

GUIA DE LIDERATGE

Servei de Biblioteques i Documentació

Aprovat per Junta tècnica el 14 d'octubre de 2024



01

Propòsit

02

El lideratge en l'SBD

03

Valors

04

Qualitats de lideratge

05

Enfocaments del lideratge
en l'SBD

06

Avaluació, revisió i millora



PROPÒSIT

El propòsit d'aquesta guia és definir el model de lideratge del Servei de Biblioteques i Documentació de la Universitat de València i assenyalar les característiques, les qualitats, els comportaments i les estratègies que han d'adoptar els líders. Ha de servir de marc conceptual per a explicar com els líders poden influir, motivar i dirigir el personal per a assolir els objectius del servei.

EL LIDERATGE EN L'SBD

El lideratge implica tenir una visió clara de cap a on es dirigeix una organització, poder comunicar-la eficaçment i motivar el personal perquè es comprometa amb els seus objectius.

És fonamental definir els líders en un sentit ampli i funcional, no solament directiu, i identificar les capacitats i les normes de conducta necessàries per a exercir el lideratge amb integritat i responsabilitat ètica, social i mediambiental.

En l'SBD es considera líder qualsevol persona que, per raons administratives o funcionals, ja siga de manera puntual o continuada, esdevé referent per a uns altres companys i companyes. Això inclou qui ocupa la direcció de l'SBD i de les biblioteques, les caps de seccions centrals, les coordinacions d'arxius i biblioteques, i també les persones que coordinen o participen en equips de treball, tant en el nostre servei com en altres organitzacions.

Aquest lideratge estratègic ha de conviure amb un lideratge operatiu, exercit per qualsevol persona que es trobe al capdavant d'un projecte o tasca en què necessite coordinar un equip. Aquests dos tipus de lideratge són complementaris i contribueixen a l'èxit de l'SBD.

VALORS

Els **valors** de l'SBD i que els líders han d'assumir en l'exercici de les seues activitats són:



Compromís

Ens comprometem amb la sostenibilitat i responsabilitat social, la no-discriminació i el reconeixement de la diversitat cultural i ideològica i de les llengües cooficials.



Professionalitat

Treballem amb professionalitat, observant la qualitat del servei, la privacitat i la confidencialitat des del respecte a la professió, a les persones usuàries i als companys i companyes, i compartim els nostres coneixements i habilitats..



Servei públic

Som servei públic i treballem per l'accés lliure a la informació, la protecció dels drets d'autor i de la propietat intel·lectual i industrial, així com per la conservació i preservació del nostre patrimoni.



Integritat

Ens guia la integritat, tot garantint la llibertat intel·lectual, i treballem amb transparència i amb respecte a la institució.

QUALITATS DE LIDERATGE

Les característiques personals i professionals que els líders han de posseir o adquirir per a realitzar la seua tasca amb la finalitat d'obtenir bons resultats són les següents:

01



Gestió i organització



02

03



Desenvolupament i creixement professional



04

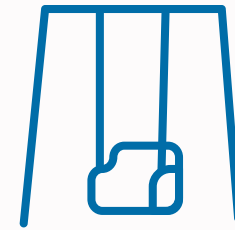
05



VISIÓ ESTRATÈGICA I ADAPTABILITAT



Tenir la **capacitat** de desenvolupar una cultura estratègica, de qualitat i de responsabilitat davant els objectius, plans, indicadors i resultats de l'SBD.



Ser **flexibles** i adaptar-se al canvi.



Promoure la participació en la definició d'estratègies del servei.

GESTIÓ I ORGANITZACIÓ



Gestionar amb agilitat i organitzadament i saber definint les tasques de manera precisa i coherent.



Assumir responsabilitats d'organització i supervisió
Saber **delegar** i aprofitar les habilitats de l'equip.

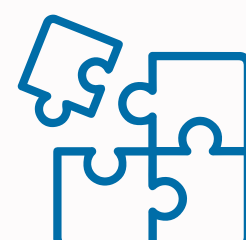


Promoure la iniciativa, la creativitat i la innovació i tenir visió de futur.

COMUNICACIÓ I COL·LABORACIÓ



Establir i facilitar canals de comunicació i practicar l'escolta activa.



Desenvolupar una cultura de col·laboració i treball en equip.



Exercir un lideratge inclusiu i afavorir un clima de diàleg i de respecte.

DESENVOLUPAMENT I CREIXEMENT PROFESSIONAL



Impulsar el creixement i desenvolupament professional dels membres de l'equip i fomentar una cultura d'aprenentatge.



Compartir y comunicar els seus coneixements.



Inspirar i motivar el personal, reconèixer els seus assoliments i oferir retroalimentació de manera assertiva.

BENESTAR I RESPONSABILITAT



Ser un exemple de compliment dels valors, principis ètics i normes de conducta.



Respetar el dret al descans i a la desconnexió digital. Tener **empatia** i actuar en la resolució de conflictes.



Demostrar i crear sensibilitat davant les responsabilitats socials i mediambientals.

ENFOCAMENTS DEL LIDERATGE EN L'SBD

El lideratge en l'SBD s'articula a través de cinc enfocaments, les característiques dels quals es reflecteixen en els documents i accions següents:

Lideratge orientat a
l'equip humà

Lideratge orientat a la
gestió, organització i
innovació

Lideratge orientat a
clients i usuaris

Lideratge orientat a la
societat

Lideratge en l'ecosistema



LIDERATGE ORIENTAT A L'EQUIP HUMÀ

Valors compartits i motivació per a la proactivitat, eficiència i creació d'un clima laboral adequat.

ACCIONS

- Reunions de personal
- Reunions de l'equip directiu
- Entrevistes personals
- Anàlisi d'idees de millora del personal del SBD
- Jornades de bones pràctiques
- Estadies formatives entre unitats
- Reconeixement del treball realitzat
- Enquestes de satisfacció - PTGAS

DOCUMENTS

- Guia de cultura
- Codi deontològic
- Pla de formació
- Pla d'incorporació
- Informe equips de treball
- Pla de comunicació interna
- Accions de millora
- Informe enquestes de satisfacció - PTGAS

LIDERATGE ORIENTAT A LA GESTIÓ, ORGANITZACIÓ I INNOVACIÓ

Seguiment, control i compliment d'objectius.

ACCIONS

- Reunions dels equips de treball
- Reunions de l'equip directiu
- Revisió i actualització del mapa de processos
- Revisió i actualització de procediments
- Control pressupostari
- Gestió d'indicadors mitjançant el quadre de comandament
- Enquestes de satisfacció

DOCUMENTS

- Pla estratègic de la Universitat de València
- Pla director del SBD
- Plans operatius
- Mapa de processos
- Memòria anual
- Pla de comunicació interna
- Reglament d'execució pressupostària
- Informes de gestió pressupostària
- Informes enquestes de satisfacció
- Actes de reunions

LIDERATGE ORIENTAT A CLIENTS I USUARIS

Anticipació a les necessitats i expectatives dels usuaris.

ACCIONS

- Implementació d'accions de millora
- Enquesta de satisfacció d'usuaris i societat
- Atenció i resolució de consultes, felicitacions, queixes i suggeriments
- Campanyes d'informació i màrqueting
- Reunions de comissions d'usuaris

DOCUMENTS

- Carta de serveis
- Informe enquestes de satisfacció d'usuaris i societat
- Accions de millora
- Mapa de processos
- Informe Bústia
- Pla de comunicació externa
- Actes de reunions de comissions d'usuaris

LIDERATGE ORIENTAT A LA SOCIETAT

Desenvolupament de projectes amb una clara vocació social.

ACCIONS

- Col·laboracions i cooperació
- Projecció cultural
- Accions solidàries
- Enquestes de satisfacció de la societat

DOCUMENTS

- Política de ciència oberta
- Pla de sostenibilitat
- Política d'accessibilitat
- Informe d'enquestes de satisfacció de la societat

LIDERATGE EN L'ECOSISTEMA

Establiment de relacions per a guiar, influir, coordinar i reconèixer altres entitats i organitzacions.

ACCIONS

- Coordinació i promoció de polítiques institucionals
- Participació en xarxes professionals
- Aliances i cooperació
- Alfabetització mediàtica i informacional
- Setmana Erasmus internacional
- Intercanvi i visites professionals amb altres institucions

DOCUMENTS

- Pla de sostenibilitat
- Pla de cooperació

AVALUACIÓ, REVISIÓ I MILLORA

Per a tindre una visió del rendiment i de la satisfacció en relació amb el desenvolupament i la percepció del lideratge en el SBD s'utilitzen les següents eines:

- Seguiment de registres de la Bústia UV de Suggestiments, Queixes i Felicitacions
- Estudi de satisfacció d'usuaris
- Enquesta de clima laboral
- Resultat de la implementació del Pla estratègic de la UV
- Resultat de la implementació del Pla director del SBD
- Quadre de comandament integral
- Compliment de la Carta de serveis
- Processos clau i de suport
- Qüestionaris de formació d'usuaris
- Avaluació de les activitats de formació

El seguiment del model de lideratge i la seua eficàcia es realitza a través de l'anàlisi de les eines de millora contínua assenyalades anteriorment. Aquest model de lideratge està en contínua revisió i actualització per a adaptar-se als canvis i accions de millora que es produeixen en els sistemes de gestió i estratègia de la Universitat i del SBD.

VNIVERSITAT
D' VALÈNCIA **Servei de Biblioteques
i Documentació**