

ACCIÓN C. INFORMACIÓN OPORTUNA PARA FACILITAR LA INCORPORACIÓN DE LAS PERSONAS QUE VAYAN A INTEGRARSE EN LA UNIDAD

CASO 1

Es imprescindible diseñar un plan de acogida que contemple la entrega de información clara y organizada en relación con las políticas internas, las normativas, los procedimientos operativos y los recursos disponibles en la biblioteca.

Al proporcionarles formación en competencias tecnológicas, atención al usuario y medidas de seguridad, se garantiza una adaptación fluida al entorno laboral y una mejora continua en la calidad del servicio bibliotecario. El éxito de esta integración depende de la claridad y la accesibilidad de la información ofrecida, así como del acompañamiento de personal experimentado que pueda guiar y apoyar a los nuevos empleados en sus primeros pasos.

1. Información sobre la Estructura y Normativas de la Biblioteca

Un aspecto esencial en la incorporación de los nuevos auxiliares es la comprensión de la estructura organizativa de la Biblioteca. Los nuevos empleados deben recibir una introducción a la jerarquía institucional, comprendiendo las funciones de cada departamento y la cadena de mando. Esta información permitirá que los auxiliares entiendan a quién dirigirse para resolver dudas o plantear problemas relacionados con sus tareas diarias.

Además, es fundamental que los nuevos auxiliares estén bien informados sobre las normativas internas de la biblioteca. Esto incluye conocer los procedimientos de préstamo, devolución, reservas, gestión de fondos y atención al público. Un documento detallado o manual de procedimientos operativos puede servir como un recurso de referencia constante, facilitando la resolución de dudas que puedan surgir durante los primeros meses de trabajo. Las políticas relacionadas con el uso de recursos tecnológicos y las normas de convivencia y seguridad en el lugar de trabajo también deben estar claramente explicadas.

2. Formación en Competencias Digitales y Recursos Tecnológicos

La digitalización ha transformado la gestión bibliotecaria, por lo que una parte esencial de la información que debe proporcionarse a los nuevos auxiliares es el manejo de los sistemas y plataformas tecnológicas que se utilizan en la Biblioteca. Esto incluye el uso del sistema de gestión bibliotecaria, los recursos electrónicos, y las herramientas para la búsqueda, clasificación y catalogación de materiales.

Una formación inicial en el uso de estas herramientas digitales es crucial para garantizar que los nuevos auxiliares se familiaricen rápidamente con los recursos tecnológicos. Además, se debe facilitar acceso a tutoriales, guías técnicas y personal de apoyo que puedan asistir a los nuevos empleados en la resolución de dificultades relacionadas con la tecnología. En este sentido, la creación de una base de conocimientos en línea, donde los auxiliares puedan consultar dudas técnicas de manera autónoma, resultaría beneficiosa.

3. Proceso de Atención al Usuario

La atención al usuario es una de las funciones centrales de los auxiliares de biblioteca. Por ello, es esencial que los nuevos empleados reciban información detallada sobre los procedimientos de interacción con los usuarios. Esto incluye protocolos de atención presencial y a distancia, gestión de consultas, y resolución de problemas frecuentes. Además, se deben impartir conocimientos sobre los perfiles de usuarios más comunes en la Biblioteca: estudiantes, profesores, investigadores y público en general.

Una sugerencia práctica sería la implementación de un programa de mentoría, en el que auxiliares con experiencia puedan guiar a los nuevos empleados en sus primeras interacciones con los usuarios. Esto les permitirá familiarizarse de manera gradual con el ritmo de trabajo y las demandas específicas de los usuarios de la biblioteca.

4. Información sobre Seguridad y Prevención de Riesgos

La seguridad laboral y la prevención de riesgos son componentes esenciales para cualquier nuevo empleado. En este sentido, es necesario proporcionar a los nuevos auxiliares una formación básica sobre los riesgos laborales específicos del entorno bibliotecario. Esto incluye medidas de prevención relacionadas con la ergonomía, el manejo de equipos, la protección de la salud en espacios cerrados, y los protocolos de evacuación en caso de emergencias. Además, el conocimiento de las normativas de prevención de riesgos contribuye a generar un entorno laboral seguro tanto para el personal como para los usuarios.

5. Creación de la figura de Mentor

La creación de la figura de “Mentor” para los auxiliares de una biblioteca universitaria representa una estrategia clave para el desarrollo profesional y la mejora en la calidad del servicio ofrecido a la comunidad académica. Esta figura no solo actuará como guía en el proceso de formación técnica y práctica de los auxiliares, sino también como un apoyo en su integración y adaptación al entorno universitario, facilitando la adquisición de competencias específicas y el desarrollo de las habilidades que son fundamentales en el trabajo cotidiano.

- Funciones del Mentor en la Biblioteca Universitaria. El “Mentor” se encargará de supervisar el aprendizaje y las tareas de los auxiliares a su cargo, acompañándolos en su crecimiento tanto en el manejo de los recursos bibliográficos como en el conocimiento de las herramientas tecnológicas que apoyan la gestión de la información. Además, el mentor les proporcionará orientación en temas de atención al usuario, promoviendo un enfoque centrado en la calidad del servicio, la empatía y la resolución eficaz de problemas.
- Entre las tareas clave del Mentor destacan:
 - Orientación en los procesos internos. Explicar detalladamente los procedimientos, normas y regulaciones internas de la biblioteca para asegurar que los auxiliares entiendan su rol dentro de la institución y cumplan con los estándares establecidos.
 - Formación continua: Identificar las necesidades de capacitación de los auxiliares y proponer actividades formativas que les permitan estar al día con las innovaciones en biblioteconomía y tecnología de la información.
 - Desarrollo de habilidades interpersonales: Apoyar a los auxiliares en la mejora de sus habilidades comunicativas, tanto con los usuarios como dentro del equipo de trabajo, creando un ambiente colaborativo y respetuoso.
 - Seguimiento y retroalimentación: Realizar un seguimiento cercano del desempeño de los auxiliares, brindándoles retroalimentación constructiva para fomentar su desarrollo profesional y corregir posibles errores.
- Beneficios de la Figura del Mentor. La creación de la figura del “Mentor” genera numerosos beneficios tanto para los auxiliares como para la biblioteca en su conjunto. Para los auxiliares, tener un mentor reduce la curva de aprendizaje, ya que cuentan con una fuente de referencia confiable para resolver dudas y enfrentar los desafíos cotidianos del trabajo. A su vez, esto les proporciona mayor confianza y motivación, lo

que mejora su rendimiento.

Para la biblioteca, el “Mentor” garantiza una mayor cohesión en los equipos de trabajo y asegura que los auxiliares se alineen con los objetivos y la cultura institucional. Además, contribuye a una menor rotación de personal, ya que los auxiliares reciben un acompañamiento personalizado que les facilita su permanencia y crecimiento dentro de la organización.

CASO 2

1. El primer objetivo es integrar rápidamente a los nuevos trabajadores en el nuevo puesto de trabajo. Para ello, se propone una sesión de bienvenida donde se presentará a los miembros del equipo de la biblioteca, y se darán a conocer las instalaciones.
2. Manual de bienvenida: disponer de un manual de bienvenida con los procedimientos más importantes del puesto de trabajo.
3. Disponer de un “mentor” que realice el acompañamiento en las primeras semanas
4. Presentarle a los compañeros que integran otros departamentos de la universidad con los que tiene que estar en contacto: conserjería, secretaría, profesorado, etc.
5. Enseñarle el programa del ordenador, con el que va a prestar los libros: bien para consultar en sala, o bien para llevarlos a casa.
6. Enseñarle las colecciones de libros, colocados en armarios por CDU.
7. Ejecutar servicios dirigidos al público y asociados a rutinas y procedimientos ligados a Biblioteca, cumpliendo y velando por el cumplimiento de la normativa vigente, tanto interna como externa, y por la calidad y el mejoramiento continuo de dichos procesos.
8. Organizar, clasificar y catalogar el material de Bibliotecas. Pedir nuevas obras para Bibliotecas y mantener los registros y los sistemas de circulación de las mismas.
9. Introducir datos en bases de datos y modificar los registros de ordenador.
10. Buscar y verificar datos bibliográficos.