

CARTA DE SERVICIOS DE LA XARXA DE BIBLIOTEQUES JUDICIALS DE CATALUNYA: UN PRODUCTO DEL PROGRAMA ‘COMPARTIM’

**Adell Duch, Ivet; Entralla Martínez, Lorena; Jurado Brugat, Janina;
Mocé Cervera, Ana; Leida Salvador, Mònica; Rudilla Soler, Celia**

Xarxa de Biblioteques Judicials de Catalunya del Departament de Justícia. Generalitat de Catalunya

Abstract:

El póster que presentamos en estas jornadas consiste en la carta de servicios de la Xarxa de Biblioteques Judicials de Catalunya (Red de Bibliotecas Judiciales de Cataluña), fruto del trabajo en grupo desarrollado en el marco del programa de gestión del conocimiento ‘Compartim’, patrocinado por el Departamento de Justicia de la Generalitat de Catalunya.

En las siguientes páginas explicamos en qué consiste el programa ‘Compartim’ del Departamento de Justicia y qué metodología utilizó el grupo de trabajo para definir la carta de servicios aprovechando las herramientas 2.0 que la plataforma e-Catalunya puso a su disposición. Acabamos haciendo referencia al trabajo que el grupo está desarrollando en la actualidad en el marco del mismo programa y que es una continuidad lógica de la carta de servicios: la definición de indicadores que ayuden a evaluar el grado de cumplimiento de los compromisos en ella definidos.

Palabras clave:

Carta de servicios, bibliotecas judiciales, programa ‘Compartim’, comunidades de práctica.

Sumario:

- 1. Introducción: la Xarxa de Biblioteques Judicials de Catalunya**
- 2. El contexto: programa ‘Compartim’**
- 3. La experiencia profesional**
- 4. Sistemática de trabajo**
- 5. Metodología**
- 6. Productos elaborados**
- 7. Conclusión**
- 8. Bibliografía**

1. Introducción: la Xarxa de Biblioteques Judicials de Catalunya

La Xarxa de Biblioteques Judicials de Catalunya (en adelante XBJC) está formada por 18 centros de documentación-biblioteca situados en los principales edificios judiciales y atendidos por personal técnico documentalista y por 38 dotaciones bibliográficas ubicadas en el resto de partidos judiciales de Cataluña. Está integrada en la Red de Bibliotecas Judiciales, promovida por el Centro de Documentación Judicial (CENDOJ) del Consejo General del Poder Judicial (CGPJ) y depende orgánicamente del Servicio de Documentación, Bibliotecas y Archivos Judiciales del Departamento de Justicia de la Generalitat de Cataluña.

Tiene como misión prestar servicios de información y de soporte documental y bibliográfico y ofrecer soluciones a las necesidades informativas y documentales de la Administración de Justicia en Cataluña. Los servicios que ofrece tienen como destinatarios a los magistrados, jueces, fiscales, secretarios judiciales, médicos forenses, personal técnico y funcionariado judicial en el ejercicio de sus funciones.

La XBJC participa como comunidad de práctica en el programa ‘Compartim’ del Departamento de Justicia de la Generalitat de Cataluña.

2. El contexto: programa ‘Compartim’

El programa ‘Compartim’ es una iniciativa del Departamento de Justicia desarrollado mediante el

Centro de Estudios Jurídicos y Formación Especializada (CEJFE).

El objetivo de este programa es intentar paliar el déficit y/o las fugas de conocimiento de la organización causados por la jubilación o por rotación, evitar la duplicación de esfuerzos, mejorar la toma de decisiones y rentabilizar la inversión en capital humano, y además conseguir así una praxis laboral más estandarizada y de calidad y mejorar a la vez el grado de implicación y satisfacción personal.

El planteamiento del programa es que anualmente cada colectivo profesional (llamado en este caso comunidad de práctica) decide qué aspectos de su praxis habría que mejorar o desarrollar. A partir de la definición de un producto que dé solución al problema se crean grupos de trabajo. Estos grupos de trabajo son grupos reducidos de personas (también llamados “entusiastas”) motivadas y comprometidas en la búsqueda de soluciones o en abrir nuevas perspectivas. Dichos grupos cuentan con el apoyo de un coordinador de grupo (e-moderador) y, si lo requieren, de expertos externos.

El trabajo en colaboración se realiza mediante sesiones presenciales que se complementan con trabajo en línea o virtual. Para el trabajo virtual se dispone de la plataforma e-Catalunya que ofrece blogs, foros, wiki, calendario y un depósito digital para publicar la documentación generada por la comunidad. En algunos casos se complementa con el uso de las herramientas 2.0 que proporciona Internet (Google Docs, Flickr, entre otras). Se podría decir que el uso de estas herramientas ha democratizado la manera de relacionarse dentro de la administración y están ayudando a darle ‘horizontalidad’, es decir, ayudan a crear redes horizontales que propician la floración de conocimiento y la innovación.

Inciendo en el tema de la administración horizontal, a nivel personal y como miembros activos de la comunidad, nuestra implicación y participación en el programa nos hace sentir responsables de lo que se genera. Se posibilita también el establecimiento de un diálogo que fomenta la aportación de las habilidades y conocimientos de cada uno y permite la relación y el acercamiento entre los miembros de un colectivo que trabajan de manera dispersa en el territorio. Además, consideramos que la elección del tema de trabajo no venga dada desde la dirección, aumenta el grado de compromiso de los profesionales.

El proceso de elaboración culmina con la llamada “jornada de buenas prácticas” donde se presenta el nuevo producto y se explica toda la experiencia de su desarrollo, y además se plantean las propuestas de trabajo para el siguiente año. Hay que mencionar que en algunos casos los grupos de trabajo persisten en el tiempo para mantener y mejorar el producto de manera continua.

Nuestra experiencia en el programa, como comunidad profesional consolidada, genera sus primeros resultados en el año 2007 con la creación de dos nuevos servicios – ‘Artículo destacado’ y ‘Sumarios de revistas’ - diseñados para resolver necesidades de nuestros principales usuarios: jueces, magistrados, secretarios judiciales, fiscales y médicos forenses.

En el año 2008 continuamos con dos nuevos grupos de trabajo y acordamos elaborar, por un lado, un “Protocolo de gestión de fondos obsoletos y duplicados” con el que establecer un procedimiento para la gestión de las colecciones y ganar calidad y espacio en las bibliotecas y, por otro lado, una carta de servicios que pretende ser una herramienta para la gestión de la calidad en las bibliotecas y un instrumento para la difusión y el conocimiento de los servicios que ofrecen.

Optamos por presentar en estas jornadas un póster de la carta de servicios de la XBJC, conscientes de que lo novedoso, en este caso, no es tanto el producto en sí cuanto el proceso de su elaboración en el marco de desarrollo que una administración ha puesto al alcance del personal implicado.

3. La experiencia profesional

En la jornada de buenas prácticas de 2007 surge la propuesta de trabajar en la elaboración de una carta de servicios a lo largo del año 2008.

Los motivos que llevaron a desarrollar este producto son variados y responden a una serie de características de las bibliotecas judiciales y de los usuarios a los que prestan servicio que las hacen diferentes de otro tipo de unidades de información. Su carácter de bibliotecas especializadas influye de manera fundamental en su relación con los usuarios, a los que no se pueden imponer normativas de uso excesivamente estrictas.

Así, las principales razones que llevaron emprender este proyecto fueron las siguientes:

- Primero y principal: la XBJC no disponía de una carta de servicios propiamente dicha. Era necesaria la elaboración de una carta de servicios con toda la información de carácter general y complementaria de las bibliotecas así como sus compromisos de calidad. Estos compromisos son esenciales para garantizar un funcionamiento correcto y para satisfacer las necesidades de los usuarios.
- Se carece de actuaciones de *márqueting* formalizadas para dar a conocer la XBJC entre los usuarios: la idea de la carta de servicios aparece en el curso de un taller de *márqueting* para bibliotecas judiciales organizado en el CEJFE durante el año 2006. Se pensó que este producto podía ayudar en cierta medida a promocionar y difundir los servicios que ofrecen las bibliotecas judiciales.
- Se propone como alternativa a la redefinición del *Reglamento de préstamo de la XBJC*: como ya hemos apuntado, hay que tener en cuenta que se trata de bibliotecas que no son de acceso público y que están muy orientadas a un tipo de usuario con el que no nos podemos permitir ser demasiado estrictos en los términos y aplicación de dicho reglamento. La solución que se planteó fue la de regular de manera más genérica todos los servicios y una carta de servicios ofrecía esta posibilidad: permitía definir tanto los compromisos de las bibliotecas con los usuarios como los deberes de éstos en su relación con las bibliotecas.

A la vista de todas estas razones, nos planteamos que la carta de servicios debía cumplir diferentes objetivos:

- Ser un instrumento de calidad: de ahí que en la línea de completar el trabajo iniciado el año pasado durante éste se esté trabajando en la definición de los indicadores de calidad aplicables a la carta.
- Ser una tarjeta de presentación: dado que se carece de actuaciones de *márqueting* formalizadas, la carta de servicios se nos presenta como un producto que contribuye a dar a conocer las bibliotecas judiciales entre nuestros usuarios.
- Constituir un compromiso recíproco entre bibliotecas y usuarios: nos ayuda a establecer unas “reglas de juego” genéricas en la relación con los usuarios.
- Ser un instrumento de participación: la carta de servicios incluye un apartado que invita a los usuarios a dar sus opiniones para mejorar las prestaciones que reciben de las bibliotecas judiciales. Para potenciar este aspecto se definieron también dos modelos de formularios de participación que se pueden encontrar en la intranet de la Administración de Justicia y en cada una de las bibliotecas en versión impresa.

4. Sistemática de trabajo

En la línea del programa ‘Compartim’, se combinó el sistema de reuniones presenciales con el trabajo virtual para ir perfilando el producto, someter los resultados previos del trabajo a las opiniones de todos los bibliotecarios que forman parte de la XBJC y elaborar revisiones de los documentos que se crearon como suplementos a la carta de servicios propiamente dicha.

- **Reuniones presenciales:** se realizaron un total de 16 reuniones presenciales a lo largo del año. En el transcurso de estas reuniones se elaboró la redacción de las partes que conforman la carta de servicios en su versión tríptico. Además, el contacto directo entre los miembros del grupo de trabajo favoreció un ambiente propicio a la aparición y debate de nuevas ideas que ayudaban a completar el producto. Se llegó así al acuerdo de redactar una versión extensa de la carta donde se definieran con detalle los servicios que ofrece la XBJC y crear un formulario de sugerencias para posibilitar que los usuarios expresasen sus opiniones sobre las bibliotecas judiciales.

Una de estas reuniones contó con la presencia de la bibliotecaria del Institut de Medicina Legal de Catalunya (IMLC) para adaptar el producto a esta biblioteca. La biblioteca del IMLC, aunque está integrada en la XBJC, difiere del resto por especialización y usuarios. Esta singularidad se traduce en algunas diferencias de servicios que pensamos que era necesario consignar en nuestro documento.

- **Trabajo en línea o virtual:** la plataforma e-Catalunya se utilizó con diversos propósitos. En el foro se abrió un canal de debate con el resto de bibliotecarios de la comunidad para someter a sus opiniones las versiones del documento que se iban generando. El depósito se utilizó para colocar las actas de las reuniones presenciales, los documentos de consulta (bibliografía, ejemplos de cartas de servicios, legislación) y las versiones provisionales previamente trabajadas en el Google Docs. Estas herramientas facilitaron el seguimiento del trabajo del grupo por parte de todos los miembros de la comunidad. Adicionalmente, la comunicación y el debate entre los miembros del grupo se realizó mayoritariamente vía correo electrónico, dado que los sistemas de seguridad de la red de informática judicial no permiten la instalación de aplicaciones tipo MSN o Skype en sus equipos.

5. Metodología

En enero de 2008 se constituye el grupo de trabajo formado por 5 personas y se establece un calendario mensual de reuniones para poder llevar a cabo el proyecto. Además se acuerda la búsqueda y estudio de documentación (artículos especializados, legislación) sobre cómo elaborar una carta de servicios.

En la reunión inicial se decide, como punto de partida, analizar cartas de servicios de otras instituciones. Pensamos que, dada nuestra especificidad como bibliotecas al servicio de la administración de justicia, sería positivo ampliar nuestro estudio al ámbito de las administraciones públicas en general. Por este motivo entre las cartas analizadas, además de las correspondientes a diferentes tipologías de biblioteca (públicas y universitarias), estudiamos cartas de diversos entes públicos.

En total se analizaron 19 cartas de servicios con la intención de identificar:

- **Puntos comunes:** los apartados que más se repetían en las cartas que estudiamos resultaron ser los siguientes: compromisos con los usuarios, indicadores de calidad, canales de participación y datos de contacto.
- **Diferencias:** se detectó que no todas incluían los deberes de los usuarios ni la misión de la institución y que no en todas aparecía un listado de servicios.
- **Puntos destacables:** el objetivo era definir los apartados que queríamos incluir en nuestra carta de servicios teniendo en cuenta las similitudes y diferencias que se habían observado. Por este motivo lo que finalmente se decidió fue:
 - o **Incluir la misión de la XBJC** en la carta de servicios y facilitar la información de contacto de las bibliotecas: estos dos apartados permitían cubrir la función de difusión de la XBJC que se pretendió darle a la carta.
 - o **Definir de los compromisos y deberes de bibliotecas y usuarios:** en la versión de difusión de la carta se acordó no incluir el listado de servicios de las bibliotecas judiciales. En lugar de ello se analizó qué compromisos comportaba cada uno de los servicios ofrecidos y posteriormente se agruparon bajo epígrafes generales para facilitar su comprensión. Los compromisos cubren el papel de instrumento de calidad que tiene la carta de servicios, mientras que los deberes ayudan a concienciar a unos usuarios con los que no se puede ser excesivamente estricto en la aplicación de reglamentos.
 - o **Ofrecer canales de participación:** para incentivar la colaboración de los usuarios. En la carta de servicios de difusión se ofrece una dirección genérica de correo electrónico y también se elaboró un formulario de sugerencias con este fin.
- **Modalidades y estilos:** se optó por una redacción directa de los compromisos y deberes, sin recurrir a expresiones excesivamente técnicas. Dado que entendíamos la carta como una tarjeta de presentación de cara a los usuarios, resultaba fundamental expresarse en sus propios términos.

Una vez establecido el contenido y estilo de la carta, se procedió a la recopilación de datos sobre los servicios ofrecidos por cada biblioteca de la XBJC. Era necesario identificar y hacer un listado

exhaustivo de los principales servicios que se realizaban en cada biblioteca para posteriormente poder definirlos y adaptar el documento a casos específicos, como el ya mencionado de la biblioteca del IMLC.

Tras todo este trabajo de análisis y recopilación de información se procedió a la redacción del contenido de la carta.

6. Productos elaborados

A medida que se desarrollaba el trabajo se fueron perfilando diferentes versiones de la carta de servicios y productos que la complementaban.

El resultado final se concretó en los siguientes documentos:

- **Carta de servicios tríptico:** se acordó la elaboración de una versión reducida de la carta de servicios en este formato que incluyese la definición y misión de las bibliotecas así como nuestros compromisos y los deberes de los usuarios. Con esta carta se pretende dar una información general de las funciones de la XBJC y realizar su difusión dentro de la Administración de Justicia en Cataluña.
- **Carta de servicios extensa:** en esta versión se explican con detalle los servicios que ofrece la XBJC. Este documento recoge, además de la misión, compromisos, deberes e informaciones generales, la definición concisa y detallada de los servicios ofrecidos en las bibliotecas y la casuística a seguir para llevarlos a cabo. También se incluyen las posibles excepciones en la prestación de los servicios que se dan en algunas bibliotecas con características especiales. De cada uno de los servicios se indica a qué grupo pertenece, qué compromisos tiene asociados, así como su definición y difusión entre los usuarios. Esta versión extensa puede ser consultada desde la intranet de la Administración de Justicia y en las bibliotecas judiciales.
- **Póster con el listado de servicios:** se acordó el diseño del póster presentado en estas jornadas con el contenido básico de la carta de servicios para hacer una difusión de las bibliotecas en todos los juzgados de Cataluña.
- **Formulario de sugerencias y quejas:** para garantizar la participación y colaboración de los usuarios. Dicho formulario, disponible en todas las bibliotecas y en la intranet de la Administración de Justicia, abre una vía de comunicación y permite realizar comentarios, sugerencias y quejas sobre los servicios y otros aspectos generales de las bibliotecas judiciales.
- **Indicadores aplicables a los servicios:** para evaluar el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos en la carta y marcar unos objetivos de calidad se inició un borrador de posibles indicadores aplicables. Dada la dificultad añadida que suponía esta tarea, finalmente se acordó posponerla para el año 2009. En estos momentos uno de los grupos de trabajo de la comunidad de prácticas está desarrollando estos instrumentos con el apoyo de un experto, dando una continuidad lógica al trabajo realizado en la elaboración de la carta de servicios. Los indicadores que se definan tienen que servir para someter la carta a revisiones anuales y asegurar que cumple su cometido.

7. Conclusión

Nuestra participación como comunidad de práctica en el programa 'Compartim' ha culminado, hasta el momento, con la creación de cuatro productos nuevos que cuentan con la conformidad de todos los miembros de la XBJC. Esta nueva manera de entender el trabajo en grupo ha contribuido a cohesionar nuestro colectivo, fomentando una participación global en el desarrollo de los productos mediante la aportación de opiniones individuales a la tarea que los grupos van desarrollando y consignando en la plataforma e-Catalunya. Los grupos de trabajo actúan como motor, pero el resultado final es fruto de la cooperación de todos los bibliotecarios judiciales. Por otro lado, esta creación conjunta tiene el efecto colateral de consolidar la imagen de las bibliotecas como red unificada en la prestación de servicios.

Otro aspecto destacable del programa es que, al fomentar el trabajo por objetivos, existe una garantía de que las tareas que se emprenden a principios de año se concretan en algo tangible al final

del ejercicio. El riesgo de dejar un proyecto en estado de borrador por tiempo indefinido es prácticamente nulo.

El seguimiento estadístico de los productos hasta ahora desarrollados confirma que gozan de una buena aceptación entre los usuarios. Así, la experiencia acumulada durante estos dos años corrobora el éxito de un programa novedoso en el ámbito de la administración pública que, en el contexto de la web 2.0, propicia llevar a cabo nuevos proyectos orientados a adecuar y mejorar la labor que ofrecen las diferentes comunidades de práctica en sus ámbitos profesionales respectivos.

8. Bibliografía

Bloc social al Departament de Justícia per donar la veu als professionals. *Funció Publicació*, 2008, núm. 60, p. 20.

Definició del Programa 'Compartim' [Documento en línea]. Barcelona: Departament de Justícia, 11 de diciembre de 2008. <www.gencat.cat/justicia/Compartim>. [Consulta: 13-2-2009]

España. Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado. *Boletín Oficial del Estado*, 3 de septiembre de 2005, p. 30204-30211.

GARCÍA MAZA, Julia. Exigencia de transparencia vs. vocación de opacidad: función social de las cartas de servicios en las bibliotecas. *Los sistemas de información en las organizaciones: eficacia y transparencia, VIII Jornadas españolas de documentación, Barcelona, 6-8 de febrero de 2003*. Barcelona: Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya, 2003, p. 109-118.

PASTOR, Natàlia. Justícia trenca el model jeràrquic de cultura organitzativa amb el programa "Compartim". *Món Empresarial*, 2008, núm. 109, p. 36.

SÁNCHEZ BLANCO, E. Indicadores de calidad y cartas de servicios en centros de documentación dependientes de la administración pública: el caso del Centro de Documentación Europea de la Comunidad de Madrid. *XI Jornadas Bibliotecarias de Andalucía, Sevilla, 2000*. Sevilla: Asociación Andaluza de Bibliotecarios, 2000, p. 85-102.

Servicio de Información Bibliográfica y Documental, Universidad de Alicante. *Indicadores Carta de Servicios, junio 2006-mayo 2007* [Documento en línea]. Alicante: Universidad de Alicante, diciembre 2007. <http://www.ua.es/es/bibliotecas/SIBID/document/pdf/indicadores06_07.pdf>. [Consulta: 13-2-2009]