

# Análisis de flujos de trabajo racionalizados mediante Swim Lanes

Streamlined Workflow Analysis Using Swim Lanes

Janetta Waterhouse

*Technical services quarterly*, ISSN 1555-3337, Vol. 38, n. 3, 2021, p. 207-235

Se describe un estudio de caso sobre el proceso de revisión, evaluación y documentación de los flujos de trabajo utilizados por los departamentos de los servicios técnicos de las bibliotecas de la Universidad de Albany. Este proyecto se realizó como paso previo a la migración de un sistema bibliotecario heredado a una plataforma de servicios bibliotecarios. El foco del estudio se pone en el propio proceso de análisis de los flujos de trabajo, concretamente en el método de recogida de datos, la técnica de mapeo de procesos y los diagramas *Swim Lanes*. Se trata de una metodología ágil, eficiente y ascendente. Tras una revisión de la literatura sobre el tema, se presenta una visión general de la metodología de análisis del flujo de trabajo utilizada. Las tareas se identificaron, secuenciaron y se introdujeron en una hoja de cálculo. Las personas o unidades responsables se marcaron en la celda correspondiente para completar el diagrama *Swim Lanes*. La documentación resultante sirvió de diagrama de proceso simplificado para el flujo de trabajo, un recurso que puede mantenerse fácilmente de forma continua. Dado que muchas bibliotecas tienen presupuestos y personal limitados, es fundamental contar con los flujos de trabajo más eficientes posibles. Además, puesto que buena parte de las publicaciones periódicas con que cuentan las bibliotecas, ya no son de su propiedad y en muchos casos su gestión y

mantenimiento no está bajo su control, es importante contar con una metodología de análisis de los flujos de trabajo que no sea demasiado compleja. La técnica de creación de diagramas *Swim Lanes*, proporciona a las unidades de la biblioteca una forma de adoptar una cultura de mejora continua al proporcionar un método racionalizado y una herramienta sencilla. Por extensión, las operaciones de la biblioteca estarán posicionadas para apoyar a la organización y a los usuarios de la mejor manera posible.

<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/07317131.2021.1934302>