

Analizar los flujos de trabajo y mejorar la comunicación entre departamentos: un proyecto rápido y sencillo que utiliza el diseño contextual rápido

Analyzing workflows and improving communication across departments: a quick and simple project using rapid contextual design

Jharina Pascual, Sarah Wallbank

The serials librarian, ISSN 1541-1095, Vol. 80, n. 1-4, 2021, p. 11-18

Se presenta un análisis del flujo de trabajo realizado por dos bibliotecarias de la Universidad de California. Se ofrece una retrospectiva de un proyecto de análisis de flujo local, métodos para interrogar y mejorar la comunicación dentro de los servicios técnicos, e ideas de cambios sencillos que pueden mejorar la comunicación y crear un sentido de comunidad y propósito conjunto dentro y entre departamentos. En concreto en análisis se establece para el flujo de trabajo sobre los recursos electrónicos entre los departamentos de Adquisiciones y Catalogación de la biblioteca de la universidad. A partir de la metodología del Diseño Contextual Rápido, se establece un medio para poder diseñar y llevar a cabo un proyecto de investigación que aporte conocimientos útiles para establecer las características más destacadas de los departamentos y los principales flujos de trabajo entre ellos, de manera que se puedan definir las áreas de mejora, proponer soluciones factibles y evaluar su eficacia. La metodología consiste en

llevar a cabo el modelo *Focused Rapid Contextual Design* que se inicia con la recopilación de información detallada sobre el trabajo a través de entrevistas en las que se establece información básica sobre: perspectivas, sugerencias para mejorar el trabajo, áreas en las que las ideas o flujos de trabajo no están claros, flujos de trabajo estancados, y puntos en los que se llega a discusiones poco productivas. En el proceso de diseño del modelo es importante tener en cuenta: ¿por qué se realiza una tarea?, ¿cuáles son los desencadenantes?, ¿qué obstáculos se aprecian?, ¿con qué medios se realizan?. A partir de estas cuestiones se redactan notas que se incorporan a un diagrama de afinidad que proporciona los elementos que se evaluarán y configurarán desde una nueva perspectiva. Utilizando esta metodología pudieron identificarse falsas suposiciones y señalar las áreas que podían mejorarse sin costes excesivos de tiempo del personal.

<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/0361526X.2021.1877996>

Resumen elaborado por María Osuna González