



COLABORACIONES

I Plan de Calidad en Bibliotecas Públicas Municipales de la Provincia de Sevilla (2014-2016)

SILVIA PUERTAS BONILLA

Biblioteca Pública Provincial de Sevilla

Jefa Departamento de Servicios Bibliotecarios Provinciales

Se presenta el primer Proyecto de Calidad desarrollado por las Bibliotecas Públicas Municipales de la Provincia de Sevilla y fácilmente trasladable a otras provincias. El Plan cuenta con tres ejes estratégicos: la Formación del profesional bibliotecario en materia de calidad, la Búsqueda de Nuevas Vías de Financiación y el Aprovechamiento de Sinergias con otras organizaciones. El Objetivo Estratégico 1: Publicación de Cartas de Servicios por tramos de población.

Palabras clave: Calidad, Bibliotecas Públicas, Bibliotecas Municipales, Cartas de Servicios, Innovación, Cooperación

I QUALITY PLAN IN MUNICIPAL PUBLIC LIBRARIES IN SEVILLE (2014-2016)

Abstract: The first Quality Project developed by the Municipal Public Libraries of the Province of Seville is presented and It is easily translatable to other provinces. The Plan has three strategic axes: the training of the librarian in quality, the search for new ways of financing and the use of synergies with other organizations. 1st Strategic Objective: Publication of Letters of Services by population segments.

Key words: Quality, Public Libraries, Municipal Public Libraries, Letters of Services, Innovation, Cooperation

ORIGEN DEL PROYECTO

Respuesta a las inquietudes de los profesionales bibliotecarios

Desde el Departamento unipersonal que ocupo intento coordinar las acciones en favor de la mejora continua de las bibliotecas de la provincia de Sevilla. La Biblioteca Pública del Estado-Biblioteca Provincial Infanta Elena es la cabecera de la Red de Bibliotecas de la provincia de Sevilla, en la que se integran las 130 bibliotecas municipales, aunque solo 105 actualmente en funcionamiento, cuya gestión corresponde

Nº 112, Julio-Diciembre 2016, pp. 8-29

a los respectivos ayuntamientos de pertenencia.



Autor del cartel: Alberto J. Fuentes Ruiz, BPM Espartinas

La Biblioteca Pública Provincial, a través del Departamento de los Servicios Bibliotecarios Provinciales, organiza una reunión periódica anual, denominada Encuentro, que concita a todos los profesionales de las bibliotecas municipales de la provincia para compartir experiencias y aprendizaje. Esta Jornada posee un carácter itinerante y en el año 2014 le corresponde el protagonismo a Utrera, teniendo como fecha de celebración el día 27 de noviembre.

Como siempre se procede en el diseño de los Encuentros Provinciales, se solicita propuestas para conocer las inquietudes e intereses de los bibliotecarios sevillanos para decidir el eje temático de la IX Jornada. Entre las respuestas recibidas, figura la gestión de CALIDAD.

Siempre teniendo presente que debemos extraer lo máximo de nuestra cita anual, la gestión de la calidad no podía quedar en una mera jornada.

Reflexión previa

La Calidad es un cambio de mentalidad

Al acercar nuestra lente de manera local, el panorama económico que viven nuestras bibliotecas es desolador ante la falta de presupuesto propio unido a la paralización, desde varios años atrás, de las diversas líneas de subvención autonómica en materia de equipamiento informático, edificio, reforma, mobiliario, fondos bibliográficos... Pero, al alejar nuestra vista para enfocar mejor y mirar de forma global, se abre en el horizonte una ventana azul de los recurrentes Fondos Europeos y decidimos actuar localmente.

¿Calidad? ¿Con la carga de trabajo que ya tenemos?, ¿con la falta de presupuesto y de personal...? y encima ¿más tarea?. Saltan nuestras alarmas internas que se resisten a salir de la “zona de confort” y a todo aquello que suponga cambio.

Re-interpretamos el significado de calidad hacia una perspectiva diferente de cómo abordar el trabajo: Es un cambio de mentalidad. Si cambio lo que pienso cambiaré cómo lo hago y si hago mi trabajo de manera diferente obtendré resultados distintos.

El proceso se inicia con una invitación a esta reflexión:

- Desde nuestra área de actuación individual, como profesionales bibliotecarios, apelando a nuestra propia responsabilidad y con los recursos que disponemos en el momento presente, ¿podemos hacer algo para mejorar nuestras bibliotecas?
- Hay resonancias de nuevas oportunidades en el mundo empresarial desde el emprendimiento pero nosotros como empleados públicos podemos ¿ser emprendedores públicos? en nuestra gestión.
- La ciudadanía posee una exigencia cada cada vez más en alza y demanda unos servicios públicos de calidad pero... ¿sabemos qué espera de nosotros la ciudadanía?



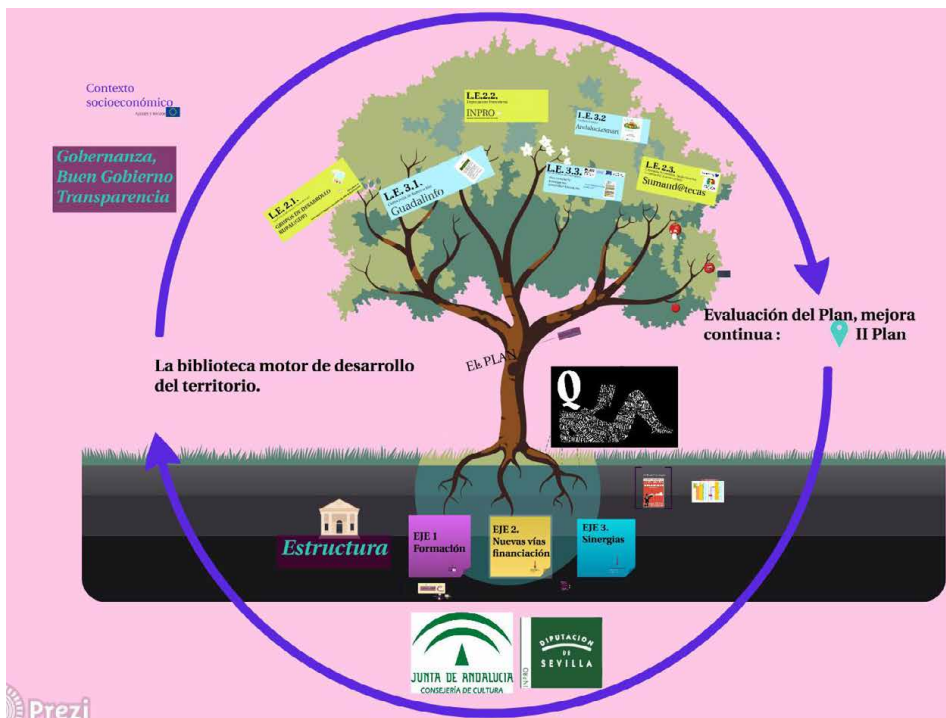
DOCUMENTO PLANIFICADOR

consensuado e impulsado por los profesionales bibliotecarios

Dado nuestro desconocimiento del mundo de la calidad, acudimos al Instituto Andaluz de Administración Pública para recibir asesoramiento de cómo expandir el trabajo en la justa medida que merece. De esta primera reunión, surge el embrión del Plan y la calidad comienza a dimensionarse, entre nosotros, de manera imparabable.

Contando con el apoyo y asesoramiento del IAAP (nuestro agradecimiento enorme a M^a del Mar Herrera) iniciamos un documento base abierto y colectivo con un principio fundamental: el plan para que funcione debe ser elaborado y consensuado por todos los profesionales bibliotecarios.

Para asegurar el éxito de la implantación del Proyecto se requiere que en él participe y se involucre todo el equipo humano de las bibliotecas, desde la propia concepción. El personal es la esencia de cualquier biblioteca y obtener su compromiso e implicación total permite que sus capacidades puedan ser empleadas para obtener el máximo rendimiento de la biblioteca. Tenemos la determinación de contar con un potente Propósito Compartido: “mejorar nuestras bibliotecas para poder incrementar la calidad de vida de la ciudadanía”.



El Plan se concibe como un instrumento planificador pero, al mismo tiempo, adaptativo a las nuevas realidades que van surgiendo pues es un documento vivo.

2. PLANIFICO CREANDO UN PROPÓSITO COMPARTIDO

Observo la situación socioeconómica externa para extraer OPORTUNIDADES DE CAMBIO. Miro GLOBALMENTE para actuar de forma LOCAL.

Propósito compartido: MEJORAR la Organización para mejorar la CALIDAD de vida de la ciudadanía.

Trazo 3 EJES estratégicos u Objetivos:

1. FORMACIÓN A MODO DE ACOMPAÑAMIENTO FORMATIVO durante todo el desarrollo del Plan, acorde a las necesidades de los profesionales.
2. Búsqueda de Nuevas Nías de FINANCIACIÓN económica que den soporte al Plan.
3. Aprovechamiento de sinergias con otras organizaciones.

Favorezco, desde el inicio, la implicación y participación del equipo porque sus ideas son "valiosas" para acometer las acciones que den cumplimiento a los OBJETIVOS.

MISIÓN, VISIÓN, VALORES

Durante los trabajos cooperativos para la Elaboración de la Carta de Servicios, se ha consensuado la definición de la misión, visión y valores de la biblioteca municipal.

“Las Bibliotecas Públicas Municipales y de Entidades Locales Autónomas de Sevilla tienen como MISIÓN ser puerta local de acceso a la información, formación y ocio, como eje difusor de la lectura y uso de las Nuevas Tecnologías, convirtiéndolas en centros de cultura y formación que contribuyen a la integración social y a la transmisión de la herencia cultural local. Todo ello lo realizan bajo determinados VALORES, entre los que destacan la profesionalidad, el trabajo en equipo, la empatía con las personas usuarias y la mejora continua de la calidad en los servicios bibliotecarios. A través de estos valores las Bibliotecas Públicas Municipales y de Entidades Locales Autónomas de la provincia de Sevilla tienen como VISIÓN ser un referente como centro cultural y de recursos para la difusión de la información, la cultura y el conocimiento de la ciudadanía a la que sirve”.

Nuestra aspiración para los próximos 5 años:

- Incrementar la satisfacción del usuario
- Mejorar y homogeneizar los procesos
- Establecer una cultura de trabajo en gestión de calidad y mejora continua, garantizando su sostenibilidad

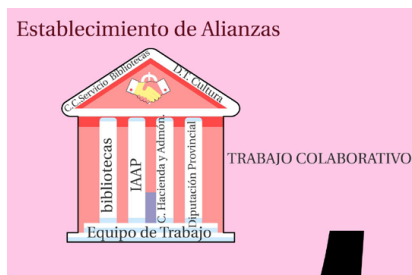
- Publicar la Cartas de Servicios del 85% de las bibliotecas públicas de la provincia.
- Disminuir los desequilibrios territoriales en los servicios públicos que las bibliotecas municipales ofrecen a la ciudadanía

INSTITUCIONES IMPLICADAS

Trabajo colaborativo

Este documento colectivo, en revisión continua, motiva que diferentes agentes interactúen y aporten propuestas en el ámbito de su competencia.

GRUPO DE TRABAJO



Se constituye un Grupo de Trabajo formado por profesionales que voluntariamente manifiestan su deseo de participación, con destino en las Bibliotecas de: Almensilla (Antonio González), Alcalá de Guadaíra (Ofelia Jaén), Écija (María Andújar), Espartinas (Alberto J. Fuentes), Lora del Río (Teresa Castellano), Red Municipal de Bibliotecas de Sevilla (M^o del Carmen Serrato), “Hacienda

Santa Cruz” de San José de la Rinconada (José Miguel Tapia), El Palmar de Troya (Susana Sevillano), Valencina de la Concepción (Yolanda Muñoz) y este Departamento de los Servicios Bibliotecarios Provinciales de Sevilla.

Cada uno de los miembros del Grupo de Trabajo se erige en portavoz y engranaje de comunicación perfecto con todas las bibliotecas pertenecientes a su mismo tramo de población; resultando las siguientes agrupaciones:

- Bibliotecas con una población de hasta 5.000 habitantes
- Bibliotecas con una población de entre 5.001 hasta 10.000 habitantes
- Bibliotecas con una población de entre 10.001 hasta 20.000 habitantes
- Bibliotecas con una población de más de 20.001 habitantes
- Bibliotecas pertenecientes a la Red Municipal de Sevilla capital

ESTABLECIMIENTO DE ALIANZAS

Además de la comunicación permanente con el Servicio del Libro de la Consejería de Cultura y su Delegación Territorial en Sevilla, para poder diseñar y financiar un programa de formación en materia de calidad, se establece, desde sus inicios, alianzas con:

- *Oficina de Calidad* para los Servicios Públicos en Huelva de la Consejería de Hacienda y Administración Pública para obtener asesoramiento, diseño e impartición de cursos.
- *IAAP*: asesoramiento, formación y sensibilización en materia de calidad.
- *Diputación Provincial de Sevilla*: Formación

FASE PRELIMINAR

DAFO, fotografía de la situación inicial

Cada centro bibliotecario practica un análisis crítico interno de la situación de su biblioteca y el futuro de sus servicios, valorando las influencias externas e internas, para esbozar un diagnóstico de cómo se encuentra su biblioteca antes de iniciar la planificación. Este DAFO ayuda a conocer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, permitiendo definir los objetivos para tomar decisiones a corto y largo plazo.



Gracias a la labor del Grupo de Trabajo, que ha dinamizado a cada una de las bibliotecas de los municipios de su tramo de población para realizar su DAFO individual, tras la REFLEXIÓN COLABORATIVA, han emergido tres tipos de realidad:

- Bibliotecas ya consolidadas que se van a iniciar en materia de calidad.
- Bibliotecas que poseen un Sistema integrado de gestión bibliotecaria (Absynet) pero que todavía están semiautomatizadas, con un módulo automatizado (fondo o usuarios) y el resto de funciones realizadas de forma manual.
- Bibliotecas sin internet, sin ordenadores o que están cerradas.

Por ello, se requiere que en este Plan convivan tres velocidades para permitir e integrar, al mismo tiempo, la mejora de la calidad en aquellas bibliotecas que están en situación de desventaja y proporcionarles una hoja de ruta hacia la calidad.

CUANTIFICACIÓN ECONÓMICA Y TÉCNICA DE LAS DEFICIENCIAS

Tras el DAFO, las bibliotecas proporcionan la cuantificación económica y técnica de las deficiencias reales de sus centros, a través de FACTURAS PROFORMAS que testimonian las necesidades. Con estas facturas se confecciona un dossier conjunto, clasificado por tramos de población, que fundamentan las acciones que se emprenden para buscar nuevas vías de financiación.

EJES ESTRATÉGICOS

Los tres pilares que vertebran el Proyecto de Calidad:

- EJE 1. Formación del profesional bibliotecario en materia de calidad a modo de acompañamiento formativo.
- EJE 2. Búsqueda de nuevas vías de financiación.
- EJE 3. Aprovechamiento de sinergias o cogestión de servicios públicos con otras organizaciones.



EJE 1. Formación del profesional bibliotecario en materia de calidad a modo de acompañamiento formativo durante el desarrollo del proyecto

Objetivo Estratégico: Publicación de Cartas de Servicios

Una carta de servicios es una herramienta de calidad y un medio de comunicación y compromiso con la ciudadanía; además, conlleva una publicidad y legitimación de los servicios que recoge; lo cual motiva que nos decidamos por ella para iniciarnos en calidad.

La formación comienza con una sensibilización en materia de calidad que se acomete en el IX Encuentro Provincial de Bibliotecas Municipales de la Provincia, celebrado en Utrera. Además, se obtiene una DAFO común por tramos de población a través de un Taller.



A continuación, se imparten 6 ediciones de cursos formativos referidos a Elaboración y Gestión de Cartas de Servicios; Seguimiento y Evaluación de Cartas de Servicios; contando como Equipo Docente con el Responsable, Manuel Ángel Moreno Alfonso junto a la Asesora Técnica, Francis Hidalgo Quintero, de la Oficina de Calidad.



Huelva, perteneciente a la Consejería de Hacienda y Administración Pública. Desde aquí, nuestro mayor agradecimiento y reconocimiento a su magnífica labor, además de empatía y complicidad en todo nuestro proceso formativo durante tres años.

Esta formación se organiza y financia a través del Instituto Andaluz de Administración Pública (IAAP) y Formación Continua de la Diputación Provincial de Sevilla.

El resultado del programa formativo “ad hoc” es una Carta Marco consensuada por los profesionales bibliotecarios que se concreta en 5 Cartas de Servicios referidas a todas las bibliotecas de los diferentes tramos de población (hasta 5.000 habitantes, desde 5.001 hasta 10.000 habitantes, desde 10.001 hasta 20.000 habitantes, más

de 20.001 habitantes y la Red Municipal de Sevilla), acompañadas de una especificación de servicios ofertados de forma individual por cada uno de los municipios.

Son 64 Bibliotecas Públicas Municipales cuyos Ayuntamientos han APROBADO por Pleno, Junta de Gobierno o Decreto de Alcaldía, su respectiva Carta de Servicios.

Menos de 5.000 h. = 13 bibliotecas

Municipios:

- Aguadulce
- Aznalcázar
- Badolatosa
- Huévar del Aljarafe
- Lantejuela
- Lora de Estepa
- Marismillas
- Las Navas de la Concepción
- El Palmar de Troya
- Paradas (L2)
- El Pedroso (L2)
- Pruna
- Villanueva de San Juan

Desde 5.001 hasta 10.000h. = 16 bibliotecas

Municipios:

- Almensilla
- La Campana
- Casariche
- Castilblanco de los Arroyos
- Cazalla de la Sierra
- Constantina
- Gelves
- Isla Mayor
- Olivares
- Salteras
- Santiponce
- Tocina
- Tocina-Los Rosales
- Valencina de La Concepción
- Villanueva del Ariscal
- Villaverde del Río (L2)

Desde 10.001 hasta 20.000h. = 18 bibliotecas

Municipios:

- Alcalá del Río
- La Algaba
- Arahal
- Bollullos de la Mitación
- Brenes
- Las Cabezas de San Juan
- Cantillana
- Castilleja de la Cuesta
- Espartinas
- Estepa
- Gines
- Guillena
- Torre de la Reina- Guillena
- Las Pajanosas-Guillena
- Lora del Río
- Pilas
- Sanlúcar La Mayor
- El Viso del Alcor

Más de 20.001h. = 17 bibliotecas

Municipios:

- Alcalá de Guadaíra
- Alcalá de Guadaíra- Sucursal
- Bormujos
- Carmona
- Dos Hermanas
- Montequinto – Dos Hermanas
- Écija
- Lebrija
- Mairena del Alcor (Central)
- Mairena del Alcor (Sucursal)
- Morón de la Frontera- Central)
- Morón de la Frontera-Sucursal
- La Rinconada
- San José de la Rinconada
- Hacienda Santa Cruz – San José de la R.
- San Juan de Aznalfarache
- Utrera

Aprobar la Carta por Acuerdo Plenario,

MISIÓN DE LA UNIDAD
Las Bibliotecas Públicas Municipales, adscritas a su Organización Local e integradas en la Red de Bibliotecas Públicas de Andalucía, tienen como misión:
Ser puerta local de acceso a la información, formación y ocio, como eje difusor de la lectura y uso de las Nuevas Tecnologías; convirtiéndose en centros de cultura y formación que contribuyen a la integración social y a la transmisión de la herencia cultural local.

HORARIOS Y OTROS DATOS
■ Horario de atención al público:
Lunes a viernes:
Sábados:
(excepto festivos)
■ Otros datos de interés:
■ Horario especial:
■ Dirección electrónica de las sedes web de las bibliotecas públicas: www.bibliotecaspublicas.es

DIRECCIÓN, FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTES
■ Dirección:
■ Comedidas B.P.S.:
■ Teléfono:
■ Fax:
■ Correo electrónico:
■ Web:
■ Acceso y transporte:

POR UNA BUENA ADMINISTRACIÓN
Intención 31:
Se garantiza el derecho a una buena administración, en los términos que establece la Ley, que comprende el derecho de acceso de los Andaluces a las Bibliotecas Públicas, con particular énfasis en proporcionar a sus fines, a participar plenamente en los procesos que los afectan, obteniendo de ellos una información clara, y a que sus asuntos se tramiten de manera abierta, imparcial y sin demoras en el plazo razonable, así como a acceder a los recursos y a impugnar las decisiones administrativas, conforme al régimen jurídico de Andalucía, cualquiera que sea la fuente, con independencia de su naturaleza.
Estatuto de Autonomía para Andalucía.

PLANO DE SITUACIÓN

MEJORANDO LO NUESTRO

DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS
De conformidad con la Ley 16/2003, del Sistema Andalaz de Bibliotecas y Centros de documentación y la normativa de desarrollo, las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:
■ Recibir formación básica para uso de servicios y recursos.
■ Acceder de forma libre y gratuita a los servicios, salvo los sujetos a tasa, como el préstamo interbibliotecario y la impresión de documentos.
■ Una atención directa y personalizada.
■ Acceder a los fondos documentales, recursos y servicios de la Biblioteca, de acuerdo a las normas establecidas.
■ Conocer la identidad del personal que le atiende.
■ Tener acceso a la normativa específica que regula el servicio de Biblioteca.

CARTA DE SERVICIOS
Excmo. Ayuntamiento de
BIBLIOTECA MUNICIPAL DE

MEJORANDO LO NUESTRO

CALIDAD DE LOS SERVICIOS

CONSEJERÍA DE CULTURA

CARTA DE SERVICIOS

MEJORANDO LO NUESTRO

EJE 2. Búsqueda de nuevas vías de financiación

Objetivo Estratégico: Eliminación de las diferencias territoriales

El sostén económico del Plan aspira a obtener fuente de financiación interdisciplinar y de administraciones multinivel distintas a las tradicionales pues pone la mirada en la Innovación, la “biblioteca como motor de desarrollo del territorio”, además de aprovechar las sinergias y cooperación con otras administraciones e instituciones.

El estudio desarrollado por el Grupo de Trabajo manifiesta la necesidad de acometer un Plan Integral de mejora de los centros bibliotecarios en todos los ámbitos (fondo bibliográfico, equipamiento de mobiliario y tecnológico, RRHH...) con acciones transversales para que la Calidad alcance a las bibliotecas de toda la provincia de Sevilla integrando, al mismo tiempo, a aquellas que están en situación de desventaja.

El valor económico de la biblioteca

Las Bibliotecas son una inversión no un gasto


La biblioteca, en sí misma, tiene valor público en cuanto da respuesta a los problemas de la ciudadanía y da cumplimiento y acceso a todo aquello a lo que sus clientes tienen derecho.

La biblioteca “son una inversión y no un gasto” así lo confirman los estudios realizados dentro del gremio bibliotecario como FESABID que demuestran que por

cada euro invertido retorna a la ciudadanía casi 4€, el Estudio de las Bibliotecas de Navarra; o informes ajenos como la propia ESTRATEGIA DE INNOVACIÓN DE ANDALUCÍA 2020 (RIS3) que refieren a las bibliotecas como un factor productivo pues son una inversión no un gasto como ajeno.

Las Bibliotecas son un factor productivo

- La Biblioteca es una INVERSIÓN no un gasto***
- Por cada 1€ invertido***



ROI=RETORNA entre 2,80€ -3,83€ a la ciudadanía (FESABID y BB Navarra)

Con el convencimiento de que las bibliotecas son el “motor de desarrollo del territorio en el que se ubique”, aseveración recurrente en la argumentación de este proyecto, acudimos a los denominados GRUPOS DE DESARROLLO RURAL (GDR) con ámbito de actuación en la provincia de Sevilla para paliar las dificultades detectadas, a través de un proyecto financiado con Fondos Europeos FEADER. Estos Grupos son Asociaciones mercantiles en cuyos estatutos figura textualmente “Promover el desarrollo local y rural de los municipios de su ámbito territorial”.

De forma paralela, iniciamos diálogo con la Diputación Provincial de Sevilla, a través de su Sociedad Provincial Informática de Sevilla, INPRO, se presenta un proyecto para eliminar las deficiencias de las bibliotecas de la provincia menores de 20.000 habitantes.

ACTUALIDAD PROVINCIA

Diputación y Junta aplican la innovación a bibliotecas y archivos

Ambas instituciones organizan una jornada para informar a los ayuntamientos de un proyecto para convertir estos centros en lugares de alfabetización digital.

PACO NUÑEZ | ACTUALIZADO 01.07.2016 - 09:00

0 comentarios 0 votos

Me gusta 28 Twittear COMPARTIR

La Diputación de Sevilla, a través de su Sociedad de Informática Provincial Inpro, se ha marcado como una de las estrategias fundamentales acercar la cultura y el conocimiento a la ciudadanía a través de la innovación y la implantación de las nuevas tecnologías. Es por ello que, dentro de alguna de las líneas principales, se encuentran los proyectos de Innovación en las Bibliotecas y en los Archivos Municipales, idea fuerza de la jornada que se celebró el pasado miércoles en la sede de la institución.



Rodríguez Quirós, Barriña, Puertas, Lucas Sánchez, Benito Barroso y Sutil.

El proyecto de Innovación en las Bibliotecas Municipales persigue la adaptación de las mismas a las exigencias actuales de sus usuarios con dos objetivos principales: evitar que sean meros contenedores de libros y llevarlas a integrarse en la vida ciudadana; y ser un medio de alfabetización digital de los ciudadanos y un punto de reunión donde aplicar las nuevas tecnologías y, de esta forma, convertirse en un lugar de encuentro cultural. Hoy en día, los ciudadanos necesitan acceder a información dispar que se encuentra en otros medios que no son sólo el papel. Necesitan tener acceso a información enciclopédica que es más accesible en internet que por el medio tradicional de las enciclopedias que, en muchos casos, no existen en el fondo editorial de las bibliotecas. Del mismo modo, requieren un lugar para estudiar que reúna los requisitos que hoy en día se demandan: acceso a internet, elementos

Noticia en Diario de Sevilla

El IV Plan Supera de la Diputación del año 2016 destina 308.357 euros para instalación wifi y ordenadores para las bibliotecas menores de 20.000 habitantes.

De otro lado, se presenta un Proyecto Tecnológico con Fondos FEDER en favor de todas las Bibliotecas de la provincia.

Otra Línea Estratégica que se trabaja es la Internacionalización de las Bibliotecas a través de la Cooperación Transfronteriza con el diseño de "SUMAND@TECAS: Economía Sostenible e Innovación a través de la Cooperación Transfronteriza de las Bibliotecas Públicas" para poner en valor los Recursos Humanos y establecer redes de buenas prácticas e intercambio de experiencias que ayuden a compartir proyectos de éxito entre regiones europeas.

EJE 3. Aprovechamiento de sinergias o cogestión de servicios públicos con otras organizaciones

Objetivo Estratégico. Tejer redes cooperativas de innovación

La línea de trabajo ahora es fortalecer la relación de la biblioteca con otras instituciones que poseen idéntica misión: alfabetización digital de los ciudadanos y el acceso a la sociedad de la información.

Guadalinfo y Biblioteca:
alianza en el fomento de la lectura



Se propone el establecimiento de ALIANZAS para lograr coordinación y Cooperación con la Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo en el desarrollo de sus competencias, a través de los programas GUADALINFO , que se realiza a través del Consorcio Fernando de los Ríos (conformado por la Junta de Andalucía y las 8 Diputaciones provinciales) y ANDALUCÍA COMPROMISO DIGITAL, con los centros ubicados en los diferentes municipios donde se desarrollan estos programas, para fomentar el desarrollo socioeconómico a través de la lectura con las nuevas tecnologías de la información, con el propósito de convertir Guadalinfo en un servicio más de la biblioteca.

GUADALINFO Y BIBLIOTECA:
ALIANZA EN LA ALFABETIZACIÓN DIGITAL.

ANDALUCÍASMART



La tecnología en la moderna Smart City mejora la calidad de vida de los ciudadanos pero como ya ha bautizado algún experto, habría que hablar de “Human City” donde las personas estén en el centro de todas las acciones. No podemos hablar de sociedad del conocimiento sin la labor que la biblioteca realiza de mediadora, educadora, guía, conectora y facilitadora de esa inmensa información que la ciudadanía necesita.

La Consejería de Empleo cuenta con un Proyecto AndalucíaSmart: Plan de Impulso al desarrollo inteligente del territorio

y dentro de él se contempla la Red de Agentes para el Desarrollo Inteligente de Andalucía (RADIA). Con esa actuación se pretende definir y activar un ecosistema smart de Andalucía, que trabaje en cooperación para generar el desarrollo inteligente



del territorio. Contempla varias actuaciones y activación de grupos motores de trabajo, en múltiples ámbitos y sectores. Hemos iniciado la propuesta de colaboración para destacar el papel relevante de la biblioteca como agente del conocimiento. Una oportunidad para seguir tejiendo redes cooperativas.

SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

Este Plan dispone de mecanismos de seguimiento para comprobar si estamos alcanzando los objetivos.

Se celebran reuniones trimestrales con los bibliotecarios municipales. De forma semestral con el Servicio de Bibliotecas aportando los avances del Plan, con informe de las mediciones del grado de cumplimiento de los indicadores y anualmente con cada una de las instituciones implicadas se actualizarán los objetivos, apoyados en nuevas encuestas de satisfacción de los usuarios.

En estos tres años del Plan se han celebrado tres Encuentros Bibliotecarios que han versado sobre la Calidad con una progresión hacia la mejora continua y el trabajo cooperativo.



X ENCUENTRO PROVINCIAL
BIBLIOTECAS
MUNICIPALES DE SEVILLA

calidad

San José de La Rinconada
Biblioteca Pública Municipal "Hacienda Santa Cruz"
26 de noviembre de 2015



XI ENCUENTRO PROVINCIAL DE BIBLIOTECAS MUNICIPALES DE SEVILLA
Alcalá del Río, 23 de Noviembre de 2016

Gamificación

Calidad e Innovación de los Espacios Bibliotecarios



EXPANSIÓN DEL PROYECTO A OTRAS PROVINCIAS DE ANDALUCÍA

Hemos compartido nuestra experiencia en materia de calidad, con los compañeros de otras provincias, a través de la celebración de sus respectivos Encuentros Provinciales de Bibliotecas Municipales: Almería, Granada, Cádiz y Huelva.



CONCLUSIÓN

Los requerimientos normativos que establecen las Leyes de Transparencia y Administración Electrónica están poniendo de manifiesto las diferencias territoriales que existen en el acceso a los servicios públicos por parte de la ciudadanía. Nuestro Plan de Calidad en bibliotecas ofrece la posibilidad de reducir los desequilibrios territoriales y permite la cohesión territorial y cultural de manera sostenible.

Los profesionales bibliotecarios de la provincia de Sevilla, con gran motivación, han aportado su Semilla de Innovación en los servicios públicos proponiendo, a la Consejería, con competencias en materia bibliotecaria, un Proyecto de calidad en el cual llevan trabajando más de 3 años que supone un ejercicio de Buenas Prácticas, innovación, cooperación interadministrativa, aprovechamiento de sinergias, gobernanza, pero esta “Idea Valiosa” no termina de contar con el apoyo necesario para alcanzar su objetivo 1.

El Plan Estratégico de Calidad de las Bibliotecas Públicas Municipales, aunque su pilotaje se haya iniciado en Sevilla, es fácilmente trasladable a otras provincias. Nace con vocación de tornarse en un Proyecto de las Bibliotecas Públicas de Andalucía, la Red de Bibliotecas más grande del territorio nacional.

El Impacto de este Proyecto es triple: beneficios para el ciudadano, el trabajador y para la Administración.

Hemos asumido que Trabajar sin calidad es más costoso que trabajar con calidad. Queremos hacer emerger el VALOR PÚBLICO de las Bibliotecas, obtener la Legitimación Ciudadana, elevar los niveles de transparencia en la gestión pública, ofrecer un canal directo de comunicación con el ciudadano y aumentar niveles de eficiencia, a través de un ecosistema de colaboración y co-gestión con la ciudadanía, a través de las Cartas de Servicios.

NORMATIVA

Andalucía. Decreto 230/1999, de 15 noviembre, por el que se aprueba el Reglamento del Sistema Bibliotecario de Andalucía (BOJA, núm. 151, de 30/12/1999).

Andalucía. Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos. Modificado por: Decreto 177/2005, de 19 de julio.

Andalucía. Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía (BOJA núm. 124, de 30/06/2014).

Andalucía. Ley 16/2003, de 22 diciembre, del Sistema Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación (BOJA núm. 251, de 31/12/2003).

Andalucía. Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía (BOJA, núm. 122, de 23/06/2010).

Andalucía. Orden de 24 de septiembre de 2001, por la que se regula el acceso, servicios y servicio de préstamo de las bibliotecas de la Red de Lectura Pública de Andalucía (BOJA núm. 129, de 08/11/2001).

Andalucía. Orden de 29 de diciembre de 2008, por la que se establecen los requisitos para la obtención de la tarjeta de usuario de la Red de Bibliotecas Públicas de Andalucía (BOJA núm. 17, de 27/01/2009).

Andalucía. Orden de 30 de julio de 2007, por la que se modifica la de 24 de septiembre de 2001, por la que se regula el acceso, servicios y servicio de préstamo de las bibliotecas de la Red de Lectura Pública de Andalucía (BOJA núm. 170, de 29/08/2007).

España. Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas (BOE núm. 150, de 23/06/2007).

España. Ley 21/2014, de 4 de noviembre, por la que se modifica el Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual (BOE núm. 268, de 05/11/2014).

España. Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración local. (BOE núm. 312, de 30/12/2013).

BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA

BALAGUÉ, Nuria, SAARTI, Jarmo. *Gestión de la calidad en las bibliotecas*. Barcelona: UOC, 2014.

Estrategia de Innovación de Andalucía 2020 (RIS3). Consejería de Empleo, Empresa y Comercio, 2015. <http://juntadeandalucia.es/export/drupalajda/Documento-Ris3-version-final-8-27-02-15.pdf> [Consulta: 15 marzo 2017]

Evaluación del retorno social de las ayudas públicas en cultura. Vitoria-Gasteiz: Servicio de Publicaciones del Gobierno Vasco, 2013.

GÓMEZ YAÑEZ, José Antonio, coord. *El valor económico y social de los servicios de información: Bibliotecas*. Fesabid, 2014. <http://www.fesabid.org/sites/default/files/repositorio/fesabid-valor-economico-social-servicios-informacion-bibliotecas.pdf> [Consulta: 15 marzo 2017]

LÓPEZ MANZANEDO, María Jesús. "Trabajando por la mejora: proyecto de mejora y calidad de los servicios en bibliotecas públicas de la Comunidad de Madrid" En: *Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas (2º. 2004. Salamanca). La biblioteca pública: compromiso de futuro: actas*. Madrid: Ministerio de Cultura, Subdirección General de Información y Publicación, 2004, pp. 64-74.

Marco Común sobre las Cartas de Servicios en las Administraciones Públicas. Madrid: AEVAL, 2015.

MARTÍN GAVILÁN, César. *La gestión de la calidad y la evaluación de los servicios bibliotecarios*, 2008.

PARRADO, Salvador. *El análisis de la gestión pública*. Tirant lo Blanc, 2015 <http://eprints.rclis.org/14883/1/gestcalidad.pdf> [Consulta: 15 marzo 2017]

Plan de Acción AndalucíaSmart 2020. Consejería de Empleo, Empresa y Comercio. 2016. http://juntadeandalucia.es/export/drupalajda/2016-08-30%20PAAS2020%20para%20Consejo%20Gobierno_DEFINITIVO.pdf [Consulta: 14 marzo 2017]

PUIG, Toni. *Marketing de servicios para reinventar las administraciones públicas desde la mutua confianza con los ciudadanos*. Sevilla: Consejería de Gobernación, 2014.

WEBS Y RECURSOS ELECTRÓNICOS RECOMENDADOS

Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios. http://www.aeval.es/es/productos_y_servicios/gestion_cartas/ [Consulta: 13 marzo 2017]

Cuadernos para la gestión de las Cartas de Servicios en la Junta de Andalucía. Sevilla: Consejería de Hacienda y Administración Pública. https://www.ceh.junta-deandalucia.es/haciendayadministracionpublica/servicios/publicaciones/05_admon_publica.htm [Consulta: 13 marzo 2017]

Desarrollo local LEADER 2014-2020. <http://juntadeandalucia.es/organismos/agriculturapescaydesarrollorural/areas/desarrollo-rural/paginas/desarrollo-local-leader-andalucia-2014-2020.html> [Consulta: 17 marzo 2017]

El futuro del Management [Vídeo] Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=Oyvwr17Q5Ys> [Consulta: 17 marzo 2017]

Estudio de impacto socioeconómico de las bibliotecas en la Comunidad Foral de Navarra. Pamplona: Gobierno Foral de Navarra, 2016. <http://www.elvalordelasbibliotecas.es/es/informe/> [Consulta: 14 marzo 2017]

Liderando el cambio en el sector público [Vídeo en inglés] Disponible en: https://www.youtube.com/watch?v=rkrp0Ev1K_s [Consulta: 17 marzo 2017]

Portal de la transparencia de la Junta de Andalucía. <http://juntadeandalucia.es/transparencia.html> [Consulta: 17 marzo 2017]

Sistema de indicadores de la Estrategia de Innovación de Andalucía 2020 (RIS3). Instituto de Estadística y Cartografía de Andalucía, 2017. <https://www.ieca.junta-andalucia.es/indris3/index.htm> [Consulta: 17 marzo 2017]