



DOCUMENTACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS RSC UNIVERSIDADES Y CENTROS EDUCATIVOS

SERVICIO DE INTERCAMBIO Y BENCHMARKING

F1.S7.P06

INDICE

1. DATOS DE LA ORGANIZACIÓN:

- Nombre: BIBLIOTECA UNIVERSITARIA DE GRANADA
- Persona de contacto M^a JOSÉ ARIZA RUBIO
- Cargo DIRECTORA DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA
- e-mail mjariza@ugr.es
- Teléfono 958248463
- Página web <http://biblioteca.ugr.es/>
- Breve descripción de la actividad: Iniciativa que pretende dar la posibilidad a los usuarios de la Biblioteca de sustituir la penalización por retraso en la devolución de libros con la entrega de material escolar.
- TITULO DE LA BUENA PRÁCTICA: SANCIÓN SOLIDARIA

2. RESUMEN EJECUTIVO

- Resultado obtenido: Excelente acogida entre los usuarios de la Biblioteca que han visto en la iniciativa que su penalización, más allá de ser un elemento sancionador, es una colaboración a sufragar gastos en material escolar para personas con menos recursos.
- Principal lección aprendida: Capacidad de transformar una experiencia negativa en otra positiva, así como la generosidad de nuestros usuarios ante las necesidades de las personas más desfavorecidas.
- Nivel de posible aplicabilidad a otras organizaciones (alto/medio/bajo): ALTO
- Grado de innovación: Alto, hasta ahora no hay iniciativas de este tipo, perdurables en el tiempo, en las bibliotecas universitarias españolas. Sí ha habido alguna iniciativa puntual y para campañas concretas en el tiempo.
- Resumen de la Buena Práctica: La sanción por retrasos en la devolución de documentos se anula mediante la entrega, por parte de los usuarios, de material escolar que se remite posteriormente a centros educativos e instituciones. Estos a su vez lo ponen a disposición de las familias con menos recursos.

Reservados todos los derechos. No se permite transmitir a terceros alguna parte de esta publicación, cualesquiera que sea el medio empleado –electrónico, mecánico, fotocopia, grabación, etc.- sin el permiso previo de la organización dueña de la buena práctica.

3. DESCRIPCIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA

3.1 Resultados

Datos de partida:

El Reglamento de Préstamo de la Biblioteca Universitaria de Granada establece que los usuarios tienen la obligación de devolver, renovar o reservar los materiales en los plazos estipulados. El retraso en la devolución se penaliza mediante la suspensión del derecho al préstamo por un periodo determinado.

Objetivos que buscaba con la implantación de la Buena Práctica:

Este hecho en principio desagradable (el incumplimiento y la sanción), pretende que se convierta, si aplicamos la llamada “sanción solidaria”, en una *acción positiva*, al permitir que pueda seguir utilizando en préstamo, los materiales de la Biblioteca y, además, ser solidaria con las personas más desfavorecidas o necesitadas de la sociedad, en este caso con los estudiantes de centros educativos de Granada en los que se ha detectado esta necesidad.

Resultados alcanzados tras implantarla:

Desde la implantación de la Buena Práctica, en octubre de 2016, un total de 490 usuarios de la Biblioteca Universitaria se han acogido a la “Sanción Solidaria” como acción positiva para no seguir penalizados y así poder continuar haciendo uso del servicio de préstamo.

3.2 Enfoque

Lo que la organización se planteó hacer:

Convertir una acción negativa en otra positiva.

Razones para desarrollar la BP:

Desarrollar una cultura de solidaridad en los usuarios.

Descripción de la sistemática.

Cuando el usuario acude a la biblioteca para devolver los libros y se le comunica (o ya lo sabía) que está sancionado, puede solicitar, si así lo desea, que le levanten la penalización. Para ello, se ha de dirigir al Jefe de Servicio o, en su ausencia, al personal técnico de la biblioteca que le indicará el material que habrá de entregar para que se le condone la sanción, conforme a la *Tabla de Cambio* (anexo I) aprobada por la Biblioteca.



DOCUMENTACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS RSC UNIVERSIDADES Y CENTROS EDUCATIVOS

SERVICIO DE INTERCAMBIO Y BENCHMARKING

F1.S7.P06

El usuario que desee participar en esta iniciativa deberá entregar el material al Jefe del Servicio o persona(s) en quien delegue, que, tras comprobación, le quitará la sanción, dejando una nota en su registro de usuario como prueba de su colaboración.

ACLARACIONES importantes sobre el procedimiento:

- El material entregado ha de ser nuevo.
- En ningún momento y bajo ninguna circunstancia se aceptará dinero en efectivo.
- El responsable de la gestión será el Jefe de Servicio o persona(s) en quien delegue. El personal técnico podrá informar en los mostradores, pero la indicación de los materiales a aportar y su recogida tendrá que realizarla el Jefe de Servicio o persona(s) en quien delegue.
- Se hará la recepción del material rellenando el recibo autocopiativo. Una copia (color rosa) la entregará al usuario; otra (color amarillo) la enviará con el material a la Biblioteca de la Facultad de CC. de la Educación; archivará (color blanco) la última para futuras comprobaciones.
- Una vez recogido el material, se enviará por correo interno a la Biblioteca de la Facultad de CC. de la Educación con una de la copia de color amarillo del talonario autocopiativo.
- El Jefe de Servicio o persona en quien delegue, añadirá en sistema de automatización una nota interna en el registro de usuario con el siguiente texto: *Sanción Solidaria. Curso Académico*. (ej.: Sanción Solidaria 2016-17). Procederá a continuación a borrar la fecha del bloqueo.
- Cualquier biblioteca de la Universidad de Granada, podrá aplicar “la sanción solidaria” independientemente del centro al que pertenezca el usuario o de los materiales objeto de sanción, y una vez que el usuario haya devuelto todos los libros reclamados. (Véase Bibliotecas participantes).
- La Tabla de Cambio es una lista de mínimos. Los materiales que los usuarios han de entregar en cada uno de los apartados son un mero ejemplo, pudiéndose variar si conviene, siempre y cuando atienda la cantidad estipulada. Al tratarse de un proyecto solidario se podrá aumentar la cantidad de material entregado como y cuando se estime oportuno.

Reservados todos los derechos. No se permite transmitir a terceros alguna parte de esta publicación, cualesquiera que sea el medio empleado –electrónico, mecánico, fotocopia, grabación, etc.- sin el permiso previo de la organización dueña de la buena práctica.

DOCUMENTACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS RSC UNIVERSIDADES Y CENTROS EDUCATIVOS

SERVICIO DE INTERCAMBIO Y BENCHMARKING

F1.S7.P06

3.3 Despliegue

Acciones realizadas para poner en práctica la BP:

Ha sido imprescindible contar con un agente externo a la Biblioteca para hacer de enlace entre la institución y los centros receptores del material. En este caso la Asociación PIDES (Proyectos de Investigación para el Desarrollo Educativo y Social).

Áreas en las que se ha implantado (centros, delegaciones, direcciones, etc.):

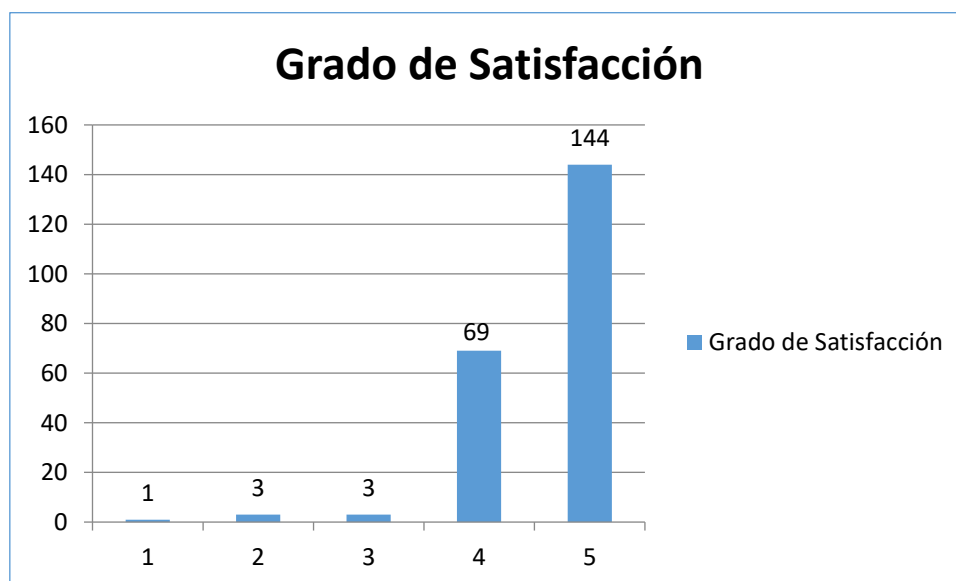
Biblioteca de Medicina y CC de la Salud (Campus del PTS, Granada)
Biblioteca de la Facultad de Ciencias (Campus de Fuentenueva, Granada)
Biblioteca de la Facultad de CC. Económicas y Empresariales (Campus de Cartuja, Granada)
Biblioteca del Colegio Máximo (Campus de Cartuja, Granada)
Biblioteca de la Facultad de Derecho (C/ Duquesa, Granada)
Biblioteca de los Institutos y Recursos Especializados (C/ Rector López Argüeta, Granada)
Biblioteca de la Facultad de Psicología (Campus de Cartuja, Granada)
Biblioteca de la Facultad de Bellas Artes (Avenida de Andalucía, Granada)
Biblioteca de la Facultad de Farmacia (Campus de Cartuja, Granada)
Biblioteca del Edificio San Jerónimo (C/ Rector López Argüeta, Granada)
Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras (Campus de Cartuja, Granada)
Biblioteca de la Facultad de Ciencias del Deporte (Carretera de Alfacar, Granada)
Biblioteca de la E.T.S. de Arquitectura (Campo del Príncipe, Granada)
Biblioteca de la E.T.S. de Ingeniería Informática y Telecomunicación (C/ Periodista Daniel Saucedo Aranda, Granada)
Biblioteca Politécnica (Campus de Fuentenueva, Granada)
Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Educación (Campus de Cartuja, Granada)
Biblioteca de la Facultad de CC. Políticas y Sociología (C/ Rector López Argüeta, Granada)
Biblioteca de la Facultad de Traducción e Interpretación (C/ Puentezuelas, Granada)
Biblioteca del Centro de Lenguas Modernas, Centro asociado de la UGR (Placeta Hospicio Viejo, Granada)

Tiempo de implantación (sistematizada): Tres meses

3.4 Evaluación y Revisión

Una vez finalizada la fase de desarrollo e implementación de esta Buena Práctica, de acuerdo a la planificación que se hizo del proyecto, se evaluó el resultado de la misma y se evidenció la buena acogida por parte de los miembros de la Comunidad Universitaria.

Desde su implantación se han sumado a la misma 490 usuarios. Se ha realizado una encuesta de satisfacción que han cumplimentado 220 personas. Tal y como se muestra en la siguiente tabla, donde el 1 es muy malo y el 5 excelente. Como se observa, el grado de satisfacción medio es de: 4,6.



Además, los comentarios libres que han indicado en las encuestas los usuarios muestran un alto grado de satisfacción y aportan algunas sugerencias para la mejora de esta Buena Práctica. En el anexo II, se indican algunos ejemplos de comentarios libres.

A partir de los datos obtenidos en esta primera encuesta de satisfacción, de la observación directa, por parte del personal de la Biblioteca, y de los datos que se recojan de las encuestas del curso académico 2017/2018, el Grupo de Mejora de Ética y Responsabilidad Social, realizará la revisión de la práctica.

DOCUMENTACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS RSC UNIVERSIDADES Y CENTROS EDUCATIVOS

SERVICIO DE INTERCAMBIO Y BENCHMARKING

F1.S7.P06

ANEXO I. Tabla de Cambios

Importe de la sanción en función de los días de retraso. Se abonará en material escolar	Material escolar: Lista de productos y precio estimativo: Ejemplos
1 Punto.....Entre 4 y 8 días	0'30 puntos Goma, lápiz, bolígrafo, rotulador, sacapuntas, cartulina, funda de plástico, pincel...
2 Puntos.....Entre 10 y 18 días	
3 Puntos.....Entre 20 y 28 días	0'50 puntos Cuaderno, regla, cartabón, escuadra, semi-círculo, rollo de fixo, rollo de plástico forra-libros...
4 Puntos.....Entre 30 y 38 días (1 mes)	
5 Puntos.....Entre 40 y 48 días	1 punto Cuaderno para música, estuche para lápices, pegamento en barra, carpeta con elásticos...
6 Puntos.....Entre 50 y 58 días	
7 Puntos.....Entre 60 y 68 días (2 meses)	2 puntos Paquete de 100 folios, 1 caja de lápices de colores, 1 caja de ceras de colores, 1 bote de pegamento líquido, marcadores flúor
8 Puntos.....Entre 70 y 78 días	
9 Puntos.....Entre 80 y 88 días	3 puntos Juego de escuadras, tijera de punta roma para diestros, tijera de punta roma para zurdos...
10 Puntos.....Entre 90 y 98 días (3 meses)	
11 Puntos.....Entre 100 y 108 días	4 puntos Paquete de folios, caja de lápices de colores, caja de ceras de colores, caja de rotuladores, carpeta de anillas...
12 Puntos.....Entre 110 y 118 días	
13 Puntos.....Entre 120 y 128 días	5 puntos Plastilina, bloc de dibujo
14 Puntos.....Entre 130 y 138 días	
15 Puntos.....Entre 140 y 148 días	6 puntos Compás, grapadora y grapas
16 Puntos.....Entre 150 y 158 días (5 meses)	
17 Puntos.....Entre 160 y 168 días	7 puntos Témperas
18 Puntos.....Entre 170 y 178 días	
19 Puntos.....Entre 180 y 188 días (6 meses)	8 puntos Flauta dulce
20 Puntos.....Entre 190 y 198 días	
21 Puntos.....Entre 200 y 208 días	9 puntos Calculadora con operaciones básicas
22 Puntos.....Entre 210 y 218 días (7 meses)	
23 Puntos.....Entre 220 y 228 días	10 puntos Lotes de productos varios: libretas, cuadernos...
24 Puntos.....Entre 230 y 238 días	
25 Puntos.....Entre 240 y 248 días (8 meses)	15 puntos Mochila, libro literatura infantil/juvenil
26 Puntos.....Entre 250 y 258 días	
27 Puntos.....Entre 260 y 268 días	20 puntos Diccionario escolar
28 Puntos.....Entre 270 y 278 días	
29 Puntos.....Entre 280 y 288 días	
30 Puntos.....Entre 290 y 298 días	
31 Puntos.....Entre 300 y 308 días (10 meses)	
32 Puntos.....Entre 310 y 318 días	
33 Puntos.....Entre 320 y 328 días	
34 Puntos.....Entre 330 y 338 días (11 meses)	
35 Puntos.....Entre 340 y 348 días	
36 Puntos.....Entre 350 y 358 días	
50 Puntos.....1 año	

Reservados todos los derechos. No se permite transmitir a terceros alguna parte de esta publicación, cualesquiera que sea el medio empleado –electrónico, mecánico, fotocopia, grabación, etc.- sin el permiso previo de la organización dueña de la buena práctica.

DOCUMENTACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS RSC UNIVERSIDADES Y CENTROS EDUCATIVOS

SERVICIO DE INTERCAMBIO Y BENCHMARKING

F1.S7.P06

ANEXO II. Comentarios Libres

- Me parece una muy buena oportunidad para ayudar a quienes lo necesitan al mismo tiempo que a los estudiantes. En definitiva, algo simple, económico y también gratificante.
- Excelente opción para quienes no podemos esperar a cumplir la sanción.
- Una buena forma de poder ayudar con poco. Me ha parecido interesante y novedoso.
- Me parece muy constructiva y pedagógica. Mantened el sistema tan bien como ahora!!!
- Me parece una idea estupenda y una forma muy interesante de dar un toque de atención a los alumnos despistados.
- Un buen método de obtener productos básicos para la enseñanza de un modo no costoso.
- Me parece simplemente "genial" Darle continuidad.
- Una iniciativa genial. Todos salimos ganando. Sugerencia: que la sanción sea hasta un máximo de puntos y no 2 veces anual.
- Me parece una iniciativa muy interesante y provechosa. Como sugerencia, propongo darle más difusión.
- Me gusta colaborar en acciones solidarias.
- Mi opinión es muy, muy favorable. Creo que el programa "Sanción Solidaria" consigue aunar eficazmente dos asuntos de interés: la responsabilidad con respecto al compromiso de cumplimiento con las reglas del sistema de préstamo, por un lado, y la concienciación sobre necesidades existentes en nuestro entorno, por otro.
- Me ha parecido una estupenda iniciativa, que permite por un lado ser solidarios y por el otro poder recuperar la posibilidad de sacar libros, después de algún retraso.
- Confieso que al principio me chocó un poco: ¿no debería ser la solidaridad espontánea sin esperar nada a cambio? Pero luego pensé que estamos tan liados en nuestra rutina y siempre tan ocupados que iniciativas como ésta nos permite dar el empujón para ser solidarios y nos damos cuenta que no dudamos en participar.. . Rápidamente, al menos en mi caso, no dudé en hacer uso. De camino, además, ¡resolvemos nuestro problema con la biblioteca!
- Me parece verdaderamente curiosa, con una gran intención, y es una gran idea, pero tal vez habría que despenalizar a los becarios de alguna manera (ya sea reduciendo la multa, etc.) pues si no, se está sacando de los menos desfavorecidos lo que los menos desfavorecidos necesitan.
- Pienso que no hay mejor forma de quitar una sanción que ayudando a personas en desigualdad.



GRUPO
DEVELOP
fundación

DOCUMENTACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS RSC UNIVERSIDADES Y CENTROS EDUCATIVOS

SERVICIO DE INTERCAMBIO Y BENCHMARKING

F1.S7.P06

- Con ello aprendo de mis despistes y ayudo a alguien a la vez.
- Me parece bien que se le den otras oportunidades a la gente que haga uso de las bibliotecas.
- Me parece muy positivo cambiar el valor del dinero por el de conciencia moral.
- Me parece una buena solución, aunque, de todas formas, habría que valorar cada caso.

Reservados todos los derechos. No se permite transmitir a terceros alguna parte de esta publicación, cualesquiera que sea el medio empleado –electrónico, mecánico, fotocopia, grabación, etc.- sin el permiso previo de la organización dueña de la buena práctica.