

Biblioteca de la Universidad de Sevilla

# Buenas Prácticas

Evaluación EFQM 2022

**"OPINA PARTICIPA SUGIERE"**

**Las expectativas de nuestros usuarios  
a través de un panel de pólits**

## “OPINA PARTICIPA SUGIERE”: las expectativas de nuestros usuarios a través de un panel de pólits

### Objetivo

La Biblioteca de la Universidad de Sevilla, a través de la buena práctica que presenta, busca conocer de forma rápida y ágil qué esperan de nuestra gestión nuestros/as usuarios/as y crear un canal que favorezca el diálogo y que facilite interactuar con ellos/as. Mantener una escucha activa nos permite ofrecer y planificar servicios educativos de calidad, favorecer la igualdad y crear alianzas con nuestros grupos de interés. De esta manera, la BUS mantiene el compromiso con los objetivos de desarrollo sostenible y con la propia comunidad universitaria a que prestamos servicios.

Este nuevo canal de escucha es un panel de pólits que identificamos con el nombre de “*Opina Participa Sugiere*”.



### Desarrollo e implantación

Para poner en marcha esta experiencia, se comenzó por un **proyecto piloto en el CRAI Antonio de Ulloa**. Se colocó el panel de pólits en la entrada del edificio, en el mes de marzo de 2021, y se diseñó un panel virtual, que se creó primero con *Forms de Microsoft Office 365* y posteriormente con una aplicación gratuita, *Padlet*.

Este panel digital lo enlazamos en nuestra web, con el nombre de “Nuestro panel digital de *Opina Participa Sugiere*” y también desde nuestro blog.

NUESTRO PANEL DIGITAL DE OPINA,  
PARTICIPA, SUGIERE

Decidimos usar estos paneles para realizar **consultas puntuales sobre nuestros servicios e instalaciones**, pero también ofrecerlos para que se puedan utilizar por nuestros usuarios libremente para **dejar opiniones y sugerencias sobre cualquier tema**.

A través del mismo sistema de pódits, se han respondido todas las cuestiones y se ha informado de los cambios llevados a cabo tras las sugerencias recibidas.

Tanto las preguntas o comentarios recibidos como las respuestas se pueden consultar en una sección de nuestro blog.



## Resultados

Desde el mes de marzo de 2021, se han utilizado estos tabloneros para dos consultas puntuales, una sobre nuestros espacios y otra sobre nuestra web y actualmente estamos preparando una sobre formación. Después se han mantenido abiertos para recoger sugerencias o comentarios sobre cualquier aspecto.

En estas consultas se obtuvieron aportaciones y comentarios, aunque no todos versaban sobre el tema planteado.



Al comienzo del curso 21/22, se utilizaron los paneles para añadir información de interés para los alumnos de nuevo ingreso y en el mes de noviembre para conocer la opinión de alumnos de Bachillerato y de ESO que participaban en el *Concurso de Otoño de Matemáticas* y a los que ofrecimos una visita guiada en la que se mostraron nuestras instalaciones y se explicaron los principales servicios que ofrecemos.



Las sugerencias que hemos recibido nos han permitido conocer peticiones y opiniones de muchos temas:

- **qué piensan** de nuestros horarios de apertura
- **qué les preocupa** de las medidas relacionadas con COVID
- **qué servicios o procesos desconocen**
- y **detectar problemas puntuales** relacionados con nuestras instalaciones, que hemos podido resolver en la mayoría de los casos
- también... algunas **felicitaciones**.

Durante el curso pasado, se informó de este proyecto y de los resultados obtenidos en sucesivas Juntas Técnicas y posteriormente se presentó a todo el personal de la Biblioteca en las Jornadas de Buenas Prácticas de la BUS.

Esto ha **facilitado la extensión del proyecto a otros centros**: se ha implantado en la **Biblioteca de la Escuela Politécnica** y en la **de Bellas Artes** y está pendiente de poner en marcha en la **de Comunicación** y en la **de Educación**.

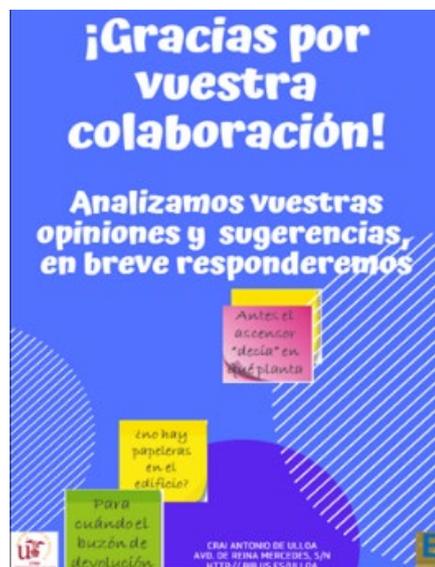


## Justificación de la buena práctica

La colocación de un panel de pólitos para conocer las expectativas de nuestros usuarios es **una acción fácil de implementar y que facilita la comunicación con nuestros usuarios de una forma ágil y transparente**. Permite conocer sus necesidades y visibilizar áreas de mejora para el servicio. Es un método sencillo, con un coste mínimo, que facilita que el usuario se sienta partícipe del servicio y colabore en su mejora.

Además, permite realizar acciones y detectar errores o malas prácticas de forma inmediata.

Es útil también para que el personal que trabaja en el centro conozca las opiniones y sugerencias que realizan los usuarios.



## Evidencias en la Memoria EFQM BUS 2022

1.1, 1.2, 2.2, 2.3, 3.1, 3.4, 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5.3, 5.4, 6.1, 6.4, 7a, 7b, 7d

## "OPINA PARTICIPA SUGIERE": las expectativas de nuestros usuarios a través de un panel de pósts



Conocer de forma rápida y ágil qué esperan de nuestra gestión nuestros/as usuarios/as y crear un canal que favorezca el diálogo y que facilite interactuar con ellos/as

## Desarrollo e implantación

2021

PROYECTO PILOTO DEL CRAI ULLOA

Panel en la entrada del edificio y panel virtual

Consultas puntuales sobre servicios y temas



Tanto las preguntas o comentarios recibidos como las respuestas se pueden consultar en una sección del blog del CRAI ULLOA

## RESULTADOS



Aportaciones y comentarios sobre Servicios e Instalaciones

Difusión de interés

Nos permite conocer QUÉ:

PIENSAN

LES PREOCUPA

DESCONOCEN  
DE LA BUS

DETECTAR  
PROBLEMAS  
PUNTUALES

PROYECTO ADOPTADO/IMPLANTADO POR:

BIBLIOTECA POLITÉCNICA - BELLAS ARTES  
COMUNICACIÓN - EDUCACIÓN

# BUENA PRÁCTICA

- Acción fácil de implementar
- Mantener compromiso con los ODS (Educación, igualdad y alianzas)
- Facilita la comunicación de forma ágil y transparente