A wide-angle photograph of a modern library interior. The space is characterized by curved, light-colored wooden bookshelves that wrap around a central area. In the foreground, there are rows of white study tables and chairs, some of which are occupied by people. The lighting is bright and even, highlighting the architectural details and the vast collection of books.

Proceso de reflexión compartida para definir un nuevo modelo de Biblioteca capaz de afrontar los retos futuros

Teresa Malo de Molina
Directora de la Biblioteca de la UC3M



Motivación

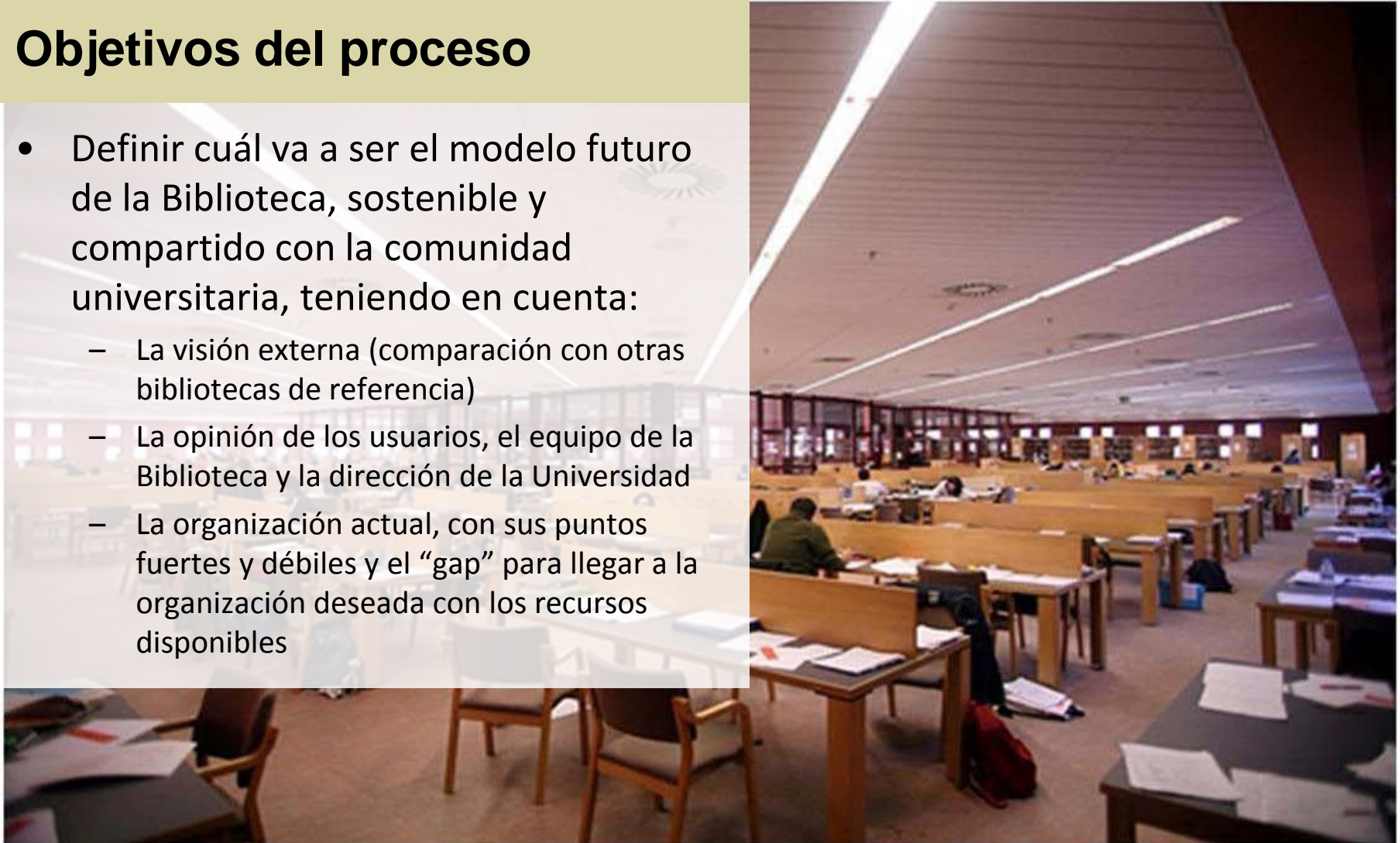
- La reducción de recursos económicos
- El impacto del desarrollo del mundo digital obligan a la rápida evolución de los servicios bibliotecarios
- Las estrategias de las redes de bibliotecas de referencia
- La nueva Biblioteca de Humanidades
- La oportunidad de reforzar/incrementar los servicios de apoyo a la UC3M





Objetivos del proceso

- Definir cuál va a ser el modelo futuro de la Biblioteca, sostenible y compartido con la comunidad universitaria, teniendo en cuenta:
 - La visión externa (comparación con otras bibliotecas de referencia)
 - La opinión de los usuarios, el equipo de la Biblioteca y la dirección de la Universidad
 - La organización actual, con sus puntos fuertes y débiles y el “gap” para llegar a la organización deseada con los recursos disponibles





Objetivos del proceso

- Poner aún más la Biblioteca al servicio de la estrategia de la UC3M, marcando liderazgo en los temas digitales y de acceso y gestión de la información, y buscando complicidades en la comunidad universitaria y en el exterior
- Todo ello ayudará a definir la adaptación organizativa necesaria para llegar al modelo de futuro, definiendo una visión de conjunto y compartida, que sea sostenible económicamente y, al mismo tiempo, ilusionante para todos



Metodología

- Con el apoyo de la empresa MOMENTUM
- Herramientas:
 - Grupos exploratorios
 - Talleres de usuarios
 - Encuesta virtual a Biblioteca
 - Jornada de reflexión conjunta





Grupos exploratorios

- Apoyo a Grado
- Apoyo a Postgrado
- Apoyo a Investigación
- Apoyo a la gestión de la UC3M
- Desarrollo de Web y Redes Sociales





Miembros de los grupos exploratorios

Apoyo a Grado

- Roberto Temiño (PIE CCSSJJ)
- Magdalena Salazar (AU EPS)
- Concha García Pino (AU HUM)
- Pablo García (AU COL)
- Susan Webster (OCW)
- Belén Mosquera (RREE)
- Tutora: Mayte Ramos (Dir COL)

Apoyo a Postgrado

- Miriam Tenreiro (HEM CCSSJJ)
- Maite Rodriguez (CoordPIE EPS)
- Mar Bujalance (AU HUM)
- Paco Lopez (CAD COL)
- Pilar Alonso (CAI)
- Tutores: Rosa Sánchez (Dir. EPS) y Raul Aguilera (Dir. CCSSJJ)

Desarrollo de Web y Redes Sociales

- Teresa Ruiz (AU CCSSJJ)
- Alberto Calvo (CoordAU EPS)
- Mar Bujalance (AU HUM)
- Honorio Penades (AU COL)
- José Carlos Ortega (Web)
- Tutora: Carolina Pere (Web)

Apoyo a Investigación

- Arancha García (PIE CCSSJJ)
- Marta Peña (PIE EPS)
- Inma Muro (PIE HUM)
- Victoria Rasero (E-archivo)
- Pilar Alonso (CAI)
- Tutora: Lola Santonja (Dir HUM)

Apoyo a Gestión UC3M

- Elena Martínez(PIE CCSSJJ)
- Julio Macias (CAD EPS)
- M^a José Moreno (AU HUM)
- Blanca Sotoca (Gestión Colección)
- Santiago Martínez (Informática)
- Tutora: Isabel Quintana (Subdirectora)



Objetivo y Proceso de Trabajo de los Grupos Exploratorios

- Explorar oportunidades de futuro para la Biblioteca, aprovechando la red de contactos internos y externos
- Proceso de trabajo por Grupo:
 - Visión interna
 - Visión de algunos usuarios
 - Visión de benchmarking de otras bibliotecas
 - Elaboración de unas conclusiones
 - Presentación en las dos sesiones participativas con todo el personal de la Biblioteca





Talleres de usuarios

1. Profesores
2. Estudiantes de Postgrado
3. Estudiantes de Grado
4. PAS de otros Servicios UC3M

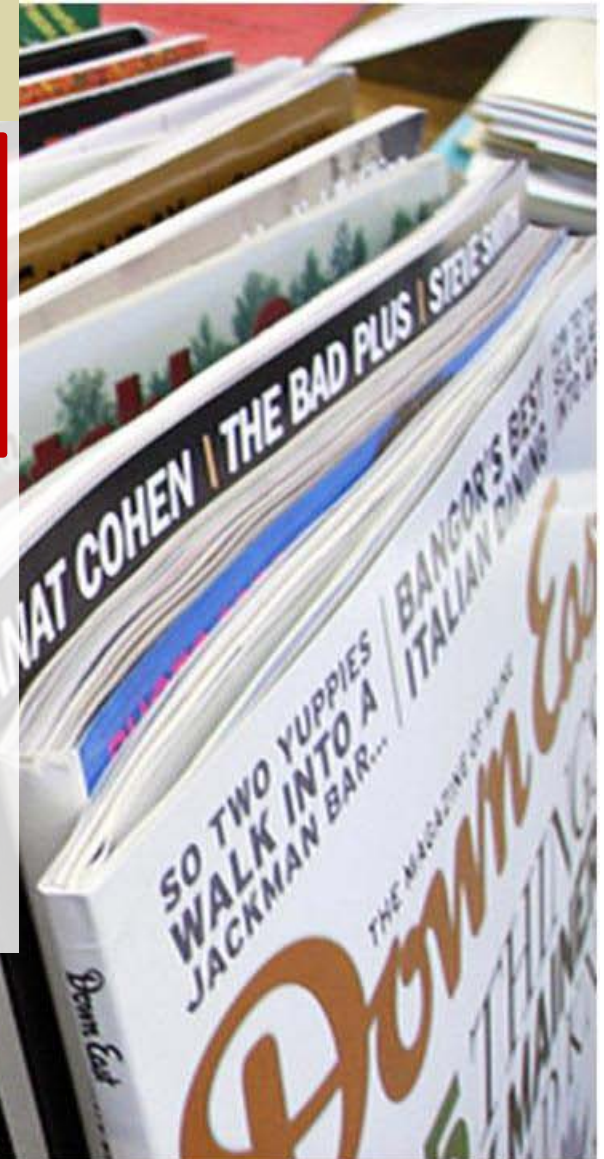
Preguntas

- Temas a mantener
- Temas a modificar o crear
- Oportunidades de colaboración



¿Qué mantener?

- **Mantener los recursos electrónicos:** suscripciones, revistas y publicaciones online, JCR, congresos, acceso remoto a los fondos, bases de datos,... (18)
- **Mantener el servicio de Préstamo Interbibliotecario** (7)
- **Mantener la formación y soporte a usuarios** mediante tutoriales, perfiles y guías de recursos/áreas temáticas, información y seminarios para TFG,... (5)





¿Qué modificar o crear?

- **Apoyo a la gestión de la investigación** (gestión curricular, sección con métodos de investigación, elaboración de indicadores de investigación, acceso a las publicaciones de investigadores de la UC3M,...) (13)
- **Apoyo al modelo docente** con recursos y formación (soporte a la elaboración de materiales docentes digitales, al diseño de contenidos didácticos, elaboración de los TFG y TFM, a publicaciones docentes ...) (12)
- **Mejorar las herramientas de búsqueda** para facilitar a los usuarios las consultas, recuperación y uso de los recursos, el acceso unificado y telemático a BBDD desde diferentes dispositivos y desde fuera de la Universidad (11)





¿Qué modificar o crear?

- **Aumentar el acceso a recursos electrónicos** (valorar compra de Scopus) (9)
- **Más integración de la biblioteca en el Aula Global** (con mayor vinculación de los programas de las asignaturas a los recursos de la Biblioteca) (5)
- **Otros temas destacados:** Mejora de la Web, apoyo en temas de Propiedad Intelectual, disponer de un Plan Director de Espacios.



¿Qué mantener?

- **El acceso a recursos electrónicos**
- **El préstamo interbibliotecario**, con préstamos ampliados
- **Los préstamos prolongados** para estudiantes de postgrado
- **La herramienta de búsqueda on-line** (unificación).
- **El Twitter** de la Biblioteca
- **El personal de la biblioteca**





¿Qué modificar o crear?

- **Acceso y búsqueda en el catálogo más intuitiva** (con una ordenación más sencilla para el usuario)
- **Enseñar a los estudiantes de postgrado los diferentes servicios de la Biblioteca y a hacer búsqueda**, formando a los becarios para que puedan dar formación a otros usuarios
- **Apoyo en la escritura académica** (citas, referencias, edición de gráficos y tablas), impulsando la figura del tutor de biblioteca
- **Acceso a las Bases de Datos más didáctico** (en particular E-archivo)





¿Qué modificar o crear?

- **Corregir las desigualdades entre las áreas temáticas:** utilizar las reservas para extraer prioridades de las áreas/obras más demandadas y extender el servicio de préstamo (por ejemplo al CDE)
- **Aportar más información útil para el usuario en el catálogo:** incluir el índice de los libros e incluir una valoración por parte de otros usuarios
- **Acceso más fácil a los recursos electrónicos (autenticación)**



¿Qué mantener?

- **La atención prestada a los usuarios** (seriedad, respeto,...) (5)
- **Las instalaciones/equipamientos** (aulas de informática, zona de idiomas y audiovisuales,...) **y el horario** (5)
- **Los servicios web** (página web de la biblioteca, el servicio de reserva y la renovación por Internet) (4)
- **Los servicios a usuarios, y en particular los vinculados a la formación** a usuarios (talleres informativos, los cursillos, las visitas guiadas,...) (3)
- **El servicio de préstamo, destacando el préstamo interbibliotecario** (a todos los usuarios) (3)
- **Los fondos y su acceso abierto** (3)





¿Qué modificar o crear?

- **Ampliar el catálogo** (mejorando la disponibilidad de los libros más solicitados, la recopilación de exámenes y la colección de audiovisuales) **y acelerar el servicio de atención a las peticiones** de nuevos materiales del alumnado (6)
- **Flexibilizar el préstamo ampliando su duración**, reduciendo el tiempo de la sanciones y permitiendo más préstamos del fondo especializado para alumnos (por ejemplo del CDE) (5)
- **Más espacios de trabajo en grupo con equipos más modernos** (3)
- **Ampliar y actualizar los ordenadores** (portátiles y fijos), vigilando el uso que hacen los usuarios (3)
- **Más escáneres gratuitos para los alumnos** (3)
- **Aumentar el soporte web** (por ejemplo con reserva de aulas vía web) **y el acceso a documentos en soporte electrónico** (3)
- **Ampliar las zonas silenciosas para el estudio** y reforzar el control del ruido en época de exámenes (2)



Oportunidades de Colaboración

- Configurar una **estantería virtual para los servicios que facilite el acceso a documentos internos** según perfiles y que destaque los más valorados y recientes (7)
- **Canalizar y facilitar el intercambio de información entre servicios** (4)
- **Mejora de la organización, acceso y posicionamiento de la web** (4)
- **Colaboración en las campañas y acciones de difusión** (sobre actividades, eventos, actividades extracurriculares cultura preventiva, medioambiental,...) (4)
- **Soporte a la atención y acogida de alumnos internacionales** (relación PAS-ERASMUS, atención en inglés, guía de bibliografía básica en inglés,...) (4)





Oportunidades de Colaboración

- **Formación en organización de la información y la documentación** dentro de los Servicios, teniendo en cuenta los distintos soportes que se utilizan (3)
- Ayudar a **sistematizar la información electrónica** (asesoramiento para la generación de documentación, desarrollo de un sistema de gestión de reserva bibliográficas,...) (3)
- Definición de un **nuevo modelo de acceso a datos** de la institución (generando, procesando y difundiendo la información por perfiles de usuario) (3)
- **Soporte a la formación obligatoria del personal** impulsando la formación online (PRL, por perfiles), así como a la autoformación (laboratorio de idiomas, cursos específicos,..) (3)



Otros temas de interés

- **Apoyo en los procesos de acreditación** (por ejemplo del PDI)
- **Soporte a la relación con alumnos a través de las redes sociales**
- **Información a profesores: informar a los profesores sobre los fondos bibliográficos y realizar una guía para nuevos profesores**
- **Articular una Oficina de Propiedad Intelectual, con información única y homogénea**
- **Soporte a los departamentos en la gestión de la evaluación continua** (gestión de la documentación)
- **Facilitar la relación entre profesores y alumnos en Aula Global, y con Secundaria**
- **Organización y actualización de la información de las existencias y movimientos de mobiliario, de los proyectos de arquitectura, ...**





Unidades más mencionadas

- **Informática:** nuevas herramientas, software libre, edición multimedia, publicación y edición digital, redes sociales, e-administración, servicios-online, aplicaciones para móviles, etc. (17)
- **Servicio Investigación y Parque Científico:** gestión de la investigación, evaluación de la investigación, patentes, información de recursos, herramientas, calidad de las publicaciones, difusión de las publicaciones, etc. (15)
- **Servicios transversales:** soporte a proyectos, innovación, gestión de información, propiedad intelectual, fomento de la lectura, actos culturales, comunicación intercampus, teletrabajo, etc. (13)
- **Servicios para el conjunto del PAS:** formación sobre recursos y uso del catálogo, recursos de carácter administrativo, formación en redes sociales, formación aula global, etc. (9)





Otras unidades mencionadas

- **Espacio Estudiantes:** comunicación, visualización de actividades, exposiciones conjuntas, proyectos ligados a convenios, etc. (7)
- **Postgrado:** apoyo a la investigación, coordinación con secretarías de master, formación, difusión de los recursos y servicios de la biblioteca, etc.(8)
- **Recursos Humanos:** procedimientos claros para documentación y archivado, apoyo al complemento de profesores, participación en los planes de formación, certificación y acreditación del profesorado, etc. (6)
- **PIC:** información y comunicación (5)
- **SERINT:** acogida de alumnos y profesores visitantes, comparar con servicios de bibliotecas de su universidad de origen, etc. (5)
- **Grado:** apoyo a la docencia, información a estudiantes, etc. (5)
- **Comunicación y Secretaría General:** visualización de la documentación de la universidad (presupuesto, normativa, presencia en medios,...), publicaciones y edición digital, web y aula global, etc. (4)



Nuevo modelo 5 Bibliotecas + Servicios transversales

APOYO A DOCENCIA Y APRENDIZAJE

APOYO A INVESTIGACIÓN Y TRANSFERENCIA

APOYO A LA GESTION DE LA UC3M

**DIFUSIÓN Y
COMUNICACIÓN**

FORMACIÓN

**USABILIDAD Y
ACCESIBILIDAD**

**U
S
U
A
R
I
O
S**





Nuevo modelo

4 Bibliotecas + Servicios transversales



Principios orientadores

1. Mayor orientación de la Biblioteca hacia:
 - La docencia y el aprendizaje
 - La investigación y transferencia
 - La gestión de la universidad
2. Mayor eficiencia global del conjunto bibliotecario UC3M
3. Organización de la Biblioteca más transversal y especializada / orientada al usuario



Desarrollar la función de soporte a toda la UC3M (con servicios de soporte a la docencia, a la investigación y a la gestión), reforzar el posicionamiento y la aportación de valor de la Biblioteca dentro de la Universidad.

- Potenciando el desarrollo de proyectos transversales y con una visión global del servicio de Biblioteca, centralizando determinados grupos de trabajo y priorizando la distribución de recursos en las áreas clave.
- Asegurando como hasta ahora un estándar de calidad de servicio para todas las bibliotecas, y teniendo en cuenta sus especificidades, las necesidades de cada colectivo, y su ámbito de conocimiento.

Principales cambios respecto al modelo actual:

- Aumentar los servicios orientados al postgrado
- Aumentar los servicios a investigación y transferencia
- Crear la línea de servicios destinados a otras unidades/órganos de la UC3M



Segundo principio orientador: Mayor eficiencia global

Automatizar y protocolizar al máximo los servicios de día a día ya consolidados, para que el equipo de la biblioteca pueda dedicar tiempo al desarrollo de nuevos servicios (soporte a las líneas transversales de la Biblioteca), y en el marco de la puesta en marcha de la nueva Biblioteca de Humanidades

- Fomentando la polivalencia y la movilidad funcional del equipo bibliotecario.
- Adaptando la formación al personal de la biblioteca priorizando las competencias relacionadas con los servicios digitales y el desarrollo del perfil de asesor / formador.
- Redistribuyendo los recursos de cada biblioteca, teniendo particularmente en cuenta la necesidad de dar servicio en la nueva Biblioteca de Humanidades con los recursos disponibles
- Vinculando en mayor medida los CAD a la atención a usuario, asumiendo por ejemplo la atención al usuario en el turno de mañana
- Avanzando hacia una biblioteca más sostenible en relación al uso de recursos.

Principales cambios respecto al modelo actual:

- Disminución de la dedicación necesaria a tareas tradicionales (catalogación, etc.)
- Mayor polivalencia y movilidad del personal entre diferentes proyectos y áreas
- Búsqueda de la eficiencia global del conjunto del servicio, más que de la eficiencia de cada una de las bibliotecas



Tercer principio orientador: Organización más transversal

Doble orientación del equipo de Dirección: a servicios transversales y a perfiles/espacios de usuarios, incorporando a más responsables

- incorporando a más responsables
- Potenciando la comunicación con el usuario a través de la figura del director/a de la biblioteca
- Propiciando que los usuarios tengan un acceso más directo a los bibliotecarios (con “exploradores” por tipo de usuario y bibliotecarios de referencia)

Principales cambios respecto al modelo actual:

- Superación de la dirección tradicional fundamentada en los espacios físicos y los usuarios a los que dan servicio
- Mayor proximidad al usuario, y por diferentes vías
- Dar juego a más personas



Nuevo modelo: Organización

4 Bibliotecas + Servicios transversales

DIRECTORA + SUBDIRECTORA
Bibliotecas UC3M

Equipo de Dirección de Bibliotecas UC3M

- Teresa Malo + Isabel Quintana
- Raúl Aguilera, Lola Santonja, Rosa Sánchez, Maite Ramos
- Carolina Pere

Periodicidad: mensual

Equipo de Desarrollo Estratégico Bibliotecas UC3M

- Teresa Malo + Isabel Quintana
- Raúl Aguilera, Lola Santonja, Rosa Sánchez, Maite Ramos
- Carolina Pere
- Belén Fernández
- Pilar Alonso
- Santiago Martínez
- Invitación periódica de los miembros de los Equipos Transversales

Periodicidad: cada 2 meses

4 Equipos de Dirección de Biblioteca, 1 por Biblioteca :

- Director/a Biblioteca
- Responsables de Atención a Usuarios de mañana y tarde
- Responsable PIE
- Responsa. CDE en la M. Moliner
- Invitación periódica de los miembros de la Biblioteca que están en los Equipos Transversales
- Participación de Teresa o Isabel en ciertas reuniones

Periodicidad: mensual



Misión del Director/a de Biblioteca

En el nuevo modelo organizativo, la **misión del Director/a de Biblioteca** se centra en **cuatro funciones**:

- Garantizar la **proximidad a los usuarios**, difundiendo los servicios ofrecidos y captando necesidades.
- Asegurar el **funcionamiento diario** de la Biblioteca: equipos humanos, instalaciones y atención básica a los usuarios.
- Dar **apoyo a las líneas transversales** de la Biblioteca.
- **Contribuir a la Dirección conjunta** de las Bibliotecas UC3M





DOCENCIA / APRENDIZAJE

*Unidad de tecnología
educativa y apoyo a la
innovación docente*

Responsables:

- Raúl Aguilera + Rosa Sánchez

Miembros

- Susan Webster (OCW)
- Marian Ramos (CoordAU)
- Paco López (CAD)
- José Carlos Ortega (Web)

FORMACIÓN

Responsable:

- Maite Ramos

Miembros

- Rebeca Marín
- Carmen Domínguez (CAD)
- Pilar Allonso
- Nuria Lombana (RREE)

INVESTIGACIÓN

Responsable:

- Belén Fernández del Pino

Miembros

- Inma Muro (CoordPIE)
- Paloma Jarque (CoordPIE)
- Marta Peña (PIE)
- Victoria Rasero (E-archivo)

DIFUSIÓN / COMUNICACIÓN

Responsable:

- Dolores Santoja

Miembros

- Honorio Penades
- Mar Bujalance (AU)
- Alberto Calvo (CoordAU)
- Pablo García (AU)

GESTIÓN

Responsable

- Carolina Pere

Miembros

- Blanca Sotoca (Gest Col)
- Antonio F. Luque (CoordAU)
- Santiago Martínez (Informática)
- Belen Mosquera (RREE)

USABILIDAD / ACCESIBILIDAD

Responsable:

- Teresa + Isabel

Miembros

- Inma Muro
- José Carlos
- Carolina
- Santiago
- Nuria Lombana