

ACCIÓN E. NECESIDADES Y PROPUESTAS DE MATERIAL FORMATIVO PARA LA MEJORA DE LA CUALIFICACIÓN DE LOS EMPLEADOS/AS PÚBLICOS DE LA UNIDAD

CASO 1

1. Necesidades formativas de los auxiliares de bibliotecas

- **Formación en Competencias digitales:** El avance tecnológico ha convertido las bibliotecas en espacios híbridos donde conviven los servicios tradicionales con plataformas digitales. Los auxiliares de bibliotecas requieren un dominio avanzado de herramientas tecnológicas y de gestión de información digital, incluyendo sistemas integrados de gestión bibliotecaria, plataformas de acceso a recursos electrónicos y competencias en alfabetización digital para apoyar a los usuarios en el acceso y uso de estos recursos. Esto implica no solo un manejo técnico de las herramientas, sino también la capacidad de adaptarse a nuevos desarrollos tecnológicos y aplicaciones bibliotecarias.
- **Competencias en gestión documental y conservación:** Los auxiliares de bibliotecas juegan un papel crucial en el manejo de los fondos documentales, lo que incluye desde el procesamiento técnico de los materiales hasta la implementación de buenas prácticas en su conservación y restauración. En este contexto, la formación debe abarcar temas como catalogación, clasificación, preservación preventiva y digitalización de documentos, de acuerdo con las normas y estándares bibliotecarios internacionales.
- **Atención al público y comunicación:** Las habilidades de atención al público son fundamentales, dado que los auxiliares de bibliotecas son el primer punto de contacto con los usuarios. La capacidad de resolver consultas de manera eficiente, proporcionar asistencia en la búsqueda de información y mantener una comunicación clara y efectiva es esencial. Además, deben estar preparados para actuar como mediadores entre el usuario y los recursos de información, tanto físicos como digitales.

2. Propuestas de material formativo

- **Cursos online sobre competencias digitales:** Dada la creciente importancia de la tecnología en el ámbito bibliotecario, es necesario el desarrollo de módulos de formación online que cubran desde el manejo de software de gestión bibliotecaria hasta el uso de herramientas de búsqueda avanzada en bases de datos electrónicas. Estos cursos deberían ser accesibles, con horarios flexibles, para permitir a los auxiliares combinarlos con su trabajo diario.
- **Manuales y guías actualizados de gestión bibliotecaria:** La elaboración de manuales específicos que detallen las normas de catalogación y clasificación actualizadas, la preservación documental y las políticas de adquisición y descarte de materiales es esencial. Estos documentos deben ser revisados periódicamente para adaptarse a los nuevos estándares bibliotecarios internacionales y las necesidades locales.
- **Formación sobre atención al público:** La formación en atención a los usuarios para los auxiliares de bibliotecas universitarias es fundamental para ofrecer un servicio de calidad. Este entrenamiento incluye el desarrollo de habilidades comunicativas, resolución de problemas y empatía, esenciales para interactuar con estudiantes, profesores e investigadores. Los auxiliares aprenden a guiar a los usuarios en la búsqueda de información, el uso de catálogos y bases de datos, así como en el manejo de recursos digitales. Además, se enfatiza la importancia de un trato amable y eficiente,

asegurando una experiencia positiva que fomente el uso continuo de los servicios bibliotecarios y la satisfacción de la comunidad universitaria.

- Foros y redes de intercambio de buenas prácticas: Los auxiliares de bibliotecas se beneficiarían de participar en redes profesionales que fomenten el intercambio de buenas prácticas y experiencias. Es necesario incentivar la participación de los auxiliares en estas redes profesionales porque contribuyen a una constante actualización de conocimientos y al desarrollo de una comunidad profesional sólida.
- Actualización de las novedades de la BUZ. Sesiones informativas y de aprendizaje sobre las novedades tecnológicas, comunicativas y de procesos que se puedan producir en el entorno de trabajo.

CASO 2

1. Introducción al servicio de atención al usuario

- Atención al público en bibliotecas: Capacitación para desarrollar habilidades de atención al cliente, incluyendo cómo ayudar a los usuarios a encontrar recursos, resolver preguntas comunes y proporcionar una experiencia de usuario positiva.
- Manejo de quejas y resolución de problemas: Formación en la resolución de conflictos con usuarios, con énfasis en la empatía, la comunicación clara y las soluciones eficaces.

2. Sistemas de comunicación y relación con el usuario

- Comunicación efectiva con los usuarios: Curso sobre cómo mejorar las habilidades de comunicación verbal y no verbal con los usuarios, incluyendo la capacidad de proporcionar instrucciones claras y amables.
- Manejo básico del correo electrónico y redes sociales: Formación en el uso de correo electrónico y redes sociales como herramientas de comunicación con los usuarios.

3. Servicio al usuario con necesidades especiales

- Atención a usuarios con discapacidades: Capacitación en cómo asistir a usuarios con discapacidades físicas o cognitivas, proporcionando un servicio inclusivo y accesible.
- Uso de tecnologías asistivas: Formación en el uso de tecnologías que facilitan el acceso a la información a personas con discapacidades, como lectores de pantalla y software de ampliación de texto.

4. Uso de sistemas de gestión bibliotecaria

- Manejo básico del sistema de gestión bibliotecaria (Folio): Curso de introducción al sistema de gestión bibliotecaria Folio, para la administración del catálogo, préstamos, devoluciones y reservas de libros.
- Préstamo y devolución de materiales: Capacitación sobre los procesos correctos de préstamo y devolución, así como la gestión de renovaciones y reservas de libros por parte de los usuarios.
- Registro y gestión de usuarios: Capacitación en el proceso de inscripción de nuevos usuarios (que no hayan sido cargados automáticamente) y la actualización de información de los usuarios actuales.
- Control de préstamos y sanciones: Manejo de las políticas de préstamos, renovaciones y sanciones por devolución tardía, así como el seguimiento de libros no devueltos.

5. Habilidades tecnológicas básicas

- Introducción al uso de ordenadores y herramientas ofimáticas: Formación en el uso de programas básicos como Microsoft Word, Excel y PowerPoint, necesarios para tareas administrativas.
- Búsqueda de información en el catálogo en línea: Curso básico sobre cómo realizar búsquedas eficientes en el catálogo Alcorze de la biblioteca.
- Introducción a la gestión de bases de datos académicas: Curso básico para que el personal conozca y se familiarice con bases de datos académicas como Scopus, Web of Science, o bases específicas de disciplinas.
- Manejo avanzado de recursos electrónicos: Formación específica para el manejo de revistas electrónicas, ebooks, y otros recursos digitales.

6. Organización y mantenimiento de colecciones

- Introducción a la organización de colecciones bibliográficas: Curso para aprender sobre la organización de los materiales en las estanterías, la clasificación por temáticas y el sistema de ordenación alfabético o por código de clasificación (como el sistema CDU).
- Manejo de libros y recursos físicos: Capacitación en el cuidado y manejo adecuado de libros, revistas y otros recursos físicos para evitar daños y preservar su integridad.
- Reparación básica de materiales bibliográficos: Técnicas básicas para la reparación de libros dañados, como encuadernación simple y reparación de tapas o lomos.

7. Alfabetización informacional básica

- Ayuda a los usuarios en la búsqueda de información: Capacitación para enseñar al personal cómo asistir a los usuarios en la búsqueda de libros, artículos y otros recursos de información disponibles en la biblioteca.
- Guía básica para el uso de bases de datos y recursos electrónicos: Cómo mostrar a los usuarios el acceso y uso de bases de datos electrónicas y revistas académicas digitales.

8. Introducción a la alfabetización digital

- Uso de dispositivos electrónicos y tecnología de auto-gestión: Capacitación en el uso de dispositivos electrónicos y sistemas automatizados de búsqueda, reservas etc. para ayudar a los usuarios a autogestionar sus préstamos y devoluciones.
- Formación en el uso de tablets y dispositivos móviles: Curso básico sobre el uso de tablets, lectores de códigos de barras y otros dispositivos móviles que se utilizan en las bibliotecas para el control de colecciones y el servicio al usuario.

9. Introducción a la catalogación y clasificación

- Catalogación básica de materiales bibliográficos: Curso para el personal que participe en la catalogación de libros, incluyendo los principios básicos del sistema Folio.
- Clasificación y etiquetado de materiales: Capacitación en cómo etiquetar correctamente los materiales para que puedan ser fácilmente localizados por los usuarios en el catálogo.

10. Técnicas básicas de archivo

- Organización y conservación de archivos: Curso básico en la gestión de archivos, tanto físicos como digitales, asegurando que los documentos se conserven en buen estado y

estén disponibles para consulta cuando sea necesario.

- Digitalización de documentos: Capacitación sobre cómo escanear documentos y gestionarlos en formato digital, asegurando que los recursos se preserven de manera efectiva y sean accesibles en formato electrónico.

11. Seguridad y manejo de espacios en la Biblioteca

- Normas de seguridad y prevención de riesgos: Curso que aborda cómo manejar situaciones de emergencia dentro de la biblioteca, así como la prevención de riesgos laborales.
- Vigilancia y gestión del silencio en la biblioteca: Capacitación en técnicas para mantener un ambiente de estudio adecuado y silencioso, y cómo interactuar con los usuarios que infrinjan las normas de la biblioteca.

12. Gestión del entorno físico

- Mantenimiento básico de las instalaciones: Curso sobre cómo detectar y comunicar problemas relacionados con el entorno físico, como la climatización, el mobiliario y la limpieza de la biblioteca.
- Ajuste y control de iluminación y temperatura: Capacitación en el manejo de sistemas de iluminación y control de temperatura, asegurando un ambiente cómodo para los usuarios.

13. Introducción a la preservación de colecciones

- Conservación preventiva de materiales físicos: Curso básico sobre cómo proteger los materiales bibliográficos contra factores de deterioro, como la humedad, el polvo y la luz.
- Gestión del control ambiental en espacios de archivo: Formación en la importancia de controlar la temperatura y la humedad en áreas de almacenamiento de materiales sensibles.

14. Introducción a las políticas bibliotecarias

- Políticas y normativas básicas de la biblioteca: Curso sobre las principales normativas internas de la biblioteca, incluyendo las políticas de uso de los recursos, sanciones y procedimientos de inscripción.
- Cumplimiento de normativas de protección de datos: Capacitación sobre la gestión adecuada de la información personal de los usuarios en conformidad con las leyes de protección

CASO 3

1. Formación continua:

- Potenciar los Cursos en Línea: Vídeos o plataforma de aprendizaje para los trabajadores de la BUZ, con cursos sobre normativas, habilidades digitales y atención al usuario, accesibles en cualquier momento.
- Cursos de inteligencia emocional para mejorar la asertividad.
- Formación en habilidades de comunicación y atención a los usuarios para mejorar la interacción con los mismos.

- Charlas in streaming, Webinars sobre los recursos de la BUZ, permitiendo la interacción y el aprendizaje en tiempo real.
 - Cursos de inglés. Es el idioma más común para entenderse con los usuarios que vienen de fuera de España.
 - Cursos presenciales o virtuales sobre trabajo en equipo y habilidades de comunicación, donde los empleados vean ejemplos prácticos.
2. Manual de Procedimientos:
- Crear un manual actualizado de los procedimientos que compile normativas relevantes y que esté disponible en formato digital y físico.
3. Proactividad:
- Ser proactivos trabajando en equipo, para mejorar la eficiencia y la iniciativa, asumiendo responsabilidades y resolviendo conflictos.

CASO 4

1. Idiomas. Se hace necesario que el personal tenga conocimientos básicos al menos en alguno de los idiomas más frecuentes (especialmente inglés o francés) ya que son muy numerosos los alumnos que llegan con el programa ERASMUS a nuestra biblioteca.

Esto hace que el conocimiento de idiomas se haya convertido en un requisito indispensable en la función de atención al usuario.

2. Gestión de la colección. Se hace necesaria una continua formación del personal en el sistema de gestión de la colección, no solo en los aspectos que conciernen a sus tareas, sino que se le ofrezca la oportunidad de acceder a otros cursos para los que suele haber el filtro de pertenecer a un grupo determinado.
3. Ofimática. Es indispensable la formación y actualización de conocimientos por parte del personal en las herramientas de ofimática y sus programas básicos

Estas herramientas son utilizadas en nuestro trabajo diario y se actualizan a menudo, pero no así la formación de los trabajadores por lo que llega un momento en que no se conoce el programa que hay que utilizar porque la versión lo ha hecho totalmente diferente.

4. Redes sociales. Implementar cursos de creación y acceso a redes sociales, especialmente aquellas en las que está presente la Universidad, pero también todas aquellas en las que participan nuestros usuarios y que pueden hacer más accesible la comunicación que nuestra Biblioteca quiere proporcionar a la comunidad universitaria, en especial, y a toda la sociedad, en general.

5. Cuidado de la colección. Considero necesario formar al personal en aspectos particulares de nuestra colección.

Contamos con muchos ejemplares de fondo antiguo que necesitan unos procedimientos específicos tanto en su manipulación, como en su tejuelado, consulta, etc. También numerosas donaciones de gran interés que las hace muy valiosas.

Del mismo modo creo necesario formar al personal en aspectos básicos de reparación de libros dañados.

6. Plan de desastres. Es indispensable formar a los trabajadores de la biblioteca y en el conocimiento y aplicación del plan de desastres de la Unidad.

Todos los trabajadores deben saber cómo actuar no solo en una situación de emergencia

sino también en cómo paliar los daños que, especialmente sobre los libros y el resto de documentos en papel, ha podido provocar la rotura de una tubería o una inundación, por ejemplo.

CASO 5

1. Necesidades de Formación:

- **Habilidades Técnicas:** Las habilidades técnicas son esenciales para el personal de la biblioteca en un entorno en constante evolución. Los empleados necesitan formación en sistemas de gestión de bibliotecas, que facilitan la organización, el acceso y la administración de colecciones. Además, el conocimiento en software de catalogación es crucial para clasificar y mantener los registros de los materiales, optimizando la experiencia de búsqueda de los usuarios. El dominio de bases de datos bibliográficas y herramientas de búsqueda en línea también es fundamental, ya que permite acceder a fuentes académicas y científicas de manera eficiente, mejorando la calidad de la asistencia en consultas de investigación.

La adaptación a tecnologías emergentes es igualmente relevante. La inteligencia artificial, por ejemplo, puede automatizar ciertos procesos de atención al usuario o análisis de tendencias en préstamos y visitas, lo que permite una mejor planificación de recursos. El análisis de datos facilita la toma de decisiones basadas en estadísticas de uso y preferencias de los usuarios, mientras que la realidad virtual ofrece nuevas formas de interacción y aprendizaje, creando entornos virtuales que enriquecen la experiencia bibliotecaria. Estas competencias tecnológicas no solo optimizan el servicio, sino que también posicionan a la biblioteca como un centro innovador y actualizado en el uso de herramientas digitales al servicio de la comunidad.

- **Habilidades de Servicio al Cliente:** Las habilidades de servicio al cliente garantizan una experiencia positiva y satisfactoria para los usuarios. En este contexto, la comunicación efectiva es crucial: permite que el personal comprenda y responda adecuadamente a las preguntas y solicitudes de los estudiantes, profesores e investigadores. Además, la empatía juega un papel importante al ayudar a los usuarios a sentirse valorados y comprendidos, lo cual es especialmente relevante en situaciones de estrés académico o de investigación.

La capacidad de resolución de problemas es otra habilidad indispensable, ya que permite al personal atender de forma rápida y eficiente las consultas o dificultades que puedan surgir, como problemas de acceso a recursos o fallas en los sistemas de búsqueda. Asimismo, el trabajo en equipo mejora la coordinación entre los empleados, lo cual es vital para gestionar el flujo de usuarios en períodos de alta demanda.

La formación en técnicas de atención al cliente, manejo de quejas y resolución de conflictos potencia estas habilidades. Preparar al personal para atender reclamos y manejar conflictos de manera profesional no solo mejora la relación con los usuarios, sino que también contribuye a crear un ambiente de respeto y colaboración en la biblioteca, posicionándola como un espacio acogedor y eficiente dentro de la universidad.

- **Alfabetización Informacional:** La alfabetización informacional es una competencia clave en la biblioteca, ya que empodera a los usuarios para navegar eficazmente en un entorno de información abundante y complejo. Ayudar a los estudiantes, investigadores y docentes a desarrollar habilidades para buscar, evaluar y utilizar la información de manera ética es una tarea central del personal bibliotecario. Para ello, es necesario que los empleados reciban formación especializada en técnicas de enseñanza, facilitación y

diseño de programas de alfabetización informacional.

Los programas de alfabetización informacional deben adaptarse a las necesidades específicas de distintos grupos de usuarios. Por ejemplo, los estudiantes de primer año suelen requerir una introducción básica al uso de bases de datos académicas y criterios de evaluación de fuentes, mientras que los investigadores y docentes pueden beneficiarse de formación avanzada en gestión de referencias, publicación científica y derechos de autor. Además, el personal de la biblioteca debe tener habilidades para asesorar en el uso ético de la información, promoviendo la comprensión de temas como la citación adecuada, la propiedad intelectual y el plagio.

A través de estos programas, la biblioteca no solo apoya el desarrollo académico y profesional de sus usuarios, sino que también fomenta una cultura de investigación responsable y crítica, fundamental en el contexto universitario.

- **Gestión de Proyectos y Procesos:** La gestión de proyectos y procesos para optimizar las permite al personal llevar a cabo proyectos de manera estructurada y efectiva. La formación en esta área dota a los empleados de habilidades en planificación y organización, lo cual facilita el diseño de proyectos claros y alineados con los objetivos de la biblioteca. Además, habilidades para asignar recursos y definir roles aseguran que cada miembro del equipo contribuya de manera óptima al proyecto, maximizando el uso de tiempo, presupuesto y materiales disponibles.

El seguimiento del progreso y la evaluación de resultados son también componentes clave, ya que permiten identificar posibles ajustes y medir el impacto de los proyectos, garantizando una mejora continua en los servicios. Metodologías de gestión de proyectos, como Agile o Lean, son particularmente valiosas en este contexto. La metodología Agile permite una respuesta rápida a cambios y fomenta la colaboración, ideal para entornos dinámicos como la biblioteca. Lean, por su parte, optimiza procesos al eliminar actividades que no aportan valor, lo que incrementa la eficiencia.

Con estas competencias, el personal de la biblioteca no solo gestiona proyectos de forma más productiva, sino que también contribuye a una operación interna más ágil y orientada a resultados, beneficiando a todos los usuarios.

- **Actualización Profesional y Desarrollo Continuo:** La actualización profesional y el desarrollo continuo son esenciales para que el personal de la biblioteca universitaria mantenga su relevancia y responda eficazmente a los cambios en tecnología y en el campo de la biblioteconomía. Con el avance de herramientas digitales, nuevas metodologías de gestión de información y expectativas cambiantes de los usuarios, es crucial que los empleados participen en programas de formación continua. Esto les permite incorporar las mejores prácticas en el servicio y gestión de recursos bibliográficos, así como adaptar sus competencias a las demandas de un entorno académico en constante evolución.

Asistir a conferencias, seminarios y talleres sobre temas como bibliometría, gestión de datos de investigación, preservación digital y uso de inteligencia artificial en bibliotecas les proporciona conocimientos actualizados y les ayuda a desarrollar redes profesionales. Los cursos en línea y certificaciones en áreas como el manejo de sistemas integrados de bibliotecas (ILS), análisis de datos o alfabetización informacional también son herramientas valiosas para el crecimiento profesional.

Este compromiso con la actualización profesional no solo mejora las competencias individuales, sino que refuerza la capacidad de la biblioteca para innovar y brindar un servicio de alta calidad a la comunidad universitaria, manteniendo su rol como un centro de aprendizaje dinámico y adaptado a los tiempos.

2. Propuestas de Material Formativo:

- **Cursos en Línea y MOOCs:** Ofrecer acceso a cursos en línea y MOOCs es una excelente estrategia para satisfacer las necesidades de formación del personal de la biblioteca. Estas plataformas permiten que los empleados accedan a una amplia gama de temas relevantes, adaptándose a sus horarios y ritmos de aprendizaje. Las opciones de formación en línea pueden abordar áreas clave como tecnologías de la información, esenciales para mantenerse al día con las herramientas de gestión bibliotecaria y los recursos digitales en constante cambio.

También es posible encontrar cursos sobre gestión de bibliotecas, que abarcan desde técnicas de catalogación hasta estrategias de digitalización y preservación de documentos, lo cual fortalece la eficiencia operativa y la experiencia del usuario. Asimismo, el personal puede beneficiarse de formación en servicio al cliente, adquiriendo habilidades para interactuar de manera empática y profesional con los usuarios. Los cursos en comunicación también son fundamentales, mejorando la claridad y efectividad en el asesoramiento y la resolución de problemas.

Los MOOCs, a menudo ofrecidos por universidades y organizaciones reconocidas, permiten acceder a contenido de alta calidad sin altos costos. Además, estos cursos frecuentemente incluyen certificaciones, lo cual valida el aprendizaje y contribuye al desarrollo profesional continuo del personal, asegurando una biblioteca actualizada y centrada en las necesidades de la comunidad académica.

- **Programas de Mentoring y Coaching:** Estos programas permiten que empleados experimentados compartan sus conocimientos con aquellos que buscan desarrollar habilidades específicas o avanzar en sus carreras. Un mentor puede brindar retroalimentación valiosa basada en la experiencia y compartir estrategias sobre temas como gestión de colecciones, atención al usuario, y adaptación a tecnologías bibliotecarias, lo cual enriquece el aprendizaje práctico del personal.

Por su parte, el coaching se centra en guiar a los empleados en el establecimiento y logro de metas profesionales, fomentando la autoconfianza y la reflexión sobre sus propias fortalezas y áreas de mejora. Un coach ayuda a los empleados a identificar oportunidades de desarrollo y a diseñar planes de acción, lo cual fortalece su capacidad para enfrentar retos y adaptarse a cambios en el entorno bibliotecario.

Estos programas no solo mejoran las competencias individuales, sino que también fomentan un ambiente de colaboración y aprendizaje continuo dentro de la biblioteca. Además, el mentoring y el coaching son herramientas efectivas para la retención de talento, ya que los empleados se sienten valorados y motivados, lo que contribuye al fortalecimiento del equipo y la calidad del servicio en la biblioteca.

- **Talleres y Seminarios Internos:** Organizar talleres y seminarios internos es una estrategia efectiva para brindar formación práctica y específica al personal de la biblioteca. Estos eventos pueden cubrir una amplia variedad de temas relevantes, como el uso de nuevas tecnologías, que incluyen herramientas de búsqueda avanzadas, sistemas de gestión de bibliotecas, y software de digitalización. Además, la capacitación en técnicas de referencia y asesoría bibliográfica permite a los empleados ofrecer un mejor apoyo a los usuarios en sus necesidades de investigación y estudio.

La gestión de colecciones es otro tema clave en estos talleres, ya que permite actualizar los conocimientos sobre organización, preservación y acceso a materiales, garantizando que la biblioteca ofrezca una colección relevante y bien administrada. También se pueden abordar estrategias de promoción de servicios, capacitaciones en redes sociales y eventos de divulgación, lo cual ayuda a atraer a la comunidad universitaria y aumenta

la visibilidad de los recursos de la biblioteca.

Además, las sesiones de intercambio de conocimientos permiten que los empleados compartan sus mejores prácticas, experiencias y lecciones aprendidas, fomentando un ambiente de colaboración y aprendizaje continuo. Los talleres y seminarios internos no solo fortalecen las habilidades del personal, sino que también contribuyen a una biblioteca dinámica y adaptada a las necesidades de sus usuarios.

- **Programas de Certificación Profesional:** Estas certificaciones, desarrolladas en colaboración con organizaciones profesionales de prestigio, pueden abarcar áreas clave como la gestión de bibliotecas, donde los empleados adquieren habilidades en organización de recursos, supervisión de personal y planificación estratégica.

La preservación digital es otra área crítica, especialmente en una era donde la conservación de materiales en formatos digitales es fundamental para proteger el patrimonio académico. Una certificación en esta área proporciona conocimientos sobre técnicas y herramientas para la digitalización y el mantenimiento a largo plazo de documentos electrónicos. Además, la gestión de datos y servicios de referencia son áreas en expansión que permiten a los empleados asistir con precisión a los investigadores y académicos, ayudándoles a encontrar, organizar y utilizar fuentes y datos de manera efectiva.

Los programas de certificación suelen incluir cursos, exámenes y proyectos prácticos que validan la competencia en el área específica, otorgando a los empleados credenciales que destacan su especialización. Esto no solo refuerza la profesionalización del equipo, sino que también incrementa la calidad y eficiencia de los servicios, posicionando a la biblioteca como un recurso innovador y experto dentro de la comunidad académica.

- **Proyectos de Aprendizaje Experiencial:** Los proyectos de aprendizaje experiencial en la biblioteca universitaria son una excelente forma de que el personal aplique y consolide sus conocimientos en un contexto real. Estos proyectos permiten que los empleados transformen la teoría en práctica, fortaleciendo sus competencias y creando servicios innovadores. Por ejemplo, la planificación y ejecución de eventos y exposiciones temáticas en la biblioteca no solo potencia habilidades organizativas y de gestión de eventos, sino que también fomenta el desarrollo de estrategias para atraer a la comunidad universitaria, promoviendo el uso de recursos específicos y creando experiencias enriquecedoras para los usuarios.

Otro ejemplo es la creación de guías y tutoriales en línea, que permite a los empleados desarrollar materiales educativos útiles para los usuarios, mejorando sus habilidades de comunicación y facilitación. Además, la participación en proyectos de investigación internos, como estudios sobre el uso de recursos y las necesidades de los usuarios, fortalece la capacidad del personal en análisis de datos y planificación de servicios.

- **Implementar un plan de formación integral** es fundamental para abordar las necesidades del personal de la biblioteca, asegurando que estén capacitados para enfrentar los desafíos del entorno bibliotecario en constante evolución. Este plan debe comenzar con la realización de encuestas de necesidades de formación, que permitan identificar las áreas donde el personal requiere más apoyo y desarrollo. Con esta información, la biblioteca puede diseñar programas específicos que respondan a las necesidades detectadas, asegurando una formación relevante y adaptada.

Además, es crucial evaluar regularmente la efectividad de las iniciativas de formación. Esto se puede lograr a través de encuestas de satisfacción que midan la percepción del personal sobre los programas ofrecidos, así como mediante el seguimiento del impacto

de la formación en el desempeño laboral y en la calidad de los servicios bibliotecarios. Analizar estos datos permite ajustar y mejorar continuamente los programas de formación, garantizando su pertinencia y efectividad.

A través de un enfoque continuo de desarrollo profesional, la biblioteca no solo fortalece las competencias del personal, sino que también asegura que puedan ofrecer servicios de alta calidad a la comunidad. Este compromiso con la formación y el crecimiento profesional es clave para mantener la relevancia y la excelencia en el servicio bibliotecario.

CASO 6

1. Competencias digitales:
 - Uso de herramientas tecnológicas para la capacitación en el uso de los programas de gestión de la biblioteca, bases de datos.
 - Formación en Digitalización de documentos y gestión de contenidos digitales.
2. Atención al usuario:
 - Formación en técnicas de atención a usuarios, resolución de conflictos y habilidades de comunicación.
 - Formación en atención a usuarios con necesidades especiales.
 - Formación para enseñar a usuarios habilidades de búsquedas de información.
3. Formación para la elaboración de materiales de autoaprendizaje, como sería el manual a ofrecer a las nuevas incorporaciones de personal a la unidad,
4. Formación en idiomas para manejar los programas informáticos de la manera más óptima
5. Formación en gestión del tiempo y organización, como técnicas de organización y priorización de tareas, gestión del estrés, trabajo en equipo, relaciones interpersonales.
6. Formación para la figura del “mentor” para adquirir conocimientos de cómo enseñar y guiar al nuevo empleado.
7. Participar en talleres de intercambio de experiencias entre las distintas bibliotecas de la UZ.