

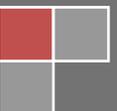


# Espacios de trabajo

Memoria de proyecto

[Proyecto presentado al

**VI PREMIO NACIONAL SEDIC A LA CALIDAD E INNOVACIÓN]**





Marcos Antonio Catalán Vega  
Biblioteca de la Corporació Sanitària i Universitària Parc Taulí  
Sabadell, 2011

# Espacios de trabajo – memoria de proyecto

---

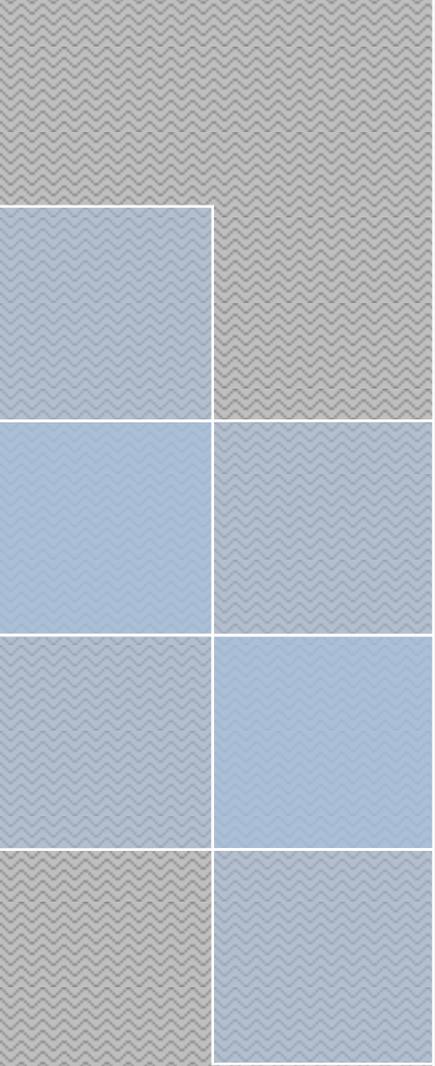
## Índice

1. La Corporació Sanitària i Universitària Parc Taulí .....	6
1.1. Misión .....	8
1.2. Visión.....	8
1.3. Valores.....	8
1.4. Área sanitaria de referencia y mapa de servicios .....	8
1.5. Estructura organizativa .....	10
1.5.1. Organización de los centros y cartera de servicios.....	11
1.5.2. Centros de servicio que dan soporte en todos los ámbitos de la Corporació .....	13
1.5.3. Órganos de Gobierno.....	14
1.5.4. Órgano de Dirección.....	14
1.5.5. Órgano de Asesoramiento y Soporte .....	14
1.5.6. Fundació Parc Taulí – Institut Universitari Parc Taulí (UAB).....	15
1.6. Recursos humanos .....	16
1.7. Recursos estructurales .....	17
1.8. Un día en la Corporació.....	18
1.9. Alianzas estratégicas y convenios .....	19
1.10. Proyectos en curso .....	20
1.10.1. Proyecto de Ordenación Parc Taulí 2006-2011 - Taulí Nou .....	20
1.10.2. Proyecto Parc de Salut.....	21
2. La biblioteca de la Corporació Sanitària i Universitària Parc Taulí .....	22
2.1. Misión .....	23
2.2. Origen y presentación: de la biblioteca tradicional a los servicios duales .....	23
2.3. Líneas de actuación .....	25
2.4. Objetivos para el 2011 .....	26
2.5. Recursos.....	28
2.5.1. UptoDate.....	29
2.6. Servicios .....	31
2.6.1. Información bibliográfica. Consulta de recursos y préstamo .....	31
2.6.2. Formación de usuarios.....	32
2.6.3. Obtención de Documentos .....	32
2.6.4. Asesoría sobre los procesos de difusión de resultados y metodología del trabajo científico .....	34
2.6.5. Docencia.....	35
2.6.6. Asesoría y consultoría a otras instituciones.....	35
2.6.7. Personalización de recursos y servicios .....	36
2.7. Compromisos de calidad .....	38
2.8. Mecanismos de relación con los usuarios.....	39
2.9. Situación respecto a los estándares internacionales .....	41
2.10. Participación en proyectos externos .....	43
2.11. Colaboración con otros centros y otras líneas de actuación en curso.....	44
2.11.1. Promoción de la filosofía del movimiento Open Access .....	44
2.11.2. Conocimiento abierto .....	45
2.11.3. Responsabilidad Social Corporativa.....	46

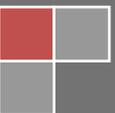
## Espacios de trabajo – memoria de proyecto

---

3. Espacios de trabajo: memoria de proyecto .....	49
3.1. Resumen ejecutivo.....	49
3.1. Resumen ejecutivo.....	50
3.2. Introducción.....	51
3.2.1. Justificación .....	51
3.2.2. Antecedentes.....	54
3.2.3. DAFO y estrategias de actuación .....	56
3.3. Objetivos.....	59
3.3.1. Estratégicos.....	59
3.3.2. Socio-corporativos.....	60
3.3.3. Infraestructurales .....	61
3.3.4. Económicos .....	62
3.4. Descripción técnica.....	63
3.4.1. Público objetivo. Participantes .....	63
3.4.2. Historia y desarrollo del proyecto .....	66
3.4.3. Evaluación de resultados para la mejora continua .....	75
3.5. Un ejemplo: competencias profesionales .....	77
3.5.1. El Comité Institucional de Competencias Profesionales de la CSUPT .....	77
3.5.2. <a href="http://competenciasprofesionales.webnode.com">http://competenciasprofesionales.webnode.com</a> .....	79
3.6. Ideas a futuro y nuevas líneas de actuación.....	85
3.7. Conclusiones.....	86
3.8. Bagaje .....	88
4. Bibliografía y recursos consultados.....	91



# 1. La Corporació Sanitària i Universitària Parc Taulí



## Espacios de trabajo – memoria de proyecto

---

La [Corporació Sanitària i Universitària Parc Taulí](#) (CSUPT) es un consorcio público de la Generalitat de Catalunya que gestiona siete centros: el Hospital de Sabadell (integrante de la Red Hospitalaria de Utilización Pública o XHUP), el Centro Sociosanitario Albada, Salud Mental Parc Taulí, Atención Primaria Parc Taulí, Atención a la Dependencia Parc Taulí, y también los servicios de Udiat Centro Diagnóstico SA y de Sabadell Gent Gran SA (ambos con personalidad jurídica propia, de los cuales la propia Corporació es el socio único). Los otros cinco centros tienen la gestión descentralizada dentro de la Corporació.

El Consejo de Gobierno del Parc Taulí está integrado por seis representantes de la Generalitat de Catalunya, dos por el Ajuntament de Sabadell, uno por la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB) y uno por UNNIM. La Corporación da asistencia a cerca de 430.000 ciudadanos de Sabadell y otros 10 municipios del área del Vallès Occidental Est.

La Corporació, desde la Fundació Parc Taulí, potencia la docencia y la formación biomédica, tanto para los profesionales ya consolidados como para los emergentes. Para ello, lleva a cabo numerosas actividades, como la docencia de pregrado y postgrado, la convocatoria de becas, y la organización de actos científicos.

También promueve y subvenciona la puesta en marcha de proyectos de investigación y ofrece dispositivos de gestión económica y administrativa a los investigadores, así como la búsqueda de financiación para la investigación científico-médica.

Des del 22 de diciembre de 2010, la Corporació es Unidad Docente de la Facultat de Medicina de la Universitat Autònoma de Barcelona.

## **1.1. Misión**

La CSUPT, como entidad pública, tiene la misión de dar respuesta a la población de referencia con una atención sanitaria y social de calidad, resolutive, integral y que fomente la equidad y la satisfacción en un marco de sostenibilidad.

## **1.2. Visión**

Ser una entidad reconocida por el entorno y sus profesionales por su modelo asistencial y organizativo y que dé respuesta a sus compromisos sociales.

## **1.3. Valores**

- La orientación a los ciudadanos en su diversidad.
- La excelencia.
- La cooperación.
- El compromiso con el entorno, tanto con las personas como con el medio ambiente.

## **1.4. Área sanitaria de referencia y mapa de servicios**



Mapa de Catalunya

# Espacios de trabajo – memoria de proyecto

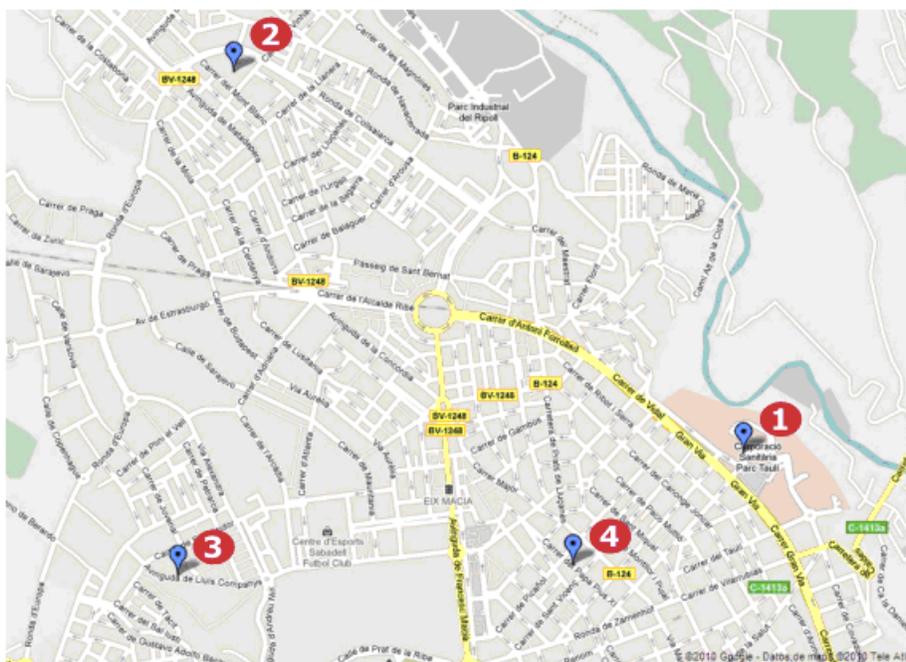
Población <sup>1</sup>	Habitantes
Badia del Vallès	13.703
Barberà del Vallès	31.688
Castellar del Vallès	23.129
Cerdanyola del Vallès	58.407
Palau-solità i Plegamans	14.190
Polinyà	7.798
Ripollet	37.151
Sabadell	207.338
Sant Llorenç Savall	2.402
Santa Perpètua de Mogoda	25.191
Sentmenat	8.112
<b>Población total:</b>	<b>429.109</b>



El Parc Taulí da asistencia a 429.109 ciudadanos de 11 municipios del Vallès Occidental

<sup>1</sup> Datos correspondientes al año 2010. Fuente: [Idescat](http://descat.gub.cat)

Total Vallès Occidental: 886.530

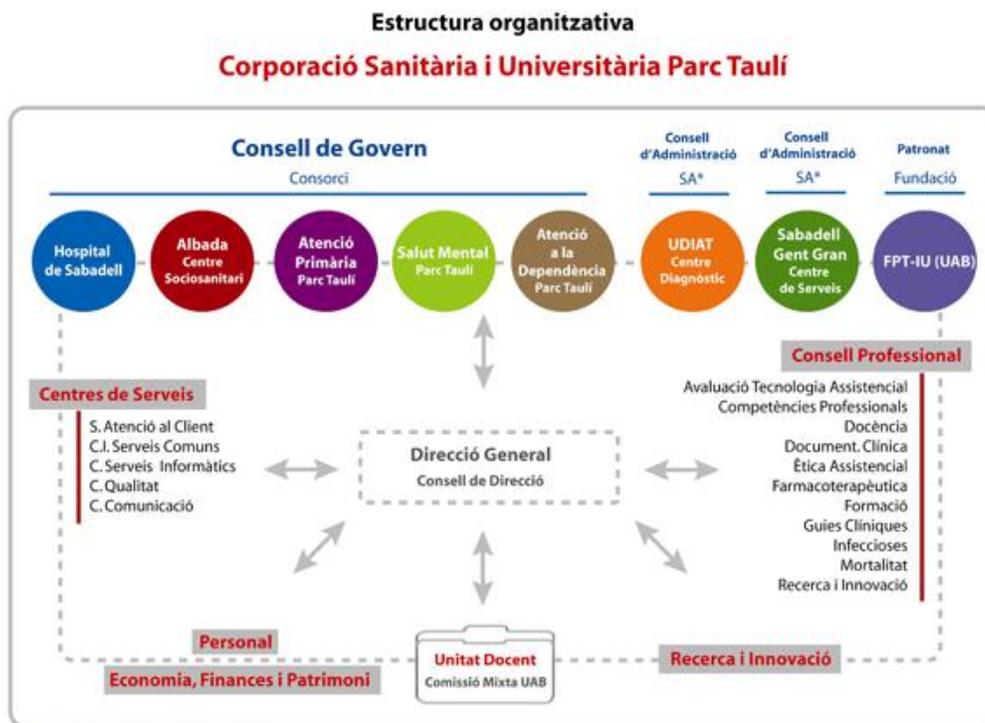


# Espacios de trabajo – memoria de proyecto

- 1** Recinte Corporació Sanitària Parc Taulí:  
Parc Taulí, 1- 08208 Sabadell - Tel. 93 723 10 10  
- Hospital de Sabadell  
- UDIAT Centre Diagnòstic  
- Sociosanitari Albada  
- Salut Mental Parc Taulí
- 2** Sabadell Gent Gran Centre de Serveis  
Atenció a la Dependència Parc Taulí  
C/ Ronda Collsalarca, 217-219 - 08207 Sabadell - Tel. 93 723 45 73
- 3** Atenció Primària Parc Taulí (CAP Can Rull)  
Avda. de Lluís Companys, 70 - 08206 Sabadell - 93 724 79 20
- 4** Consulta externa d'accidents de trànsit  
C/ Papa Pius XI, 116-118 - 08208 Sabadell - 93 727 89 06

## 1.5. Estructura organitzativa

La Corporació Sanitària Parc Taulí està constituïda per setze centres, dos de los quals tenen personalitat jurídica pròpia: UDIAT Centre Diagnòstic SA i Sabadell Gent Gran SA, de los que la pròpia Corporació és el soci únic. Los altres cinc centres tenen la gestió descentralitzada dentro de la Corporació.



## 1.5.1. Organización de los centros y cartera de servicios

### Hospital de Sabadell

#### Centre d'Atenció a la Dona i a l'Infant

- Ginecología y Obstetricia
- Medicina Pediátrica
- Cirugía Pediátrica
- Neonatología

#### Centro de Especialidades Médicas

- Aparato digestivo
- Cardiología
- Dermatología médico-quirúrgica
- Endocrinología y nutrición
- Hematología y hemoterapia
- Enfermedades infecciosas
- Medicina Interna (hospitalización domiciliaria)
- Nefrología
- Neurología
- Oncología
- Pneumología
- Reumatología

#### Centro Quirúrgico

- Anestesiología
- Cirugía general y digestiva
- Cirugía ortopédica y traumatología
- Cirugía plástica
- Cirugía torácica
- Cirugía vascular y angiología
- Cirugía maxilofacial

## Espacios de trabajo – memoria de proyecto

---

- Neurocirugía
- Oftalmología
- Otorrinolaringología
- Urología

### Áreas clínicas y asistenciales de soporte

- Urgencias
- Área de críticos (medicina intensiva)

### Servicios clínicos y asistenciales de soporte

- Farmacia
- Medicina física y rehabilitación

### UDIAT Centro Diagnóstico

- Diagnóstico por la imagen
- Laboratorio
- Patología
- Oficina Técnica de Cribraje
- Centro de Imagen Médica Digital (CIMD)
- Medicina Nuclear

### Albada Centro Sociosanitario

- Media estada: convalecencia y curas paliativas
- Larga estada
- Psicogeriatría
- Unidad de crónicos de alta dependencia
- Unidad de jóvenes con gran discapacidad
- Hospital de día sociosanitario
- Hospital de día de demencias

### Sabadell Gent Gran Centro de Servicios

- Alojamiento residencial
- Apartamentos
- Centro de Actividades Diurnas
- Club
- Taulí *Aprop*

## Espacios de trabajo – memoria de proyecto

### Atenció Primària Parc Taulí (Centro de Salud Can Rull)

- Medicina Familiar y Comunitaria
- Pediatría
- Atención a la mujer
- Enfermería
- Odontología

### Salut Mental Parc Taulí

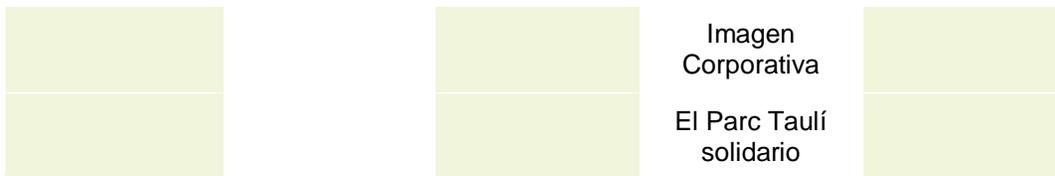
- Atención ambulatoria: adultos e infantil y juvenil
- Hospitalización: agudos, subagudos, desintoxicación y Unidad de Crisis de Adolescentes (UCA)
- Hospital de día de adultos
- Hospital de día de adolescentes
- Servicio de rehabilitación comunitaria Antaviana

### Atenció a la Dependència Parc Taulí

- Servicios de Valoración de la Dependencia (SEVAD)
- Centro de Atención a la Discapacidad (CAD)

### 1.5.2. Centros de servicio que dan soporte en todos los ámbitos de la Corporació

Centro Integral de Servicios Comunes (CISC)	Centro de Servicios Informáticos (CSI)	Servicios de Atención al Cliente (SAC)	Centro de Comunicación Corporativa	Calidad
Alimentación	Soporte e instalaciones	Programación y acogida	Gabinete de prensa	
Servicios Generales	Desarrollo	Unidad de Atención al Cliente	Imagen y fotografía	
Mantenimiento	Sistemas y Proyectos	Unidad de Trabajo Social	Publicaciones	
Seguridad y electromedicina	Web/Intranet	Servicios religiosos	Web/Intranet	
Gestión ambiental			Art Taulí	



### 1.5.3. Órganos de Gobierno

El [Consejo de Gobierno](#) es el órgano de gobierno de la Corporación y todos sus centros y es la Junta General de accionistas de las dos entidades instrumentales con personalidad jurídica propia.

Las dos entidades instrumentales con personalidad jurídica propia tienen un Consejo de Administración. Los acuerdos de los respectivos consejos de administración están sometidos al control del Consejo de Gobierno de la Corporación como Junta General de Accionistas.

### 1.5.4. Órgano de Dirección

El [Consejo de Dirección](#), presidido por la Dirección General, está constituido por las direcciones ejecutivas de los siete centros de la corporación, por la Dirección de Personal, la Dirección de Economía, Finanzas y Patrimonio, la Presidencia del Consejo Profesional, el Director de Investigación e Innovación y las direcciones de los cinco centros de servicio: Atención al Cliente, Centro Integral de Servicios Comunes, Servicios Informáticos, Calidad y Comunicación.

### 1.5.5. Órgano de Asesoramiento y Soporte

El [Consejo Profesional](#) da soporte a todos los ámbitos de la Corporación y está integrado por 11 comités institucionales:

[Evaluación de la Tecnología Asistencial \(CIATA\)](#)

[Competencias Profesionales \(CICP\)](#)

[Docencia \(CID\)](#)

[Historia Clínica Electrónica y Documentación Hospitalaria \(CHCE-DH\)](#)

[Ética Asistencial \(CEA\)](#)

[Farmacoterapéutica \(CIFT\)](#)

[Formación \(CIF\)](#)

[Guías Clínicas \(CIGC\)](#)

[Infecciosas \(CII\)](#)

[Mortalidad \(CIM\)](#)

[Investigación e Innovación \(CIRI\)](#)

### 1.5.6. Fundació Parc Taulí – Institut Universitari Parc Taulí (UAB)

La Fundació Parc Taulí es una entidad creada en torno a la Corporació Sanitària i Universitària Parc Taulí, nombrando a la mayoría de los miembros de su Patronato, con el objetivo de velar por los aspectos relacionados con la docencia, la investigación, la formación y la innovación, tanto desde la óptica científico-médica como desde la referida a la gestión y organización de la actividad asistencial.

Se creó el 25 de enero de 1993 a instancias de la Corporació Sanitària Parc Taulí por la Caixa Sabadell y Sabadell Mutual como patronos fundadores. En el Patronato de la Fundación, además de las entidades promotoras y de la Corporación, participan importantes instituciones: UDIAT Centro Diagnóstico, Banc Sabadell, Cambra de Comerç i Indústria de Sabadell y la Mútua Sabadellenca Fundació Privada. Así mismo, La Fundació Parc Taulí está reconocida desde el año 1999 como Instituto Universitari adscrito a la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB).

## Espacios de trabajo – memoria de proyecto

La misión de la [Fundació Parc Taulí - Institut Universitari Parc Taulí \(UAB\)](#) es dar apoyo a las instituciones del Parc Taulí en aspectos de docencia, de investigación, en la formación científico-médica de los profesionales y, en general, en el desarrollo de los conocimientos que sostienen el modelo asistencial. También establece vínculos de ámbito nacional o internacional con universidades, instituciones o industrias del sector sanitario y con la sociedad civil.

L'Institut Universitari Fundació Parc Taulí (FPT) está adscrito a la Universitat Autònoma de Barcelona.

Actividad científica relevante	2007	2008	2009
Proyectos de investigación nuevos	149	142	111
Importe de los proyectos aprobados (en miles de euros)*	1.665	2.331	2.108
Actividades de docencia	42	45	45

\* Los ingresos se corresponden con proyectos evaluados e iniciados en años anteriores.

### 1.6. Recursos humanos

Equipo humano	2009
Corporació Sanitària i Universitària Parc Taulí (CSUPT)	2.281
Hospital de Sabadell	1.783
Salut Mental PT	130
Albada Centre Sociosanitari	304
Atenció Primària Parc Taulí	47
Atenció a la Dependència Parc Taulí	17
UDIAT SA	346
Sabadell Gent Gran Centre de Serveis SA	78
Servicios Corporativos	672

## Espacios de trabajo – memoria de proyecto

	Servicios generales (mantenimiento, seguridad, alimentación,...)	448	
	Atención al Cliente	130	
	Otros	94	
TOTAL		3.377	
Personas con contrato fijo		2.553	
Agrupación por categorías		Personas físicas	% / Total
Función administrativa y de apoyo		437	13%
Enfermería		1.850	55%
Médicos		670	20%
Servicios generales		420	12%

MEF, FEF y Matrona Interna Residente en formación		2009
MEF (Médico Especialista en Formación)		136
MEF en Medicina Familiar y Comunitaria		26
FEF (Farmacéutico Especialista en Formación)		4
Matrona Interna Residente		8
<b>Total profesionales en Formación</b>		<b>174</b>

### 1.7. Recursos estructurales

Recursos estructurales		2009
Metros cuadrados edificados (11 edificios) [ <a href="#">Más información: Recursos estructurales</a> ]		92.574
<b>Camas agudos</b>		515
	Hospital de Sabadell	469
	Salud Mental	46

## Espacios de trabajo – memoria de proyecto

<b>Camas sociosanitarias</b>	293
Media estancia	104
Larga estancia	189
<b>Total camas CSUPT (promedio anual)</b>	808
Consultas externas	115
Quirófanos	14
Salas de partos y quirófanos GIO	8
Gabinetes Diagnósticos y Terapéuticos [ <a href="#">Más información: Recursos estructurales</a> ]	30
Plazas Hospital de Día [ <a href="#">Más información: Recursos estructurales</a> ]	129
Plazas Centros de Día	79
Plazas Apartamentos autónomos	52
Plazas Residencia	130

### 1.8. Un día en la Corporació

#### El Parc Taulí en 1 dia

Mitjana diària d'algunes dades d'activitat

##### Activitat assistencial

Total altes	Consultes externes HS	Consultes ext. Salut Mental	Visites CS Can Rull
130	2.047	265	621
Exploracions gab. at. esp.	Sessions hospitals de dia	Expl. radiologia i ecografies	Intervencions quirúrgiques
356	184	615	149
Proves Medicina Nuclear	Mamografies	Proves de TAC	Intervencions CMA
33	126	73	46
Ressonància Magnètica	Determ. analítiques	Parts	Sessions rehabilitació
67	6.864	8,5	644
Valoracions Dependència	Urgències	Informes teleradiologia	Sessions hemodiàlisi
29	428	19	75

##### Activitat no assistencial

Trucades ateses centraleta	Dinars usuaris i professionals	Aprovisionaments diaris	Peticions docum. clinica
941	1.339	1.833	106
Gestions Programació	Kgs. de roba circulant	Kgs. de residus sanitaris gestionats	Hores formació continuada
4.793	5.643	3.990	164
Visites Web	Visites Intranet	Consum energètic Kw/h	m2 a netejar i mantenir
1.365	2.326	63.086	92.574

## 1.9. Alianzas estratégicas y convenios

Alianzas estratégicas	
	Consorci Sanitari de Terrassa (CST)
	Hospital Clínic de Barcelona
	Institut Català de la Salut (ICS)
	Mútua de Terrassa
	Hospital Sant Joan de Déu
	Hospital Sant Camil-Sant Pere de Ribes
	Capio-Hospital General de Catalunya
	Fundació Privada Institut Guttman de Neurorehabilitació
	Hospital comarcal de l'Alt Penedès
Hospitales a los cuales se les presta servicio a través de convenios	
	<b>Teleradiología</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Hospital de Palamós</li><li>- Hospital General de Vic</li><li>- Hospital de Barcelona</li><li>- Consorci Sanitari de Terrassa</li><li>- Fundació Hospital Asil de Granollers</li><li>- Hospital Comarcal de l'Alt Penedès</li><li>- Consorci Sanitari Integral</li><li>- Hospital de la Val d'Aran</li><li>- Hospital General de Catalunya</li></ul>
	<b>Cirugía pediátrica</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Fundació Hospital Asil de Granollers</li><li>- Hospital General de Vic</li></ul>
	<b>Atención oncológica</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Hospital de Puigcerdà</li></ul>

## Espacios de trabajo – memoria de proyecto

---

	- Hospital de La Seu d'Urgell
	Atención cardiológica - Hospital de Puigcerdà
<b>Agrupaciones de Interés Económico (AIE)</b>	
	Coordinación Logística Sanitària (CLS) - CSPT + ConSORCI Mar Parc de Salut

### **1.10. Proyectos en curso**

#### **1.10.1. Proyecto de Ordenación Parc Taulí 2006-2011 - Taulí Nou**

La primera transformación importante del Parc Taulí tuvo lugar en los años 80 y 90, cuando se remodelaron edificios históricos y se construyeron otros nuevos con el ánimo de concentrar diversos centros y servicios sanitarios de la ciudad de Sabadell. Dichas reformas se acompañaron de la ordenación de todo el recinto, los espacios verdes y los aparcamientos.

El Proyecto Taulí Nou supone la segunda gran transformación. Iniciado en el 2006 significa el reto de mejora más importante de los últimos años en beneficio de usuarios y profesionales. Los nuevos espacios aportan mejoras cualitativas, especialmente en el ámbito de atención a la mujer y la infancia, y mejoras asistenciales orientadas principalmente a la potenciación de la actividad ambulatoria especializada.

Hasta el momento, el proyecto ha supuesto la construcción de un nuevo edificio de más de 15000 metros cuadrados. Se están llevando a cabo obras de

## Espacios de trabajo – memoria de proyecto

---

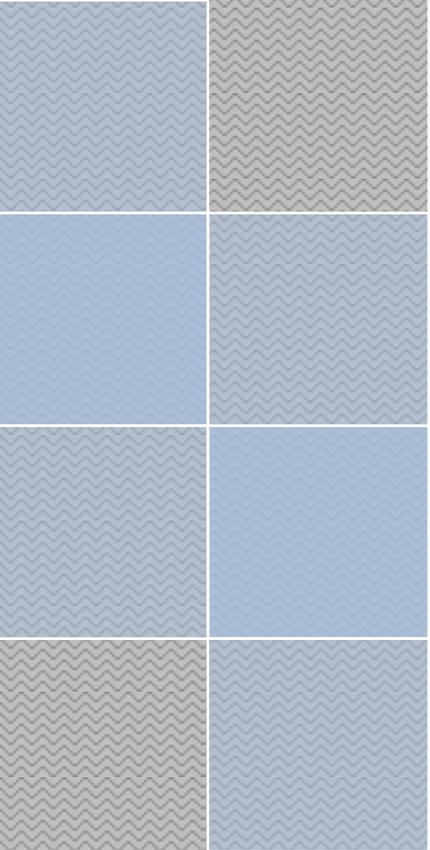
remodelación de cerca de 7000 metros cuadrados de otros espacios, que permitirán resolver déficits estructurales pendientes y mejorar aspectos asistenciales y funcionales:

- Optimizar las estructuras y mejorar las comunicaciones.
- Trabajar en espacios flexibles y adaptables en función de las necesidades.
- Potenciar la transversalidad entre los diversos niveles asistenciales.
- Prever la adaptación futura y la reserva de áreas de crecimiento según las necesidades asistenciales de la población previstas en el Pla de Salut de Catalunya.

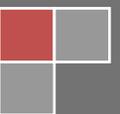
### 1.10.2. Proyecto Parc de Salut

En el Parc de Salut, que será un lugar de 30000 metros cuadrados, está previsto llevar a cabo actividades que tengan un alto componente de conocimiento o tecnología, orientadas a mejorar la salud y el bienestar de las personas. Estas actividades se concretarán en diferentes ámbitos: docencia, investigación, innovación y servicios de alto valor añadido.

Las actividades del Parc de Salut serán el resultado de la interacción entre profesionales sanitarios, científicos y académicos, empresas tecnológicas y entidades relacionadas con la financiación y el mercado de la innovación. Este proyecto debe permitir avanzar en nuevas tecnologías y técnicas aplicadas en sanidad, que revertirán directamente en una atención de mayor calidad, y ha de ser un polo de atracción para las tecnologías desarrolladas por otros sectores de actividad, con el fin de que puedan ser integradas para añadir valor a las aplicaciones médicas.



## 2. La Biblioteca de la Corporació Sanitària i Universitària Parc Taulí



### **2.1. Misión**

**Racionalización, adaptación y adecuación** son los conceptos que resumen nuestra filosofía como servicio. Conceptos que nos ayudan a alcanzar nuestro objetivo principal, que no es otro que apoyar a los integrantes de la Corporació Sanitària i Universitària Parc Taulí en aspectos de **docencia**, de **investigación**, en la **formación** científico-médica de los profesionales y alumnos, y, en general, en el desarrollo de los conocimientos que sustentan el **modelo asistencial**.

### **2.2. Origen y presentación: de la biblioteca tradicional a los servicios duales**

Partiendo de la base de que entendemos la medicina y las ciencias relacionadas como **ciencias de la información y el conocimiento**, la Biblioteca de la Corporación inició en 2002 una serie de medidas encaminadas a transformar los servicios ofrecidos hasta el momento a modo de biblioteca tradicional.

Puede parecer paradójico, pero uno de nuestros primeros objetivos fue "hacer que los usuarios no viniesen a la biblioteca" (pero que continuasen siendo usuarios, evidentemente).

En este sentido, aprovechando el cambio de paradigma que están produciendo las tecnologías de la información y comunicación en la atención, formación, docencia e investigación sanitarias, y las nuevas oportunidades que se están presentando, la Biblioteca comenzó un camino que nos ha llevado a:

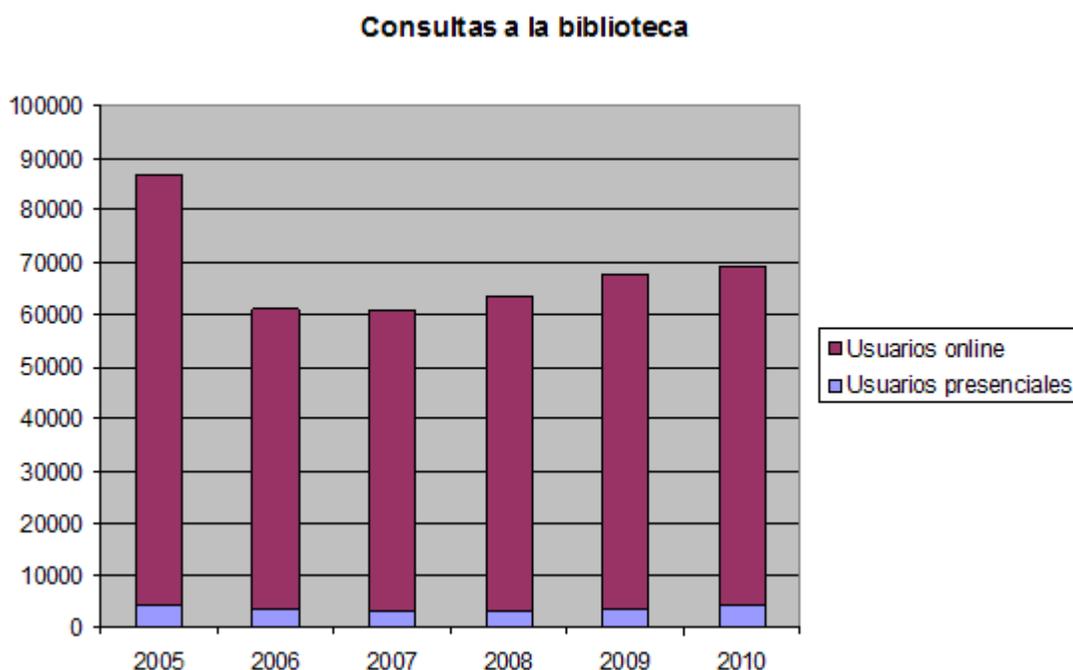
- **Potenciar** el uso de las fuentes de información electrónica.
- **Aumentar** la visibilidad de la biblioteca dentro de la institución.
- **Optimizar** la gestión de los recursos económicos.

## Espacios de trabajo – memoria de proyecto

---

- **Personalizar** los servicios y los recursos de información ofrecidos.
- **Adecuar** la formación a las necesidades reales de cada servicio o usuario.
- **Iniciar** nuevas líneas de servicio dirigidas específicamente a los investigadores.
- **Ofrecer** nuevos recursos de información dirigidos a la práctica clínica.
- **Crear** espacios virtuales de trabajo para diversas comunidades de usuarios.
- **Producir** servicios de valor añadido, transformando la información en conocimiento de calidad.

En los últimos años, la inmensa mayoría de consultas y / o visitas son vía telemática:



El descenso del número de usuarios online del año 2006 se comprende conociendo que uno de los espacios con más visibilidad e impacto que ofrecía la biblioteca – “Información para pacientes” – fue adoptado y reconducido por otros servicios de la Corporació.

Eso sí, entendíamos ya que “medicina” y “salud” no son términos absolutamente equivalentes. Pretendíamos llegar al paciente y a sus familiares.

Nuestra intención es trabajar siempre con una estrategia permanente de cambio, con la voluntad de ser más competitivos, flexibles, dinámicos, participativos, inteligentes e innovadores. Deseamos una biblioteca con voluntad de aprender, centrada en las personas, los resultados y en el impacto en la sociedad.

### **2.3. Líneas de actuación**

1. **Docencia:** La biblioteca ha de prestar apoyo al rol docente ofreciendo información adecuada y relevante. También ha de dar formación y soporte en el uso de las herramientas adecuadas.
2. **Investigación:** La biblioteca ha de prestar apoyo al investigador ofreciendo servicios a medida de las necesidades de los profesionales. También ha de asesorar sobre los procesos de difusión de los resultados y la metodología de trabajo.
3. **Formación:** La biblioteca ha de adaptar sus instalaciones a las necesidades de un nuevo colectivo de usuarios (alumnos de pregrado). También ha de ofrecer formación en la búsqueda, uso y gestión de la información.
4. **Asistencia sanitaria:** La biblioteca ha de prestar apoyo a los profesionales sanitarios ofreciendo información adecuada y relevante. También ha de dar formación y soporte en el uso de las herramientas adecuadas. Perseguimos la integración de los servicios de la biblioteca virtual en los registros electrónicos médicos.

## Espacios de trabajo – memoria de proyecto

5. **Desarrollo profesional:** La biblioteca ha de prestar apoyo al desarrollo profesional de sus integrantes, como punto clave para la mejora de la calidad de sus servicios.
6. **Visibilidad** dentro de la organización: La biblioteca ha de continuar su papel de darse a conocer dentro de la Corporació, con la intención de llegar al máximo de público.

### 2.4. Objetivos para el 2011

<b>Área: Mejora y ampliación de los servicios de la Biblioteca digital</b>			
<i>Plan de acción</i>	<i>Responsable</i>	<i>Indicador</i>	<i>Fecha</i>
Nuevas estadísticas del Servicio de Obtención de Documentos	Marcos Antonio Catalán Vega	Implementación del nuevo sistema de recopilación de datos.	31-01-2011
Asesoría y consultoría en publicación como nuevo servicio de información dirigido a investigadores.	Marcos Antonio Catalán Vega	Implementación.	28-02-2011
Agregadores web (lectores RSS con perfiles determinados) con alerta sobre nuevos contenidos.	Marcos Antonio Catalán Vega	Inclusión en la Intranet.	31-12-2011
Personalización de navegadores web y configuración de los mismos con <i>plugins</i> académicos.	Marcos Antonio Catalán Vega	Puesta en conocimiento de los usuarios. Configuración de aquellos navegadores a petición de los usuarios.	31-12-2011

<b>Área: Definición de un catálogo de servicios de la Fundació Parc Taulí</b>			
<i>Plan de acción</i>	<i>Responsable</i>	<i>Indicador</i>	<i>Fecha</i>
Inclusión de los servicios de la biblioteca dentro del catálogo general de servicios de la FPT.	Marcos Antonio Catalán Vega	Documento.	30-04-2011

Durante el 2011 estamos incidiendo de nuevo en las posibilidades de personalización en el acceso a la información que nos proporciona la tecnología existente. Continuamos integrándonos en proyectos y redes más grandes, aumentando nuestro conocimiento y los recursos disponibles, pero buscando

## Espacios de trabajo – memoria de proyecto

---

siempre el acercarnos a nuestros usuarios e intentado trabajar con ellos para dar servicios de valor añadido.

Hablando específicamente de los objetivos del área “Mejora y ampliación de servicios de la Biblioteca digital”, el primero pretende simplificar parte de uno de los servicios más importantes que ofrece la biblioteca. Simplificación que deseamos llevar a cabo sin perder calidad, antes al contrario.

El segundo objetivo es la ordenación de una nueva línea de servicio, concretando y ajustando las tareas que se estaban realizando con la intención de optimizar tanto la información que se ofrece como la forma de ofrecerla.

Por otra parte, los dos últimos son servicios donde el componente tecnológico es más acusado, y donde pretendemos facilitar el trabajo de los usuarios.

Finalmente, la inclusión del catálogo de servicios de la biblioteca dentro del catálogo general de servicios de la Fundació Parc Taulí contribuirá a mejorar la visibilidad de lo que hacemos dentro de la institución madre. Además, la ordenación de un catálogo de servicios (acompañado de un manual de procedimientos) siempre permite organizar mejor las tareas realizadas, con el ánimo de no dispersar tiempo y recursos.

Evidentemente, se continuará trabajando en los proyectos abiertos a nivel corporativo, autonómico y estatal. La integración plena y totalmente funcional como unidad docente de la Universitat Autònoma de Barcelona, la Biblioteca Virtual en Ciencias de la Salud de Catalunya y la Biblioteca Virtual Nacional en Ciencias de la Salud son nuestro futuro.

### 2.5. Recursos

- 2 personas a tiempo completo (una de ellas encargada específicamente del Servicio de Obtención de Documentos) y la disponibilidad de una persona que nos permite abrir la biblioteca en horario de tarde.
- Espacio físico de 191 metros cuadrados, divididos en dos plantas, con 25 puntos de lectura y 9 ordenadores con acceso a Internet. También disponemos de un almacén donde depositar el fondo obsoleto.
- Más de 800 revistas científicas a texto completo (incluyendo tanto las suscritas como las de acceso abierto).
- Más de 3000 monografías académicas.
- Más de 150 bases de datos especializadas, entre las que destacan PubMed (como recurso gratuito) y UptoDate (como recurso suscrito).
- Tesis doctorales.
- Publicaciones oficiales.
- Obras de referencia.
- Buscadores personalizados.
- Herramientas (*software*) de interés.

Respecto a los recursos de información, como punto de partida, debe tenerse presente que la biblioteca ha de disponer de los suficientes fondos que garanticen los requerimientos del Comité Institucional de Docencia.

Además, el fondo de revistas no debe (y no lo hace) responder sólo a las necesidades de investigación de los profesionales de la Corporación, ya que también se da apoyo a la asistencia clínica.

El hecho de racionalizar la gestión de los recursos tiene un doble objetivo: a) por un lado, ofrecer a los profesionales lo que realmente necesitan y, b) por otra, conseguir un ahorro de fondos suficientemente amplio para poder alcanzar la suscripción a otras fuentes de información.

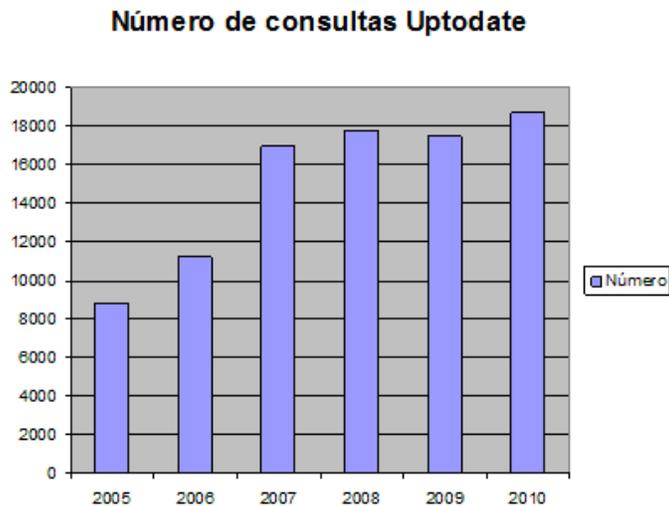
### 2.5.1. UptoDate

En este sentido, durante los años 2004 y 2005 se hizo un proceso de racionalización de recursos muy importante con el objetivo de adquirir la base de datos UptoDate.

UptoDate es una base de datos que da soporte al sistema de decisión clínica y ayuda a los profesionales a dar el mejor tratamiento a los enfermos, ya que utiliza evidencia científica para responder cuestiones clínicas. Su objetivo principal es ayudar a mejorar los resultados clínicos.

Por tanto, es un producto que nos da cobertura sobre todo al aspecto de apoyo asistencial que realiza la biblioteca. Aspecto que, en relación a los de docencia e investigación, es a lo que tradicionalmente se destinaba menos parte del presupuesto.

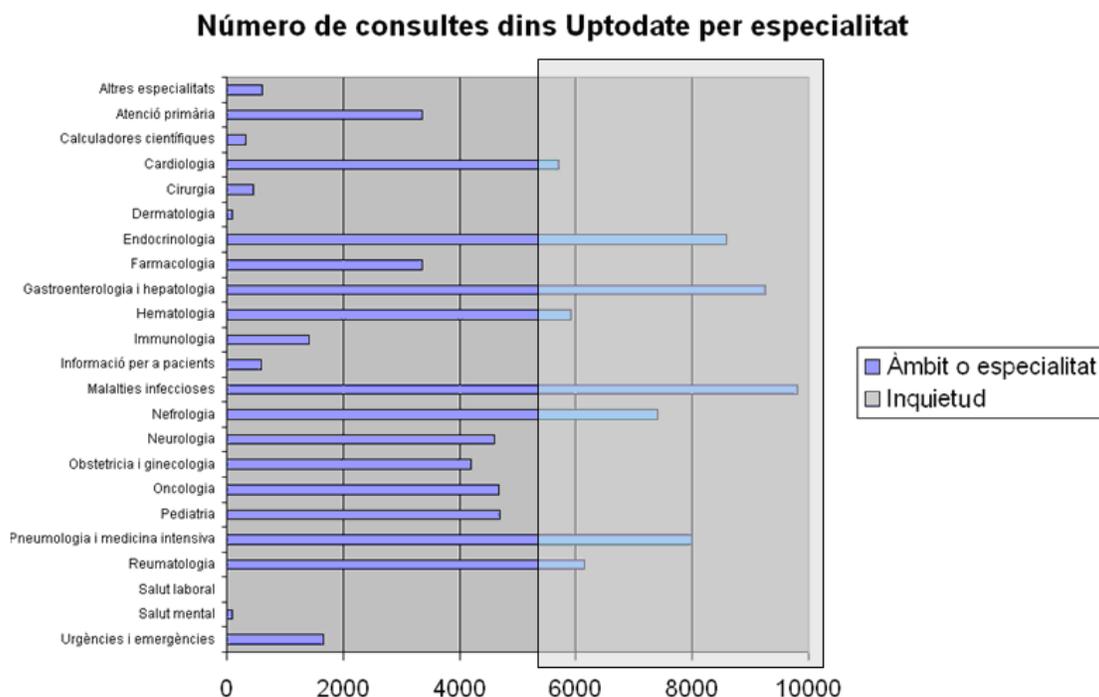
Disponer de UptoDate no es sencillo, ya que su coste es elevado, pero queda amortizado y su compra justificada con el número de consultas realizadas.



## Espacios de trabajo – memoria de proyecto

Es, de hecho, el segundo recurso de información científico-clínica más utilizado en la Corporación (más de 90000 consultas en 6 años). Sólo por detrás, evidentemente, de PubMed.

Las especialidades consultadas son:



Especialmente remarcable es la ventada de inquietud, que nos muestra que, aunque el recurso está dirigido principalmente a la comunidad asistencial, los servicios que más lo consultan son aquellos con alta presencia de investigadores y numerosas publicaciones científicas: enfermedades infecciosas, gastroenterología y hepatología, endocrinología, medicina intensiva y pneumología, nefrología, etc.<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> UptoDate no incorpora una categoría propia de “Medicina Interna”; por esto no consta en el gráfico.

### **2.6. Servicios**

Trabajamos para hacer de la Biblioteca un espacio dinámico, útil para el desarrollo de la Corporación y para que se convierta en una herramienta indispensable para la investigación, la docencia, la formación y la práctica clínica.

Nuestros servicios podrían clasificarse en seis bloques y una apreciación:

#### **2.6.1. Información bibliográfica. Consulta de recursos y préstamo**

La totalidad de los recursos de información disponibles en la Biblioteca están a libre disposición de los usuarios. La gran mayoría se encuentran disponibles en formato electrónico.

El servicio de préstamo permite sacar y devolver del fondo físico de la biblioteca monografías seleccionadas en papel durante un período de tiempo limitado.

Sin embargo, los usuarios pueden realizar consultas de información especializada y solicitar búsquedas bibliográficas de temas de su interés. Asimismo, se elaboran páginas web temáticas de recursos electrónicos.

En cuanto a la información relativa a las novedades en aquellas áreas de interés determinadas por los usuarios, la biblioteca proporciona y difunde el uso de sistemas automáticos de alertas personalizadas.

### 2.6.2. Formación de usuarios

Ofrecemos un programa de formación global e íntegro, tanto presencial como online, pero modulable en función de las necesidades personalizadas de nuestros usuarios en:

- Recursos de información disponibles en la biblioteca,
- Búsqueda en bases de datos especializadas,
- Programas de gestión bibliográfica,
- Comunidades académicas y de investigación,
- Indicadores bibliométricos y análisis de la producción científica,
- Mejora de la visibilidad e impacto de la producción científica.

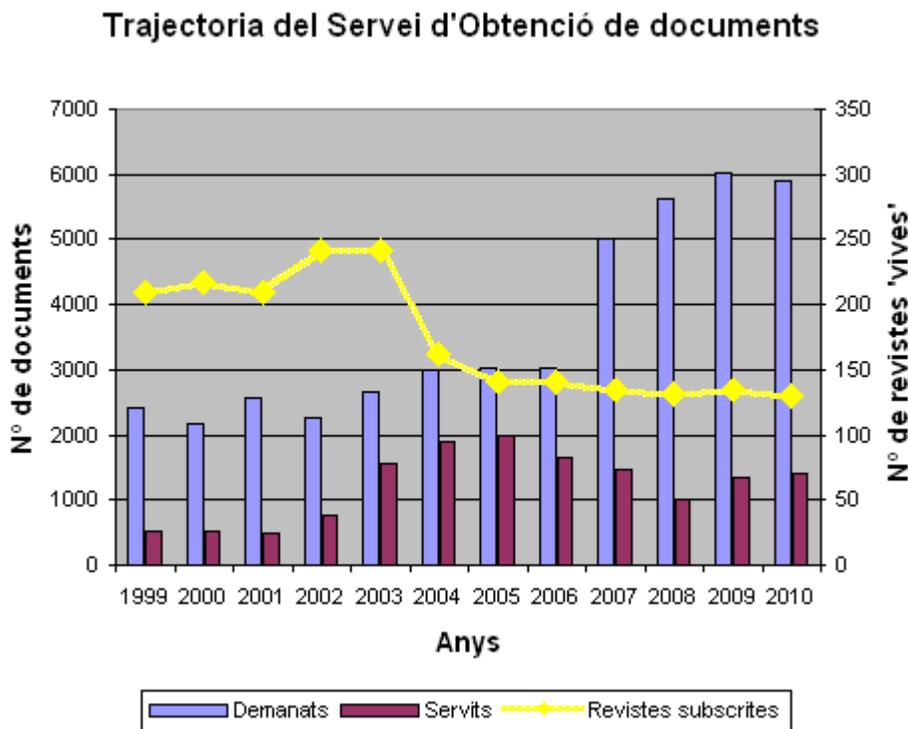
Nuestro objetivo es la difusión del conocimiento, sumando nuestra experiencia como servicio de valor añadido.

Intentamos seguir la filosofía marcada por la iniciativa [Alfín-EEES](#), aunque reconocemos que nos está resultando más fácil centrarnos en las competencias sistémicas, informativo-tecnológicas, instrumentales y personales descritas, que no tanto en las competencias evaluativas.

### 2.6.3. Obtención de Documentos

Para toda aquella necesidad de literatura científica, profesional o académica que no se pueda responder con el fondo propio de la biblioteca, ofrecemos la posibilidad de conseguir aquellos documentos que nuestros usuarios nos soliciten pidiéndolos a otros centros.

Habitualmente, se hacen unas 6000 peticiones anuales, con un ratio de éxito del 99%, lo que hace de este servicio uno de los más importantes.



Así mismo, recientemente, hemos simplificado el proceso de demanda con un nuevo formulario de petición. Actualmente, sólo hay que conocer el PMID de un documento para poderlo solicitar.

Una de nuestras directrices es que el conocimiento sea libre y gratuito. Por este motivo intentamos llegar a acuerdos de intercambio gratuitos con otras instituciones, siempre asumiendo y comentando que somos un centro eminentemente peticionario. No pretendemos que nuestra colección nos proporcione ingresos económicos y, de hecho, sólo cobramos a aquellas instituciones que nos cobran.

### **2.6.4. Asesoría sobre los procesos de difusión de resultados y metodología del trabajo científico**

La ciencia es una actividad social, tanto en la evaluación como en la utilización. Además, entendemos que cuanto más se utilice una información, más valor tiene.

De todas formas, también creemos que la ciencia se ha vuelto una profesión más, con sus mecanismos de competencia y promoción.

La forma más elemental de reconocimiento es la publicación en revistas académicas de prestigio, ya que las revistas científicas son el medio de comunicación y difusión científica por excelencia. Habitualmente, se considera que un trabajo científico tiene más o menos "valor" en función de la revista donde ha sido publicado y, evidentemente, ser citado por otros autores es un reconocimiento a la propia labor.

Desde la Biblioteca disponemos de una línea de servicio específicamente destinada a los investigadores. Línea de servicio que apoyada por un programa de formación *ad hoc* y personalizado, en función de las necesidades de cada servicio o profesional.

Las áreas de trabajo de esta línea de servicio son:

- Confección de una firma científica y regulación de los datos de autoría y afiliación,
- Análisis de la idoneidad de aquellas publicaciones susceptibles de recibir los originales para su revisión y posterior publicación,
- Citación de referencias y corrección de los datos y criterios de citación bibliográfica,

## Espacios de trabajo – memoria de proyecto

---

- Apoyo en la adecuación de los originales respecto a los requisitos de las publicaciones,
- Relación del factor de impacto de aquellas revistas indexadas dentro del ISI Web of Knowledge,
- Recomendaciones para aumentar el impacto y, sobre todo, la visibilidad de la propia producción científica,
- Vigilancia competitiva de los resultados de investigación de las instituciones de nuestro entorno,
- Difusión de los resultados publicados de la actividad investigadora a través de la memoria científica de la Corporació y de diversos informes bibliométricos *ad hoc*,
- Promoción de la filosofía del movimiento *Open Access* y el conocimiento abierto.

### **2.6.5. Docencia**

Mediante un convenio con la Universitat de Barcelona, ofrecemos la posibilidad a los estudiantes del Grado de Información y Documentación de realizar el prácticum académico bajo nuestra tutorización.

El Prácticum, con una asignación de 12 créditos, permite realizar una estancia de prácticas de 200 horas que facilita el conocimiento global del centro y del servicio de información, y en la que pretendemos la integración del estudiante en la dinámica del funcionamiento diario.

### **2.6.6. Asesoría y consultoría a otras instituciones**

Para aquellas instituciones que nos lo soliciten, ofrecemos asesoramiento y experiencia profesional en:

## Espacios de trabajo – memoria de proyecto

---

- Adquisición, selección y gestión de colecciones,
- Diseño y organización de programas y servicios,
- Implementación de servicios de información automatizados,
- Detección de necesidades de formación,
- Gestión del conocimiento,
- Análisis de la producción científica y mejora de su visibilidad e impacto.

Asesoramos y formamos a las organizaciones en la creación o refuerzo de bibliotecas especializadas en ciencias de la salud, de acuerdo con sus necesidades y características.

Entre los centros a los que hemos prestado servicio se encuentran:

- La Fundació Sanitària d'Igualada,
- La Sociedad Española de Medicina Crítica, Intensiva y Unidades Coronarias.
- La Acadèmia de Ciències Mèdiques i de la Salut de Catalunya i de Balears,
- El grupo español del PREDICT Consortium – 7º Programa Marco Comisión Europea CORDIS,
- El Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya, donde participamos en el Programa para el desarrollo de la Biblioteca de Ciencias de la Salud de Catalunya, como miembros de los Grupos de Trabajo de detección de necesidades tecnológicas y del de personas expertas del mundo de la Biblioteconomía y la Documentación del ámbito de las Ciencias de la Salud.

### **2.6.7. Personalización de recursos y servicios**

Apostamos por la personalización de recursos y servicios con el objetivo de eliminar la sobrecarga de información mediante la adaptación de contenidos para cada tipo de usuario.

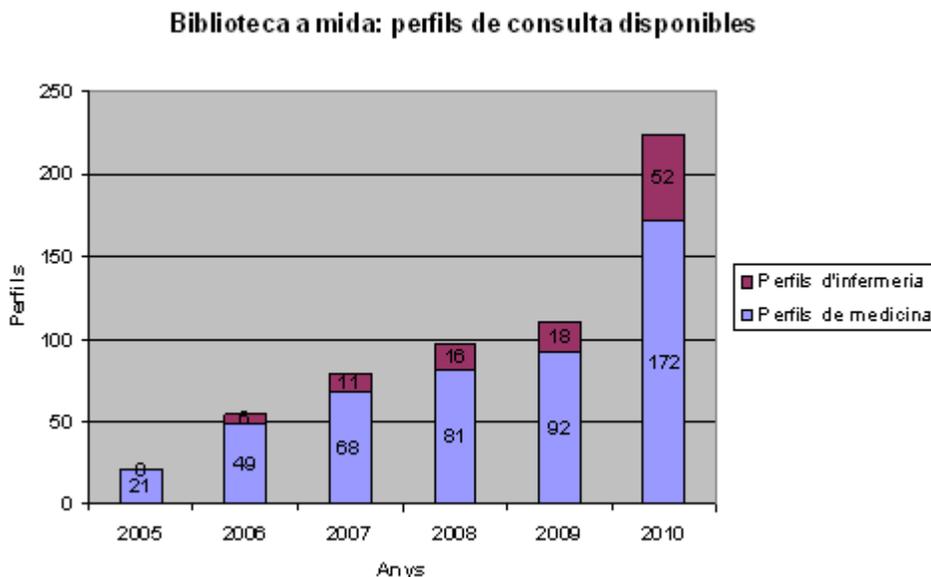
## Espacios de trabajo – memoria de proyecto

---

Por eso, creamos perfiles de usuario y seleccionamos los recursos adecuados en función de las necesidades de estos perfiles. Tratamos de adaptar también los servicios que ofrecemos en función de estas necesidades, ya que nuestra intención es que los servicios sean algo dinámico.

La presentación de los resultados es diversa, en función de las preferencias de cada usuario o grupo, y las vías para llegar a estos resultados también son múltiples, entre ellas:

- La "Biblioteca a medida" es un servicio que pretende elaborar búsquedas de información científica personalizadas y a demanda, de forma que los resultados estén permanentemente disponibles y actualizables,



- Los "Buscadores de información" temáticos *ad hoc* procuran reducir el ruido informativo de los grandes buscadores generalistas, buscando la información sólo en aquellas fuentes de información seleccionadas y de interés.

## Espacios de trabajo – memoria de proyecto

---

- El "Servicio de noticias científicas" permite recibir información puntual de fuentes seleccionadas a través de diversas tecnologías como los lectores de RSS,
- La personalización de los navegadores web proporciona nuevas vías y más facilidades para llegar a la información deseada. La biblioteca estudia e informa de aquellos plugins académicos que puedan resultar de interés para la comunidad de usuarios en función de las necesidades definidas,
- Los "Espacios de trabajo" (de acceso público o restringido) utilizan el medio virtual para que usuarios con intereses comunes puedan interactuar entre ellos (recomendándose bibliografía, trabajando en grupo, opinando sobre diversos temas en *blogs* profesionales propios, intercambiando información, almacenando datos, etc.) haciendo comunidad y aportando contenido.

### 2.7. Compromisos de calidad

A continuación se detallan los compromisos adoptados por la biblioteca respecto a sus usuarios:

Compromiso	Indicadores de calidad
<b>Ofrecer un horario de acceso a las instalaciones amplio y continuado, de lunes a viernes laborables.</b>	Número de usuarios atendidos mensual y anualmente por la biblioteca.
<b>Tramitar las solicitudes de búsqueda documental y las consultas electrónicas avisando de su recepción en menos de 24 horas.</b>	Porcentaje de solicitudes y consultas por vía electrónica tramitadas en menos de 24 horas.
<b>Dar respuesta a las consultas realizadas en un plazo de 3 días hábiles y resolver las demandas de búsqueda documental en el plazo de una semana.</b>	Número de peticiones de búsqueda bibliográfica tramitadas y porcentaje de respuestas en el plazo inferior a una semana.
<b>Ofrecer información electrónica seleccionada y organizada, al alcance de los usuarios y actualizar y revisar los contenidos una vez al mes.</b>	Número de visitas mensuales y anuales al web de la Biblioteca.

## Espacios de trabajo – memoria de proyecto

---

<b>Informar semanalmente de las noticias de actualidad relacionadas con la salud y, mensualmente, de las novedades bibliográficas incorporadas al fondo de la biblioteca.</b>	Número de altas, de usuarios y de remesas de boletines electrónicos de la biblioteca durante el año.
<b>Poner a disposición de los usuarios los documentos del fondo de la biblioteca que se hayan solicitado en préstamo de forma inmediata, siempre y cuando no estén ya prestados.</b>	Número de documentos solicitados y porcentaje de documentos prestados de forma inmediata.
<b>Posibilitar la renovación y reserva de los materiales prestados a través del catálogo, con aviso por correo electrónico en cuanto estén disponibles aquellos materiales que se encontraban prestados.</b>	Número de renovaciones y reservas a través del OPAC y número de avisos enviados.
<b>Adquirir la nueva bibliografía básica recomendada por los profesores y actualizar cada curso académico la existente.</b>	Porcentaje de bibliografía comprada respecto a la solicitada por los docentes.
<b>Realizar cursos personalizados sobre recursos de información a todos aquellos servicios que lo soliciten. Por otra parte, los docentes del pregrado pueden solicitar también sesiones para sus alumnos adaptadas a la asignatura impartida.</b>	Número de cursos y sesiones realizadas y puntuaciones recibidas en las encuestas de satisfacción.
<b>Difundir los cambios y novedades en la prestación de los servicios mediante rótulos y avisos en la Intranet con una antelación mínima de 5 días.</b>	Número de novedades sobre los servicios de Biblioteca y porcentaje de los mensajes enviados antes de 5 días respecto a los cambios producidos.
<b>Confirmar la recepción de quejas y sugerencias en un plazo máximo de 3 días laborables.</b>	Número de sugerencias, agradecimientos y quejas, y porcentaje de justificantes de recepción enviados en un plazo inferior a 3 días.

### ***2.8. Mecanismos de relación con los usuarios***

El hecho de comunicarse con los usuarios es uno de los puntos más determinantes para la Biblioteca. Evidentemente, sin poder comunicarnos no podremos saber nunca las necesidades de los profesionales y estudiantes a los que damos servicio.

Por otra parte, debemos ser conscientes de que la Corporación dispone tanto de un Centro de Comunicación Corporativa como de un Comité para la

## Espacios de trabajo – memoria de proyecto

---

Intranet y la Web de la institución. Por tanto, no podemos hacer lo que queramos ni de la forma en que nos gustaría.

Evidentemente, toda publicación en la Intranet o la web debe ser coherente con los criterios corporativos. Sin embargo, nos hemos encontrado que, a veces, las posibilidades que nos ofrecen para la comunicación no responden a las necesidades que nos demandan los usuarios. De hecho, aunque la gran parte de la información que damos se hace actualizando regular y manualmente las diversas páginas que ponemos al alcance, por ejemplo, no podemos confeccionar *blogs* o tener acceso a *facebook*.

Por tanto, la relación con los usuarios se realiza vía personal, a través del correo electrónico y el teléfono y, por supuesto, mediante la intranet y la web.

Sin embargo, estas vías no han sido suficientes. Para dar respuesta a las demandas recibidas, recientemente, hemos abierto varios nuevos canales de comunicación: concretamente **twitter**, **slideshare** y **youtube**.

Para los usuarios no es suficiente. Muchos usuarios quieren algo más que acceder a un amplio conjunto de fuentes de información. Quieren unos servicios que le sean propios, y sentirse parte integrante y activa. Como personal bibliotecario estamos potenciando e implementando conceptos que están al alza en el entorno digital: sociabilizar y compartiendo recursos de información sanitaria especializada.

De hecho, este tipo de demandas las venimos recibiendo desde hace tiempo, lo que estamos haciendo es crear lo que hemos llamado "**Espacios de trabajo**" propios a medida. Estos espacios de trabajo van más allá del acceso a multitud de fuentes de información, etc. Ya que los usuarios nos piden servicios como el intercambio de información, fuentes de almacenamiento, sistemas de autoformación, gestión de trabajo en grupo, calendarios, *blogs*, etc.

Para configurar estos espacios hemos optado por valorar soluciones externas de acceso libre, y hemos apostado por tecnologías 2.0, abiertas y configurables.

El fondo de la cuestión es transformar los servicios ofrecidos y crear nuevos, pasando de un entorno unidireccional (de bibliotecario a usuarios) en un entorno participativo (usuarios + bibliotecario).

### **2.9. Situación respecto a los estándares internacionales**

Para determinar la situación de la Biblioteca respecto a los estándares y recomendaciones internacionales sobre bibliotecas médicas, hace unos años realizamos un estudio consultado diversa bibliografía. En concreto:

- [Special Library Association](#),
- [Association of Research Libraries](#),
- [Medical Library Association](#),
- [Sociedad Española de Documentación e Información Científica](#), y
- Las conclusiones del 1st Workshop '[Building the Future of Health Libraries](#)' celebrado en Barcelona en el año 2005.

Este estudio nos sirvió para determinar los servicios a ofrecer y las líneas de trabajo a seguir, siempre teniendo presente que son los usuarios quienes tienen la última palabra sobre la priorización y personalización de los mismos. Una vez estudiadas y puestas en común todas las propuestas mencionadas, las resumimos en estos 8 puntos:

1. La biblioteca ha de tener su **propio presupuesto** y el bibliotecario ha de responder directamente a la dirección de la organización.  
Se cumple.

## Espacios de trabajo – memoria de proyecto

---

2. La biblioteca ha de disponer, como mínimo, de un **bibliotecario** académicamente **calificado**, que ha de dirigir los servicios.

Se cumple.

3. El bibliotecario ha de ser parte activa en la **adecuación, coordinación y accesibilidad** de los recursos de información.

Se cumple, ya que se gestiona personalmente toda la sección de la biblioteca a la Intranet y el Web, negociando con el Comité para la Intranet y el Web de la Corporación la forma de acceder a estos recursos y nuevos servicios.

4. La biblioteca ha de ofrecer recursos de información no sólo relacionados con la **investigación**, sino que también los debe ofrecer relacionados con la **atención y asistencia al paciente**, y participar activamente en la **formación** del personal médico y hospitalario.

Se cumple: UptoDate es un ejemplo del primer punto. Las sesiones de formación a los usuarios y los cursos impartidos lo son del segundo.

5. El bibliotecario ha de justificar la **clarificación** de las necesidades de recursos de información.

Se cumple: la optimización del número de revistas suscritas en función de su uso y las encuestas de satisfacción y necesidades que se hacen son ejemplos de este punto.

6. El bibliotecario ha de **potenciar los servicios y los recursos** para todos los posibles grupos de usuarios.

Se cumple: la biblioteca no sólo presta servicios al personal médico, sino también al colectivo enfermero y al personal administrativo y de soporte. Los servicios se dan a conocer y se ofrecen principalmente a través de la Intranet y el Web de la Corporación, y a través de sesiones de presentación a los nuevos profesionales. Además, siempre se está trabajando para ofrecer los servicios de mejor forma, personalizándolos en función de los perfiles de usuarios existentes y/o que se van creando.

7. Los recursos de información están **disponibles** las 24 horas durante los 7 días de la semana. La colección ha de ser relevante y actualizada.

## Espacios de trabajo – memoria de proyecto

---

Los recursos de información sí se encuentran disponibles siempre que sea dentro de la organización, ya que no disponemos de extranet.

8. El **acceso** a la biblioteca ha de ser **fácil**, y ha ésta ha de ser suficientemente espaciosa como para alojar al personal bibliotecario, la colección documental, el equipo informático necesario, el sistema de seguridad, los puntos de lectura, etc. Así mismo, se habilitará un despacho independiente para el bibliotecario.

Respecto este punto, debemos decir que nos falta que el personal bibliotecario disponga de un espacio propio para poder desarrollar mejor las tareas que no son directamente de cara al público. De hecho, la biblioteca, físicamente, dispone de dicho espacio, pero está ocupado por otro servicio.

### ***2.10. Participación en proyectos externos***

Como se ha comentado en el apartado 2.6.6, actualmente formamos parte del Programa para el desarrollo de la Biblioteca de Ciencias de la Salud de Catalunya, como Miembro del Grupo de Trabajo de detección de necesidades tecnológicas y del Grupo de Trabajo de personas expertas del mundo de la Biblioteconomía y Documentación del ámbito de las Ciencias de la Salud.

La Biblioteca de Ciencias de la Salud de Catalunya tiene como objetivo garantizar el acceso universal a la documentación científica, y la asistencia y formación en el uso de la localización y recuperación de la información a todo el colectivo de profesionales de la red pública de salud de Catalunya con el objetivo de contribuir a la mejora de la calidad de la asistencia sanitaria, de la salud pública, de la investigación biomédica y de la gestión sanitaria.

Se pretende:

## Espacios de trabajo – memoria de proyecto

---

- Crear una red de bibliotecas virtuales que haga de plataforma de acceso a los fondos bibliográficos, a los recursos de información y a los servicios ofrecidos.
- Racionalizar los presupuestos globales de la red de salud a través de las licencias comunes/conjuntas (bases de datos, revistas en papel y electrónicas).
- Coordinar los servicios que se ofrecen a los usuarios.
- Fomentar y facilitar el consumo de información a los profesionales del sistema sanitario público.

Por nuestra parte, creemos que además este Programa puede establecer también el estado en que se encuentran los centros tanto a nivel de fondos como de servicios prestados. Conocer exactamente esta situación permitiría abordar, por ejemplo, un programa de necesidades de formación para los profesionales bibliotecarios y una estandarización de servicios. Conseguiríamos así que los usuarios recibiesen una prestación de servicios similar, sin que fuese tan determinante el centro en el que trabajan.

### ***2.11. Colaboración con otros centros y otras líneas de actuación en curso***

#### **2.11.1. Promoción de la filosofía del movimiento Open Access**

Esta corriente de opinión persigue el acceso libre, inmediato y sin restricciones de material digital educativo o académico, principalmente aquel que proviene de publicaciones de investigación científica especializada con evaluación por expertos.

El acceso abierto implica que cualquier usuario con acceso a Internet, en cualquier momento, puede acceder a un artículo, leerlo, bajarlo, guardarlo,

imprimirlo, usarlo, y hacer minería de datos. Habitualmente los artículos en acceso abierto se encuentran bajo licencias como las *Creative Commons*.

Desde la Biblioteca estamos potenciando el uso de este tipo de licencias. Incidiendo especialmente en el ámbito formativo, estamos intentando que los materiales docentes disponibles en la institución y confeccionados por nuestros profesionales se adscriban a esta filosofía.

De hecho, esta corriente promueve eliminar las barreras económicas, legales y tecnológicas en el acceso a la información y el conocimiento. Se trata, además, de obtener como beneficio una mayor accesibilidad para los documentos y una mayor visibilidad para los autores, ya que los documentos que están disponibles libremente tienen son más consultados y, por tanto, tienen más posibilidades de ser citados.

Como decíamos, la Biblioteca se hace eco de esta filosofía, y formamos a nuestros usuarios al respecto. Recientemente, hemos comenzado a colaborar con otros centros para extender estas actividades de formación más allá de la Corporación pero dentro del ámbito sanitario.

### **2.11.2. Conocimiento abierto**

Los sistemas de Inteligencia Competitiva (IC), han sido definidos como la recopilación de aquella información útil sobre el entorno de negocio que puede afectar a la posición competitiva de una organización. Esta información útil no es sólo de carácter tecnológico, sino que puede abarcar información del entorno, comercial y competitiva. Según la norma UNE 166006:2006, la Vigilancia Tecnológica es un proceso organizado, selectivo y sistemático para captar información del exterior y de la propia organización sobre ciencia y tecnología, seleccionarla, analizarla, difundirla y comunicarla para convertirla en conocimiento

## Espacios de trabajo – memoria de proyecto

---

con el objetivo de tomar decisiones con menor riesgo y poder anticiparse a los cambios.

Estos sistemas se engloban como herramientas para la innovación de la organización, ya que se necesita disponer de información que permita anticipar posibles situaciones de riesgo. Así mismo, estas informaciones podrían ser clave para establecer vías de colaboración en el entorno de la organización.

Partiendo de estas premisas, creemos que es útil, tanto para los servicios asistenciales como para los profesionales de carácter investigador e innovador, conocer los trabajos científicos que se están desarrollando en los centros del entorno, con el fin de establecer vínculos de colaboración científica.

Con este objetivo, las bibliotecas de la Corporació Sanitària i Universitària Parc Taulí, el Hospital Universitari Mútua de Terrassa y el Consorci Sanitari de Terrassa, hemos creado un sistema de vigilancia de nuestra producción científica.

Los tres centros son parte de la XHUP, y son los tres hospitales de referencia de la Región Sanitaria Barcelona: Vallès Occidental. A pesar de que creemos que éste es un buen punto de partida, el sistema confeccionado es modular y escalable, con el objetivo de que varias instituciones interesadas e interesantes se puedan añadir. No en vano, uno de nuestros valores es la apertura del conocimiento.

### **2.11.3. Responsabilidad Social Corporativa**

Creemos que el personal de la biblioteca puede actuar como nexo entre la institución y la comunidad a la que da servicio en proyectos de responsabilidad social corporativa. Dado nuestro perfil profesional, podemos valorar retos y

## Espacios de trabajo – memoria de proyecto

---

oportunidades que, generalmente, podrían pasar desapercibidas para la institución.

Los proyectos sociales nacen y se hacen para las personas. Son bidireccionales y suponen un intercambio de valores entre la organización y la ciudadanía. Pensamos que, como biblioteca, podemos participar, dentro de un marco legal consolidado, en dar respuestas a “saber de salud” de la comunidad, obteniendo así cierto impacto social y beneficio en la comunidad.

Para ello, estamos desarrollando dos líneas de actuación principales, intentando implicar a distintos agentes (profesionales clínicos, pacientes, Servicio de Atención al Cliente, Comité Institucional de Formación, etc.). Estas líneas son:

- Sesiones presenciales dirigidas a pacientes y familiares. De corta duración, estas sesiones tienen como objetivo reforzar la relación médico-paciente desde la perspectiva de la educación en salud.

El objeto de estas sesiones no es dar información dirigida a pacientes sobre patologías concretas, sino advertir a los usuarios de la sanidad sobre aspectos como la confiabilidad de los sitios web, la diferencia entre la información “práctica-científica” y la información específicamente dirigida a su colectivo, etc.

Son sesiones que no pretenden evitar que el paciente o familiar “busque” información, sino que intentan ayudarles a saber en qué fuentes pueden confiar, siempre teniendo presente que, además de ellos mismos, el principal agente de su salud son los profesionales sanitarios, no Internet.

- Espacios web con información dirigida a pacientes o familiares. Estos espacios sí pueden estar centrados en alguna patología en concreto. En este caso, se elaboran materiales específicos y/o bien se recopilan y valoran recursos ya disponibles en Internet.

Uno de los objetivos que nos hemos propuesto es que estos espacios devengan una fuente de información que acompañe al paciente a lo

## Espacios de trabajo – memoria de proyecto

---

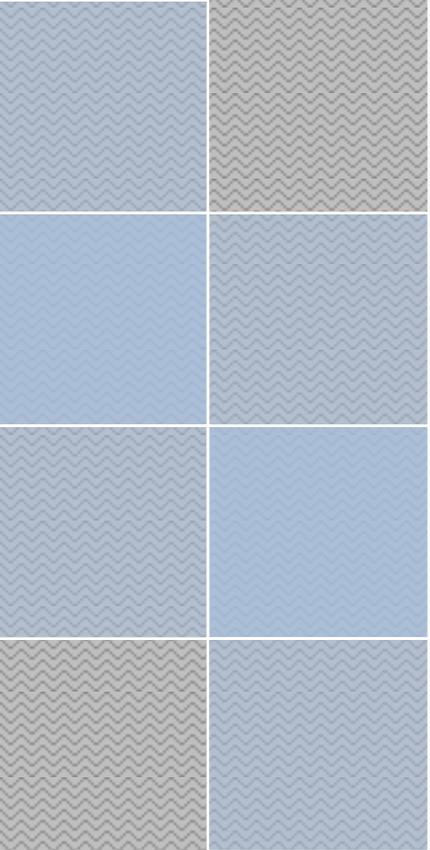
largo de su enfermedad, no sólo que describa la patología. Es decir, en la medida de lo posible ir desde el diagnóstico al pronóstico.

De todas formas, hasta el momento, estamos consiguiendo una comunicación unidireccional, ya que se tiene cierta aprensión a que los pacientes puedan comunicarse directamente con los profesionales aprovechando estas vías; principalmente porque se ve muy complicado responder sólo a ciertas consultas (por ejemplo, no tenemos claro cómo conseguir responder sólo a las cuestiones efectuadas por gente del área de referencia de nuestro centro y no a los usuarios de otros hospitales o, incluso, países) y por nuestra bisoñez en la gestión de este tipo de servicios “telemédicos” (es decir, ¿establecemos un horario de consulta?, ¿cómo dirigir a cada paciente hacia el profesional que lo trata?, etc.). Es, claramente, un tema en el que debemos trabajar más profundamente y aclarar qué objetivos se tienen y hasta dónde se puede llegar.

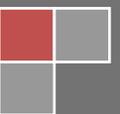
La biblioteca está comprometida a nivel social. Evidentemente, somos parte del organigrama de la institución, pero precisamente por ello queremos acompañarla en su misión de tratar, cuidar y curar.

Pretendemos que la biblioteca incida no sólo en los resultados clínicos, de investigación, de innovación, de docencia, de formación, etc. de la organización sino también en su impacto social.

De la misma manera, nos parece interesante elevar esta línea de actuación a otros centros, con el ánimo de poder establecer acciones coordinadas. De hecho, ya estamos colaborando con las bibliotecas del Institut Universitari Dexeus y del Hospital Universitari Mútua de Terrassa, además de con otros profesionales y pacientes. ¿Porqué no establecer un plan de actuación coordinado, incluso a un nivel más amplio?



### 3. Espacios de trabajo: memoria de proyecto



### 3.1. Resumen ejecutivo

Hace casi diez años, grupos de usuarios con intereses comunes empezaron a manifestar que necesitaban soluciones a la **desestructuración** de la información que consultaban, al **ruido** informativo y a la **diversificación** de las fuentes de información, entre otros aspectos relevantes.

Observamos, pues, que existía la necesidad de estructurar la información especializada y de crear respuestas **personalizadas** a las demandas informativas expresadas por **cada** colectivo.

Por otra parte, estos mismos grupos manifestaron su interés en tener un papel más **activo** en la selección de contenidos y en la gestión de la información a la que tenían acceso.

Aprovechamos esta manifestación para introducir el concepto de “**red social**” dentro de los grupos de interés y ampliarlo a otros. De un proceso (o proyecto) pasamos participar en numerosos más.

Aprovechamos también para establecer un plan de acción en la **formación** de los usuarios, priorizando aquellos elementos que les den un papel **pro-activo**.

Con el tiempo, conseguimos **transformar** los servicios ofrecidos, pasando de un entorno unidireccional (de bibliotecario a usuario/s) a un entorno en forma de **red** (usuarios+bibliotecario).

Creamos diferentes **grupos de trabajo** en los que se identifican y evalúan necesidades informacionales, recursos de información, formas de ponerlos en marcha, etc. Estos grupos de trabajo son **flexibles** y sin fecha de caducidad.

Así mismo, creamos **servicios a medida** para los diferentes grupos de usuarios. En estos servicios, los grupos son **partícipes** y no meros receptores. Es decir, los usuarios son gestores de su propia información con el soporte de personal especializado.

Posteriormente, los grupos de trabajo demandaron **espacios de trabajo**, propios y a medida. Se deseaba ir más allá del acceso a multitud de fuentes de información, etc. ya que se necesitaban nuevos servicios: intercambio de información, fuentes de almacenamiento, gestión de trabajo en grupo, calendarios, blogs, etc.

Es necesario decir que algunas de las necesidades manifestadas no encontraron una **respuesta viable en el marco institucional**, por lo que se optó por valorar soluciones externas de acceso libre. Apostamos así por **soluciones 2.0**, abiertas y configurables.

Nuestra participación en los diversos espacios de trabajo que han ido surgiendo nos ha demostrado que:

- El usuario quiere **ALGO MÁS** que acceder a un amplio conjunto de fuentes de información. Quiere algo que le sea propio, de lo que se sienta **PARTE INTEGRANTE**.
- Los bibliotecarios hemos de potenciar e implementar conceptos que están al alza en el entorno digital: **SOCIABILIZANDO** y **COMPARTIENDO** recursos de información sanitaria especializada en un entorno concreto.
- El fondo de la cuestión: transformar los servicios ofrecidos y crear nuevos, pasando de un entorno unidireccional (de bibliotecario a usuario/s) a un **ENTORNO EN FORMA DE RED** (usuarios+bibliotecario).

### **3.2. Introducción**

#### **3.2.1. Justificación**

Creemos que tanto el trabajo científico como las tareas profesionales, formativas, docentes y de investigación son actividades sociales.

La ciencia es una actividad social. No tiene valor en sí misma si no tiene utilidad a corto, medio o largo plazo. Por lo tanto, para poder materializar sus potenciales beneficios, deben propiciarse herramientas tanto de creación, de difusión y de uso en todos los ámbitos. El valor de la ciencia se materializa a través de su uso. Es decir: a más uso, más valor. La ciencia no se “gasta” ni deprecia su valor con el uso; al revés, se incrementa.

El desarrollo tecnológico ha comportado nuevas herramientas de trabajo, y éstas, nuevos canales tanto para la actividad científica como para la comunicación y difusión de la misma<sup>2</sup>.

En nuestra organización, la explotación del entorno 2.0 para las tareas de uso y difusión científicas aún no está demasiado extendida, aunque desde la Biblioteca estamos incentivando su uso en toda actividad de formación que llevamos a cabo.

De todas formas, el origen del proyecto no se basaba tanto en la necesidad de nuevas herramientas o nuevas formas de usar o difundir la actividad profesional llevada a cabo. La razón principal radicaba en la etapa de realización de esa actividad, en el día a día.

---

<sup>2</sup> REBIUN; R.d.B.U.E.; *Ciencia 2.0: Aplicación de la web social a la investigación*, 2010. [disponible en: [http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/3867/1/Ciencia20\\_rebiun.pdf](http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/3867/1/Ciencia20_rebiun.pdf), consultado el 08-07-2011]

## Espacios de trabajo – memoria de proyecto

---

Como se ha comentado en el apartado 2.8, nuestra organización dispone tanto de un Centro de Comunicación Corporativa como de un Comité para la Intranet y la Web de la institución. Por tanto, existen unas recomendaciones o criterios que demarcan las formas de comunicación entre los profesionales, o entre profesionales y usuarios, a través de las vías telemáticas y sociales.

A pesar de que tanto el Centro de Comunicación Corporativa como el Comité para la Intranet y la Web de la institución intentan adoptar posibles soluciones que den respuesta a las necesidades que les llegan, éstos servicios tienen (y han de tener) una visión global del conjunto y quizás no pueden aplicar todo aquello que les gustaría ni tampoco con la velocidad necesaria.

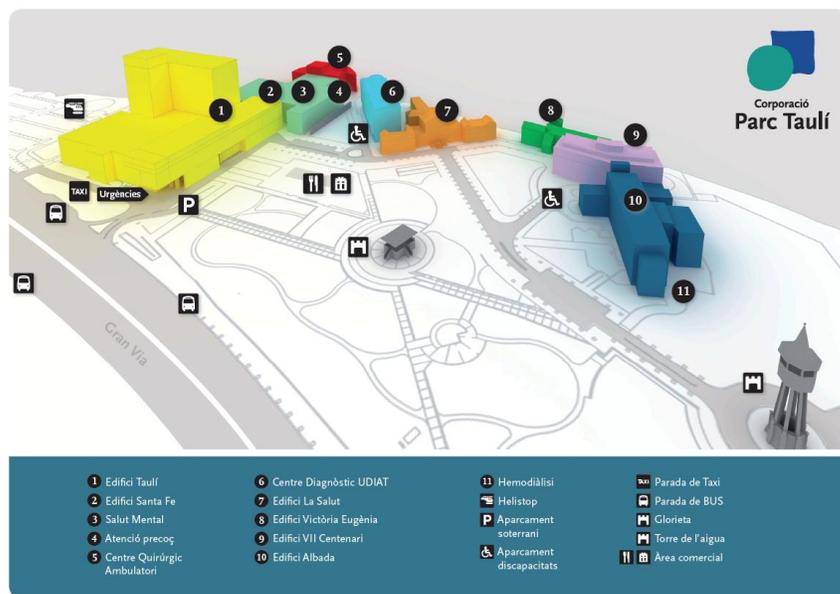
Hace casi diez años, diversos grupos de usuarios con intereses comunes empezaron a manifestar que necesitaban soluciones a la desestructuración de la información que consultaban, al ruido informativo y a la diversificación de las fuentes de información, entre otros aspectos relevantes. Es decir, deseaban algo más que acceder a un amplio conjunto de fuentes de información.

De igual modo, estos mismos grupos manifestaron su interés en tener un papel más activo en la selección de contenidos y en la gestión de la información a la que tenían acceso. Querían unos servicios que les fuesen propios, y sentirse parte integrante y activa.

Observamos, pues, que existía la necesidad de estructurar la información especializada y de crear respuestas personalizadas a las demandas informativas expresadas por cada colectivo, haciéndolos partícipes y abandonando una metodología más tradicional, unidireccional, de oferta de servicios (de bibliotecario a usuarios) por un entorno mucho más participativo (usuarios + bibliotecario).

### 3.2.1.1. Razones funcionales

- Las instalaciones de la organización no se circunscriben a un solo espacio. Profesionales con intereses comunes pueden estar ubicados en diferentes edificios.



- La actividad asistencial de la organización es muy elevada. Los profesionales disponen de menos tiempo del que les gustaría para coordinarse entre ellos.
- Existe un planteamiento de necesidades que los organismos corporativos no pueden cumplir por falta de tiempo y recursos. Las prioridades institucionales al respecto son otras.
- Las diferentes áreas de actuación son multidisciplinarias. La interoperatividad es un valor añadido en los equipos de trabajo.

### 3.2.1.2. Razones estratégicas

- La Biblioteca debe cumplir con su misión y dar solución a las necesidades planteadas por sus usuarios.

## Espacios de trabajo – memoria de proyecto

---

- Los usuarios quieren tener un rol más activo.
- La Biblioteca pretende obtener visibilidad dentro de la organización.
- La colaboración es básica en toda actividad profesional y científica. Según el plan estratégico de la Corporación<sup>3</sup>, los avances en la aplicación de las TIC pueden facilitar la coordinación y la atención integrada. El mismo plan estratégico considera que la coordinación entre profesionales es mejorable, así como entre los diferentes servicios y unidades. También queda reflejado que no se trabaja suficientemente en equipos multidisciplinares.

Dado que entendemos que tanto la medicina como y las disciplinas relacionadas son ciencias sociales, acumulativas y cooperativas, todas estas razones nos sugieren la necesidad de soluciones que permitan el trabajo cooperativo y a distancia, que agilicen las tareas y reduzcan el tiempo destinado a la coordinación de las mismas.

No pretendemos ir en contra de las directrices corporativas, al contrario; deseamos tomar medidas que permitan conseguir los objetivos con mayor rapidez y facilidad. Así mismo, no podemos obviar el alto volumen de necesidades propuestas.

Por otra parte, deseamos ser considerados como un servicio útil dentro de la Corporació.

### 3.2.2. Antecedentes

Dentro de la Corporació, existen diversos recursos institucionales para el trabajo colaborativo, principalmente:

---

<sup>3</sup> Corporació Sanitària i Universitària Parc Taulí; *Pla estratègic 2008-2015*. Sabadell: la Corporació, 2008.

## Espacios de trabajo – memoria de proyecto

---

- Correo electrónico como herramienta fundamental para establecer contacto con personas como con grupos, sea dentro de un proyecto en colaboración o como instrumento de difusión de las actividades propias.
- Unidades comunes de almacenamiento como medio de intercambio de datos y ficheros. Estas unidades están configuradas configuran, en la gran mayoría de casos, en función de la organización por servicios de la organización, no tanto de los posibles grupos de interés multidisciplinares que haya.

Por otra parte, y como complemento a las unidades comunes de almacenamiento, algunos profesionales son usuarios de la aplicación:

- Plataforma [BSCW](#) como medio para el almacenaje y compartición de archivos, pudiendo gestionar los miembros que tienen acceso<sup>4</sup>, concertar reuniones y tareas, crear blogs y encuestas online y estar al tanto de las actividades de los compañeros de equipo.

Estos recursos han sido el punto de partida para nuestros espacios, ya que aunque respondían a ciertas necesidades expresadas por los usuarios, no todas estaban cubiertas.

De igual forma, también podemos considerar como antecedentes del proyecto no sólo herramientas, sino también ciertas prácticas derivadas de la experiencia del personal de la biblioteca y de los propios usuarios:

- Los usuarios, por su parte, no sólo aportan conocimiento en sus respectivas áreas, sino también en la metodología de trabajo (investigadora, docente, clínica, etc.).
- Por parte del personal de la biblioteca, las competencias adquiridas en nuestra trayectoria profesional en la Universitat Oberta de Catalunya nos

---

<sup>4</sup> A diferencia del caso anterior, cada profesional puede determinar quién tiene acceso a qué. No todo el servicio dispone de acceso automáticamente a toda la información disponible. Pueden establecerse, así, equipos multidisciplinares.

Así mismo, existen informes de control para las versiones y cambios producidos en los ficheros, cosa que en el caso anterior, no ocurría.

## Espacios de trabajo – memoria de proyecto

---

decantan claramente hacia las plataformas de colaboración y el uso intensivo tanto de toda aquella tecnología que pudiese considerarse útil como del web social.

Finalmente, podemos reconocer como referencias aquellas plataformas científicas vertidas hacia la colaboración como pueden ser: [Academia](#), [Academic](#), [Epernicus Network](#), [HUBzero](#), [Lalisio](#), [Methodspace](#), [MyExperiment](#), [NatureNetwork](#), [ResearcherID](#), [ResearchGate](#), [Sciencestage](#), [Scispace](#) o [SciTopics](#).

### 3.2.3. DAFO y estrategias de actuación

	Fortalezas	Debilidades
Análisis interno	<p><b>BIBLIOTECA</b>            F1. Personal cualificado, con experiencia en proyectos cooperativos.            F2. Adecuación clara a los objetivos y misión de la biblioteca.</p> <p><b>USUARIOS</b>            F3. Existencia real de demanda de este tipo de servicio.            F4. Cooperación con los usuarios: Nuevo modelo de trabajo.            F5. Fuerte motivación grupal: Los profesionales participantes realmente están muy interesados en participar. Ellos mismos son nuestra vía principal de difusión del servicio.</p> <p><b>TECNOLOGÍA</b>            F6. Uso de estándares y aplicaciones en abierto.</p>	<p><b>BIBLIOTECA</b>            D1. Menos recursos de los que nos gustaría.            D2. No realizamos trabajo de márketing.</p> <p><b>USUARIOS</b>            D3. Espacios físicos para la cooperación mejorables.            D4. Actividad asistencial muy elevada, que reduce el tiempo para el trabajo en equipo.</p> <p><b>TECNOLOGÍA</b>            D5. Descompensación de los diferentes espacios: Al ser todos son distintos (tanto en materia como en metodología de trabajo), no puede estandarizarse el proceso de creación de los espacios.            D6. Dificultad para estar al día tecnológicamente.</p>

## Espacios de trabajo – memoria de proyecto

	Oportunidades	Amenazas
Análisis externo	<p><b>CORPORACIÓ</b>  O1. Posicionamiento estratégico: Posibilidad de la biblioteca de convertirse en referente dentro de la institución.  O2: Nuevo rol de la biblioteca.</p> <p><b>USUARIOS</b>  O3: Favorecimiento y potenciación del trabajo inter/multidisciplinar y en equipo.  O4: Aumento de la independencia de los usuarios: Usuarios como parte activa del proceso.  O5: Incentivación del colectivo profesional (se incrementa el uso de información clínica, y el nivel de formación y de investigación).  O6: La ciencia y la práctica profesional son actividades sociales.</p> <p><b>TECNOLOGÍA</b>  O7: Integración en una única interfaz o plataforma.  O8: Coste en aplicaciones informáticas=0.</p>	<p><b>CORPORACIÓ</b>  A1. Ciertas reticencias de la institución.</p> <p><b>USUARIOS</b>  A2. Posible aumento de demandas externas de información y documentación (morir de éxito).  A3. El espacio puede acabar transformándose en una mera lista de recursos de información.</p> <p><b>TECNOLOGÍA</b>  A4. Dependencia de soluciones informáticas cambiantes.</p>

Estrategias Fortalezas vs. Oportunidades	Estrategias Debilidades vs. Oportunidades
<p><b>BIBLIOTECA-CORPORACIÓ</b>  E1. Reforzar el papel de la biblioteca como centro de soluciones y como centro de apoyo a la actividad institucional.</p> <p><b>USUARIOS</b>  E2. Mostrar el beneficio del proyecto: atraer a nuevos usuarios exponiendo como aumentará su nivel profesional, formador, docente y científico.</p> <p><b>TECNOLOGÍA</b>  E3. Centrarse en soluciones a coste 0.  E4. Trabajar en la coherencia e integración en una plataforma de las diversas soluciones adoptadas (<i>widgets</i>, etc.)</p>	<p><b>BIBLIOTECA-CORPORACIÓ</b>  E5. Aprovechar el servicio para realizar tareas de <i>márketing</i>.</p> <p><b>USUARIOS</b>  E6. Potenciar la independencia de los usuarios: Reconocer que un “espacio” donde los usuarios “ya no nos necesiten” y que cumpla sus objetivos es un éxito.  E7. Potenciar el trabajo en equipo e inter/multidisciplinar.</p> <p><b>TECNOLOGÍA</b>  E8. Estudiar como estandarizar el proceso de creación de los espacios.</p>

## Espacios de trabajo – memoria de proyecto

Estrategias Fortalezas vs. Amenazas	Estrategias Debilidades vs. Amenazas
<p><b>BIBLIOTECA-CORPORACIÓ</b>  E9. Crear proyectos sólidos, duraderos, necesarios y útiles.  E10. Demostrar que la realización de espacios se adecua claramente a los objetivos y la misión tanto de la biblioteca como de la Corporació.</p> <p><b>USUARIOS</b>  E11. Fomentar el papel activo del usuario.</p> <p>E12. Abandonar nuestro papel en los espacios consiguiendo que nuestra función no sea imprescindible: Eso nos permitirá afrontar la creación de otros nuevos.</p> <p><b>TECNOLOGÍA</b>  E13. Mantenerse informado de toda nueva solución, aplicación, etc. que pueda ser de interés para dar respuesta a las necesidades de los espacios.  E14. Trabajar de forma que la migración a un nuevo sistema, plataforma o aplicación sea lo más sencillo y transparente posible.</p>	<p><b>BIBLIOTECA-CORPORACIO</b>  E15. Justificar la necesidad de estos espacios.</p> <p><b>USUARIOS</b>  E16. Impedir el empobrecimiento de los espacios.</p> <p><b>TECNOLOGÍA</b>  E17. Adaptar cada espacio a las necesidades manifestadas por los usuarios.</p>

Estrategias Fortalezas vs. Debilidades	Estrategias Oportunidades vs. Amenazas
<p><b>BIBLIOTECA</b>  E18. Rediseñar funciones de trabajo: Nuevo perfil laboral.</p> <p><b>USUARIOS</b>  E19. Fomentar y aprovechar la motivación de los usuarios.</p> <p><b>TECNOLOGÍA</b>  (E8.) Estudiar como estandarizar el proceso de creación de los espacios.  (E17.) Adaptar cada espacio a las necesidades manifestadas por los usuarios</p>	<p><b>CORPORACIÓ</b>  (E9.) Crear proyectos sólidos, duraderos, necesarios y útiles.  (E10.) Demostrar que la realización de espacios se adecua claramente a los objetivos y la misión tanto de la biblioteca como de la Corporació.  (E15.) Justificar la necesidad de estos espacios.</p> <p><b>USUARIOS</b>  (E16.) Impedir el empobrecimiento de los espacios.  (E19.) Fomentar y aprovechar la motivación de los usuarios.</p> <p><b>TECNOLOGÍA</b>  (E13.) Mantenerse informado de toda nueva solución, aplicación, etc. que pueda ser de interés para dar respuesta a las necesidades de los espacios.</p>

### 3.3. Objetivos

#### 3.3.1. Estratégicos

- OES1. Dar visibilidad a los proyectos, actividades y servicios que se desarrollan en la biblioteca.

Indicador/es:

- Número de usuarios atendidos mensual y anualmente por la biblioteca.
- Número de visitas mensuales y anuales al web y la Intranet de la Biblioteca.
- Número de altas, de usuarios y de remesas de boletines electrónicos de la biblioteca durante el año.

- OES2. Desarrollar y avanzar en líneas de trabajo y colaboración con grupos de interés, cooperando y trabajando en equipo.

Indicador/es:

- Número de espacios creados.
- Número de reuniones de servicios o grupos a los que la biblioteca ha sido llamada.

- OES3. Ofrecer información de calidad, conveniente y adecuada.

Indicador/es:

- Volumen de información aportada.
- Grado de información retirada.
- Grado de información comentada.

### 3.3.2. Socio-corporativos

- OSO1. Hacer de los espacios centros útiles y participativos para la docencia, la formación, la investigación, la práctica clínica diaria.

Indicador/es:

- Número de integrantes en cada espacio.
- Número de espacios creados.
- Número de espacios cerrados.
- Número de espacios en los que la biblioteca ya no participa, pero que siguen funcionando y siendo de utilidad.
- Número de aportaciones a los espacios.
- Número de visitas a los espacios.
- Grado de satisfacción de los integrantes (a través de encuestas).
- Incremento del uso de los recursos.

- OSO2. Apoyar el desarrollo profesional potenciando nuevas competencias y habilidades.

Indicador/es:

- Número de espacios en los que la biblioteca ya no participa, pero que siguen funcionando y siendo de utilidad.
- Número de aportaciones a los espacios.
- Grado de satisfacción de los integrantes (a través de encuestas).
- Número de integrantes en cada espacio.
- Número de altas de integrantes en los espacios.

- OSO3. Fomentar, incentivar y apoyar la participación y la cooperación.

Indicador/es:

- Número de intervenciones al respecto por parte de la biblioteca.
- Número de integrantes en cada espacio.
- Número de aportaciones a los espacios.

## Espacios de trabajo – memoria de proyecto

---

- Número de sesiones de formación sobre los espacios.
- Grado de satisfacción de los alumnos (a través de encuestas).
- Número de altas de integrantes en los espacios.
- Número de reuniones realizadas.
- Número de acuerdos conseguidos.

### 3.3.3. Infraestructurales

- OIN1. Ofrecer un entorno fácil, rápido y cómodo para la comunicación y la participación.

Indicadores:

- Volumen de información aportada.
- Número de aportaciones a los espacios.
- Número de visitas a los espacios.
- Grado de satisfacción de los integrantes (a través de encuestas).
- Incremento del uso de los recursos.
- Tiempo medio de respuesta y solución a los problemas planteados y aparecidos.
- Tiempo medio en las tareas de mantenimiento, *backup* y migración.

- OIN2. Mantener canales apropiados de comunicación.

Indicadores:

- Número de reuniones de servicios o grupos a los que la biblioteca ha sido llamada.
- Número de aportaciones a los espacios.
- Grado de satisfacción de los integrantes (a través de encuestas).
- Número de sesiones de formación sobre los espacios.
- Volumen de información aportada.
- Grado de información retirada.

## Espacios de trabajo – memoria de proyecto

---

- Grado de información comentada.
- OIN3. Consolidar y mejorar la calidad de los espacios aumentando la oferta y la personalización.

Indicadores:

- Número de espacios creados.
- Número de espacios cerrados.
- Número de espacios en los que la biblioteca ya no participa, pero que siguen funcionando y siendo de utilidad.
- Grado de satisfacción de los integrantes (a través de encuestas).
- Número de reuniones de servicios o grupos a los que la biblioteca ha sido llamada.
- Número de reuniones realizadas.
- Número de acuerdos conseguidos.
- Tiempo medio de respuesta y solución a los problemas planteados y aparecidos.
- Tiempo medio en las tareas de mantenimiento, *backup* y migración.

### 3.3.4. Económicos

- OEC1. Conseguir un gasto 0 en la adquisición de tecnología.

Indicador/es:

- Presupuesto 0 de los espacios, respetado.
- Número de facturas igual a 0.

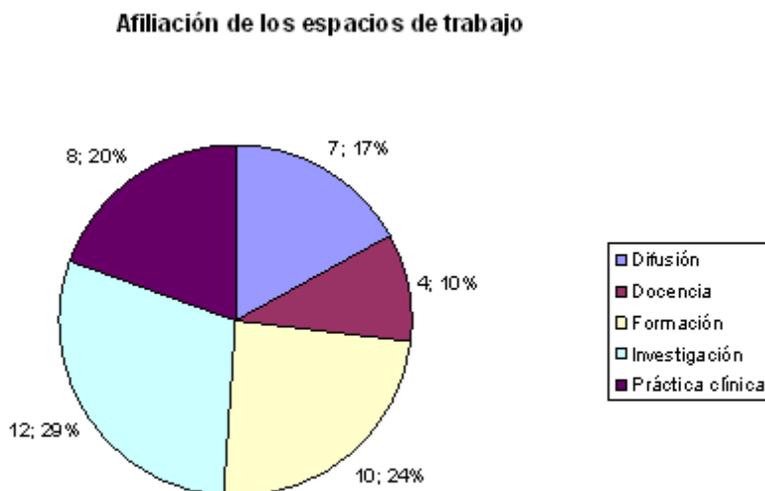
## 3.4. Descripción técnica

### 3.4.1. Público objetivo. Participantes

Literalmente, no podemos hablar de “público objetivo” en los espacios de trabajo ya que nuestra meta no es llegar a un número determinado de asistentes a un espacio (rol pasivo), sino conseguir que los integrantes de dicho espacio participen del mismo (rol activo).

Los usuarios son parte fundamental de los proyectos. Los espacios creados dependen de ellos. Ellos deciden dinámicamente, con su actitud e implicación, qué espacios tendrán éxito y qué espacios no. Es por esto que le damos especial importancia a los objetivos socio-corporativos anteriormente descritos.

Actualmente, existen 41 espacios de trabajo abiertos y vivos. Aunque algunos espacios podrían asignarse a más de una categoría<sup>5</sup>, podríamos dividirlos así:

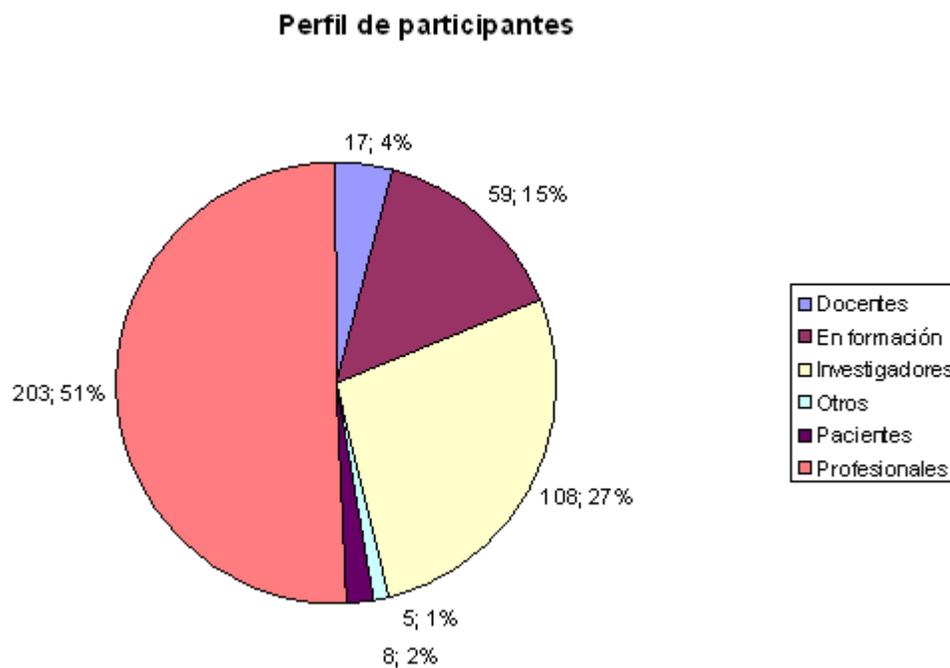


<sup>5</sup> “Investigación” y “Difusión”, “Docencia” y “Formación”, o “Práctica clínica” y “Formación” suelen ir de la mano.

## Espacios de trabajo – memoria de proyecto

---

Numéricamente, los integrantes de los espacios responden a un perfil clínico y asistencial. Así mismo, tanto investigadores como personal en formación también acostumbran a ser parte integrante de los espacios en activo. Cabe destacar también el rol de los pacientes que, a pesar de ser un grupo poco nutrido, es muy importante:



Cada integrante aporta su perfil y su forma de trabajar a los espacios. Particularmente, el personal de la biblioteca cumple diversas funciones:

- **Dinamizador del espacio.** Es un rol que intentamos abandonar cuanto antes, ya que intentamos que sean los propios usuarios integrantes los que marquen el ritmo y la metodología de trabajo en los espacios. Hemos podido comprobar como aquellos espacios dinamizados “por pares” (es decir, por aquellos a los que los usuarios ven como su “igual”) tienen mayor número tanto de participantes como de aportaciones.
- **Aportador de contenido para ser sometido a evaluación.** Nuestro conocimiento de las diversas fuentes de información puede ser útil a la

## Espacios de trabajo – memoria de proyecto

---

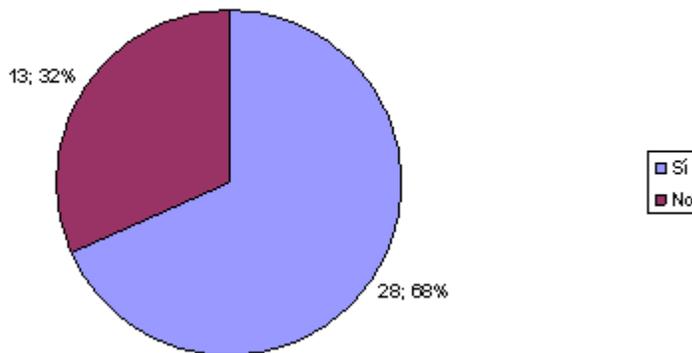
hora de proponer contenidos para ser incluidos dentro del espacio. Todo contenido ha de ser valorado por los integrantes del espacio, ya que si aunque se considere de calidad no resulta de utilidad para los objetivos marcados no se incluye.

- Consultor-“solucionador” tecnológico y funcional. Intentamos dar respuesta a las necesidades que se van planteando a medida que éstas van surgiendo. Debemos, pues, conocer el entorno del entorno 2.0 para saber qué tipo de peticiones pueden resolverse y cómo pueden resolverse, siempre cumpliendo los objetivos económicos marcados.

Creemos que un perfil más técnico-especialista (por ejemplo, informático) hasta el momento no es necesario, ya que la tecnología utilizada acostumbra a ser de fácil acceso y mantenimiento. De hecho, en diversos espacios este papel ya lo están adoptando los propios profesionales sanitarios, con lo que se cumple en parte el segundo objetivo socio-coprativo antes mencionado.

En este sentido, cabe recordar lo indicado anteriormente: un espacio donde la biblioteca no participa directamente no es un espacio frustrado, antes al contrario. Nuestra meta es que los participantes sean autosuficientes.

**Espacios donde la biblioteca participa**



### 3.4.2. Historia y desarrollo del proyecto

Nuestros espacios de trabajo comenzaron a gestarse hace casi diez años, cuando grupos de usuarios con intereses comunes empezaron a manifestar que necesitaban soluciones a la desestructuración de la información que consultaban, al ruido informativo y a la diversificación de las fuentes de información, entre otros aspectos relevantes.

Poco tiempo después, se redactó un informe preliminar donde, como profesionales, observamos que existía la necesidad de estructurar la información especializada y de crear respuestas personalizadas a las demandas informativas expresadas por cada colectivo. Vimos claramente que ese era el camino a seguir.

De igual forma, estos mismos grupos manifestaron su interés en tener un papel más activo en la selección de contenidos y en la gestión de la información a la que tenían acceso. Por otra parte, los usuarios nos solicitaron servicios más allá de lo bibliográfico: deseaban trabajar en grupo e intercambiar entre ellos información, compartir una fuente única de almacenamiento de datos, disponer de sistemas de autoformación, etc.

Aprovechamos esta manifestación para introducir el concepto de “trabajo en red” (que, posteriormente, nos llevaría a hablar de “redes sociales”) dentro de los grupos de interés y ampliarlo a otros.

Evidentemente, antes de la llegada de las tecnologías 2.0, utilizamos páginas estáticas. Por fortuna, el desembarco de la web social nos permitió orientarnos más fácilmente hacia la interacción y el trabajo cooperativo. Es decir, en un primer momento, los espacios eran más un “resultado” de trabajo; posteriormente (y ahora) son un “medio” de trabajo.

## Espacios de trabajo – memoria de proyecto

---

Así, estos espacios (de acceso público o restringido) utilizan el medio virtual para que integrantes con intereses comunes puedan interaccionar entre ellos (recomendándose bibliografía, cooperando, opinando sobre diversos temas en blogs profesionales propios, intercambiando información, almacenando datos, etc.) haciendo comunidad y aportando contenido.

La primera puesta de largo fue la “biblioteca para pacientes”, espacio abierto en 2005 y que supuso un espaldarazo para la biblioteca a nivel de consultas y visitas. Así mismo, cabe decir que fue un espacio en el que la dificultad principal no estuvo tanto en cómo trabajar en grupo y qué recursos incluir sino convencer a la institución de su conveniencia.

Creemos que fue un espacio de éxito, tanto porque así lo demuestran las visitas recibidas como porque la propia institución, antes algo reticente, decidió que la gestión del mismo escaparía de manos de la biblioteca para situarla en otros ámbitos<sup>6</sup>.

Por otra parte, cabe decir que de un proceso (o proyecto) pasamos participar en numerosos más.

En este punto, un inciso. En un primer momento, los espacios eran llamados “espacios virtuales de trabajo”, aspecto que también hemos cambiado y que ha quedado simplemente como “espacios de trabajo”. Consideramos que “lo virtual” está ya tan integrado en el mundo “real” que no era necesario hacer esa distinción. De hecho, dando un paso más y entre nosotros, hemos empezado a llamar a los espacios como “*personalware*”, ya que pretendemos que las esferas creadas sean lo suficientemente configurables para que cada usuario pueda adaptarlo a sus necesidades y funciones dentro del equipo.

---

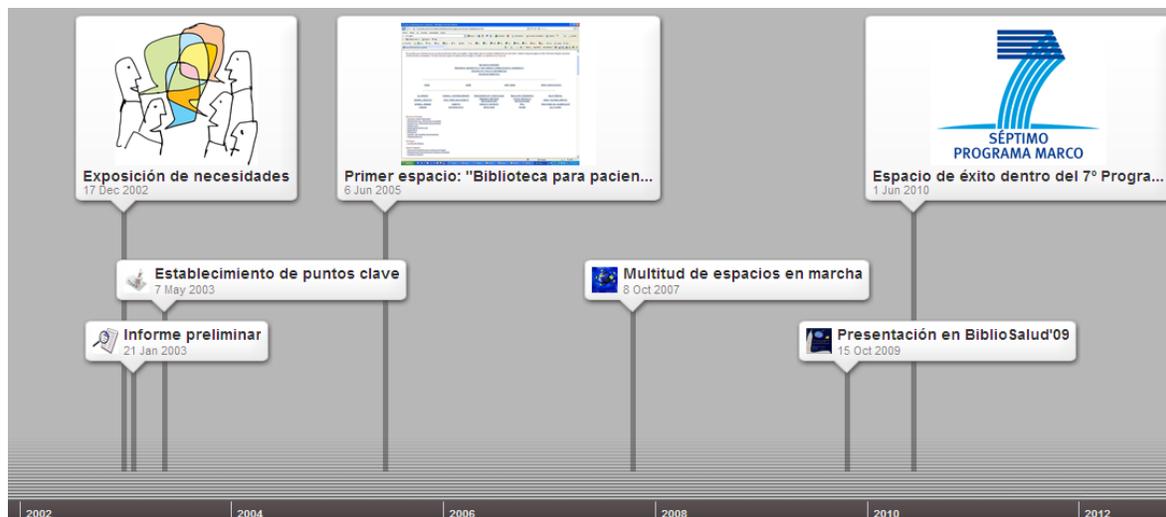
<sup>6</sup> De hecho, el plan estratégico 2008-2015 de la institución dice textualmente que “cal desenvolupar una estratègia per adaptar-nos a la creixent demanda d’informació dels pacients sobre el seu procés (per exemple, amb informació a la web i també a través de Salut en Xarxa)”.

## Espacios de trabajo – memoria de proyecto

Con el inestimable apoyo de Conxi Caro, de la Biblioteca de l'Hospital Universitari Mútua de Terrassa, presentamos en las jornadas Bibliosalud'09 una comunicación oral sobre el proyecto. Lograr el premio a la mejor comunicación nos reforzó enormemente.

Cómo último punto destacable, comentar que uno de los últimos espacios creados forma parte de un proyecto avalado por el 7º Programa Marco de la Unión Europea. Uno de los resultados que ha dado el espacio es el web [PREDICT.es](http://PREDICT.es) (grupo español del PREDICT Consortium). Dicho web no recoge todo el trabajo realizado, ya que es un recurso muy centrado en la difusión de contenidos, pero pensamos que puede ser interesante reflejarlo aquí.

Gráficamente, la historia hasta el momento del proyecto podría resumirse así:



### 3.4.2.1. Metodología y fases de creación de los espacios

No hay dos espacios iguales. De hecho, comentábamos en el apartado 3.2.3 que una de las debilidades del proyecto es, precisamente, la descompensación entre los diferentes espacios. Al tener, todos ellos,



Extendiendo el diagrama, las acciones clave a llevar a cabo son:

- **IDENTIFICAR** grupos de interés (de investigación, grupos de trabajo, comités, etc.) con necesidades de información específicas y determinadas. Estos grupos son flexibles y no tienen fecha de caducidad.
- **ESTABLECER** un plan de comunicación con dichos grupos. Explicar en qué consisten los espacios, priorizar aquellos elementos que dan un papel pro-activo a los participantes.
- **DEFINIR** los objetivos a alcanzar (espacio para la difusión de resultados, para la investigación, para la docencia o formación, etc.). **DETERMINAR** las necesidades específicas, la metodología de trabajo y la transparencia u opacidad del espacio (derechos de acceso, trabajo, visualización, etc.).

Habitualmente, las necesidades se expresan de forma abierta, poco específica. Entrecorriendo:

- “Añadir contenidos y poderlos comentar”,
- “Buscar sólo donde queramos”,
- “Cambiar el formato de los archivos”,
- “Chatear y hacer videoconferencia”,
- “Compartir agendas”,
- “Compartir un calendario”,
- “Compartir vídeos, fotos, presentaciones, etc.”,
- “Crear una página todos juntos”,
- “Difundir lo que hacemos”,
- “Editar una revista”,
- “Estar al día de noticias, artículos, etc.”,
- “Hacer cursos”,
- “Hacer encuestas”,
- “Hacer un programa de radio”,
- “Intercambiar documentos”,

## Espacios de trabajo – memoria de proyecto

---

- “Poder trabajar en un documento todos al mismo tiempo”,
  - “Tener un “favoritos” común o tener un sitio donde compartir páginas de interés”,
  - “Valorar los contenidos”,
  - “Integrarlo todo en una web”,
  - “Integrarlo todo en mi navegador”,
  - etc.
- **ESTUDIAR** las necesidades planteadas y proponer soluciones, siempre en el marco del coste 0. El análisis de necesidades y posibles soluciones a aplicar es continuo.
  - **IDENTIFICAR** y **VALORAR** recursos de información y aplicaciones. En lo referente a las aplicaciones, siempre optamos por evaluar soluciones externas de acceso libre, y apostando por tecnologías 2.0, abiertas y configurables.
  - **APORTAR** contenido relevante. Se pretende que los participantes del espacio intervengan de forma activa, colaborando y ofreciendo conocimiento para facilitar el trabajo de los demás.
  - **CREAR** y **PERSONALIZAR** fuentes de información como herramienta social. Son los propios usuarios quienes pueden modificar, gestionar y ampliar sus recursos con la ayuda del personal de la biblioteca. Se crean, pues, servicios de valor añadido completamente a medida, donde los integrantes de los espacios son partícipes y no meros receptores tanto de la información generada como alcanzada. Así mismo, se persigue
  - **DIFUNDIR** las aportaciones realizadas y los resultados conseguidos, con la propia ayuda de los miembros del grupo. Finalmente, los “usuarios” son gestores de su propia información.
  - **ANALIZAR** el resultado obtenido en función de los objetivos planteados. **DETERMINAR** la satisfacción de los participantes por medio de entrevistas directas, sesiones de trabajo en equipo o encuestas.

## Espacios de trabajo – memoria de proyecto

---

Por otra parte, hay procesos que implican un recorrido más largo que las acciones. Son los siguientes:

- La **FORMACIÓN** se realiza a diversos niveles, ya que se efectúa tanto en el conjunto de herramientas seleccionadas como en la metodología de trabajo, pasando por la difusión del mismo, las nuevas posibilidades que ofrecen las nuevas aplicaciones, etc. Siempre se hace especial énfasis en la necesidad y el beneficio de la pro-actividad de los participantes.
- La **COOPERACIÓN** se tiene en cuenta como un elemento imprescindible. Recordemos que el plan estratégico de la Corporación consideraba como mejorable la coordinación entre profesionales, servicios y unidades. Así mismo, también quedaba reflejado que no se trabaja suficientemente en equipos multidisciplinares.

Consideramos, pues, que la colaboración propicia mejores ideas y decisiones, produciendo mejores y más adecuados resultados. También favorece la implicación y el compromiso de todos los integrantes, potenciando nuevos conocimientos, competencias y habilidades. Finalmente, es un método ideal para compensar aquellas debilidades individuales que puedan surgir en el proceso.

- Precisamente, por estas razones, es tan importante la **BÚSQUEDA** de nuevos participantes en los grupos, ya que toda nueva idea o conocimiento que pueda darse, será beneficioso.

### 3.4.2.2. Recursos materiales y personales

Para la gestión del tiempo y de los recursos personales destinados a cada espacio, utilizamos una matriz de asignación de responsabilidades (MAR) simplificada<sup>7</sup>. Esta matriz nos permite relacionar las actividades que han de

---

<sup>7</sup> Solamente utilizamos dos de las cuatro funciones recomendadas. Existe el/la “responsable (R)”, que se asegura que la tarea se lleve a cabo; los “consultores (C)”, coordinados por el/la responsable. Hemos añadido la figura del “agente (A)”, como rol independiente, pero que aporta ideas, contenidos, etc.

## Espacios de trabajo – memoria de proyecto

llevarse a cabo (“Estructura de descomposición del trabajo” o WBS) con cada componente/rol del equipo integrante dentro del espacio (“Estructura de descomposición de la organización” u OBS).

Como decíamos antes, cada espacio es distinto, y una misma persona puede tener más de un rol, así como un mismo rol puede ser desarrollado por más de una persona. Además, los roles pueden migrar y ser jugados por otro integrante del equipo.

		<i>Estructura de descomposición de la organización</i>				
		<i>Coordinador / Dinamizador</i>	<i>Analista/Aportador/Evaluador/Formador</i>		<i>Público</i>	
			<i>Soluciones TIC</i>	<i>Contenidos y recursos</i>		
<b>Estructura de descomposición del trabajo</b>	<b>Visión</b>	Definición de objetivos	R	C	C	A
		Estudio de posibilidades y soluciones TIC		R		
		Planificación	R	C	C	
		Pruebas		R		
		Búsqueda de nuevos integrantes	R			A
	<b>Especificaciones funcionales</b>	Necesidades	R	C	C	A
		Requerimientos		R		
		Implementación		R		
		Documentación	R	C	C	
	<b>Arquitectura</b>	Diseño	C	R	C	A
	<b>Desarrollo</b>	Aportación de contenidos y recursos			R	A
		Evaluación y comentario de contenidos y recursos			R	A
		Personalización	C	R	C	
		Difusión	R	C	C	A
		Análisis de resultados	R	C	C	A
	<b>Formación</b>	Metodología de trabajo	C	C	R	
Tecnología			R			
<b>Administración</b>	Calendario maestro	R				
	Plan de espacio	R	C			

La figura de los “informados” la hemos desechado por pasiva, ya que la comunicación hacia ellos es puramente unidireccional y esto va en contra de nuestros objetivos. Finalmente, tampoco utilizamos el rol del “aprobador”, ya que la evaluación de los procesos siempre la realizamos en grupo.

Dado que no solemos temporalizar estrictamente las tareas, nuestra experiencia nos ha demostrado que herramientas como los diagramas de Gantt, en nuestro caso, fatigan más que ayudan, ya que añaden presión innecesaria y, en realidad, no buscada. Hemos visto que al utilizarlos no se han obtenido demasiadas ventajas para el trabajo que han supuesto<sup>8</sup>. La implicación de los miembros del espacio será la que determine si éste cumplirá los objetivos propuestos o no.

Por otra parte, es interesante reseñar como en aquellos espacios en que los pacientes son parte activa, su diversidad de roles es muy importante. Por un lado, participan en la definición y objetivos del espacio, determinan sus necesidades, aportan contenidos al mismo, lo difunden e, incluso, pueden buscar ellos mismos nuevos integrantes al espacio.

Respecto a los recursos materiales, partimos tanto de los objetivos del espacio como de las necesidades planteadas. Además, jugamos con un abanico de soluciones siempre partiendo de la base que toda tecnología debe integrarse fácilmente tanto en la dinámica de trabajo (usabilidad) como en el propio espacio de trabajo (arquitectura y diseño). Algunas de las herramientas que más utilizamos son:

---

<sup>8</sup> Aún así, tenemos como meta transformar el esquema de fases que venimos utilizando en un diagrama que siga el llamado “método de la ruta crítica”, o bien sea una malla PERT, para mejorar la definición, dependencia e interrelación entre las tareas. Esto aún no se ha llevado a cabo.



### 3.4.3. Evaluación de resultados para la mejora continua

Los espacios son esferas retroactivas. No se dan por cerrados hasta que sus integrantes deciden que así sea. Por lo tanto, los procesos de retroalimentación y mejora continua no acaban nunca.

Para la consolidación de los espacios es básico que éstos respondan a las necesidades de los integrantes. Es la figura del coordinador/dinamizador del espacio la responsable de analizar si los objetivos planteados para el espacio se han conseguido. Para ello, insta a todos los miembros (sean analistas, aportadores, evaluadores, formadores o público) que expresen sus opiniones y, si las hubiese, nuevas metas o ideas.

## Espacios de trabajo – memoria de proyecto

---

Para ello, el coordinador/dinamizador tiene a su disposición diversos medios, como son:

- Reuniones (virtuales o presenciales) periódicas de trabajo en grupo, donde siempre hay un turno abierto de palabra para que los componentes del espacio se expresen en este sentido.
- Conversaciones individuales (también virtuales o presenciales) que puedan darse al respecto.
- Sesiones de formación, acerca de las tecnologías y recursos utilizados en el espacio, a los integrantes del mismo.
- Aportaciones de los integrantes a los medios dispuestos a tal efecto dentro del propio espacio, como pueden ser los comentarios en los blogs.
- Encuestas de satisfacción de los integrantes, que se llevan a cabo antes de dar por finalizado un espacio, para determinar definitivamente si éste ha cubierto sus objetivos o si puede mejorarse antes de cerrarlo.

Estas vías de comunicación permiten al coordinador/dinamizador identificar el grado de satisfacción de los integrantes, y sus nuevas necesidades, ideas y percepciones. Estos ítems pueden ir desde el reconocimiento al trabajo hecho, la insatisfacción por no haber hecho más, la voluntad de añadir nuevos canales de comunicación al espacio (audio, video, etc.), la posibilidad de incluir nuevos recursos, etc.

Tal y como definíamos en el diagrama de fases del punto 3.4.2.1, en función de las impresiones recibidas, el responsable tendrá la posibilidad de redefinir o añadir objetivos al espacio, estudiar necesidades y soluciones, o determinar aportaciones de contenidos.

Finalmente, decir que si en algún momento, se decide dar por cerrado un espacio, toda información obtenida por estas vías deriva hacia el informe final, a modo de memoria de objetivos, necesidades, soluciones, tareas, y metas

conseguidas y no conseguidas. Estos informes finales son especialmente interesantes para distinguir puntos clave que puedan llevar al éxito o al fracaso de un espacio, y se ponen a disposición de los coordinadores si se obtiene permiso de los miembros del espacio extinto.

De hecho, una de las metas que también nos estamos planteando es llevar a cabo un foro o un espacio de coordinadores, con el objetivo de poner en común ideas de desarrollo.

### ***3.5. Un ejemplo: competencias profesionales***

#### **3.5.1. El Comité Institucional de Competencias Profesionales de la CSUPT**

El Comité Institucional de Competencias Profesionales de la CSUPT es un órgano del Consejo Profesional que tiene como objetivo promover y gestionar, en el ámbito de la Corporación, el conocimiento sobre los aspectos relativos a las competencias profesionales a través de la investigación, análisis e intercambio de experiencias, basadas en objetivos similares, que se realicen dentro de la propia corporación o en contextos externos; promoviendo la autorreflexión sobre la práctica realizada y aportando instrumentos validados y útiles para la toma de decisiones en materia de competencias profesionales.

También persigue promover la excelencia profesional mediante los conocimientos, habilidades y actitudes consustanciales, tanto en el modelo asistencial de la CSUPT como en el de la propia profesión.

El Comité tiene como funciones genéricas:

- Reflexionar estratégicamente sobre las competencias en las profesiones sanitarias.

## Espacios de trabajo – memoria de proyecto

---

- Detectar los ámbitos competenciales emergentes y realizar un *benchmarking* continuo en otras empresas del sector, en las diferentes sociedades científicas y en la administración.
- Asesorar a los diferentes órganos de la Corporació sobre las competencias profesionales, su evaluación y los diferentes sistemas de acreditación y rectificación.
- Difundir e incrementar el conocimiento sobre este tema en el conjunto de la organización.

Como corolario de las mismas, podemos añadir:

- Promover la definición de competencias dentro de los diferentes centros, unidades, programas, etc. de la Corporació de acuerdo con los valores de la misma y con los establecidos por las sociedades científicas.
- Promover en la Corporació la conducción directiva de foros profesionales *seniors*, tanto formales como informales, que permitan y faciliten reflexionar sobre la práctica profesional. Conscientes de que es la mejor vía para difundir en el seno de la organización los valores del profesionalismo y del modelo asistencial de la institución, así como para incrementar la conexión con la sociedad.
- Detectar diferencias entre la importancia y el nivel de formación en los diferentes ámbitos competenciales, proponiendo las medidas pertinentes al Comité Institucional de Formación.
- Conocer la utilidad y las limitaciones de los diferentes instrumentos de evaluación de competencias y de su idoneidad en cada caso.
- Promover experiencias de evaluación de competencias a la Corporació, facilitando las conexiones y la logística de las experiencias de evaluación de competencias que puedan haberse llevado a cabo en otros ámbitos internos o externos a la CSUPT.
- Proponer las habilidades y actitudes que sean consubstanciales al modelo asistencial de la Corporació, y que como tal deban promoverse y

## Espacios de trabajo – memoria de proyecto

---

requerirse en la práctica de todos los profesionales, independientemente de su función o tarea.

Los miembros del Comité se distribuyen en dos grupos de trabajo diferentes:

- El orientado a dar apoyo al Jefe de Estudios, especialmente en el modelo MEF y en todos los temas relacionados con la concreción de la competencias profesionales en la CSUPT.
- El orientado al mantenimiento del conocimiento sobre competencias, difusión del mismo y *benchmarking* de experiencias al respecto.

Los objetivos generales del Comité para este año son:

- Desarrollo y mantenimiento del espacio web del Comité.
- Mantenimiento y actualización del conocimiento sobre competencias profesionales, tanto de su definición como de su evaluación.
- Promover la aplicación de los conceptos anteriores dentro de la CSUPT.
- Dar respuesta a las consultas específicas que los órganos directivos realicen.

### 3.5.2. <http://competenciasprofesionales.webnode.com>

#### 3.5.2.1. Identificación de grupo de interés

El origen de este espacio viene de una reunión mantenida a principios de 2008 entre el personal de la biblioteca y el por entonces presidente del Comité, a su vez también, presidente del Consejo Profesional y coordinador del grupo de *benchmarking*.

En dicha reunión, el profesional sostiene que la página web del comité dispone de poca visibilidad dentro de la institución y nula a nivel abierto. Desea cambiar esta situación ya que ésta impide realizar las funciones asignadas al comité.

El personal de la biblioteca propone entonces diversas posibilidades, entre las que destacan el crear un espacio nuevo, abierto y exterior al web de la institución, con el ánimo de mejorar la visibilidad externa y el aprovechar la situación para crear un espacio más dinámico.

### **3.5.2.2. Plan de comunicación**

En junio del mismo año, el personal de la biblioteca asiste a una reunión del Comité, formando parte desde ese momento del mismo como miembro de pleno derecho. El presidente del Comité explica las inquietudes planteadas en la reunión privada anteriormente mencionada y el personal de la biblioteca comunica las posibilidades que pueden llevarse a cabo, mencionando que no se podrá disponer en ningún caso del apoyo institucional de órganos como el Centro de Comunicación Corporativa.

### **3.5.2.3. Definición de objetivos**

En la misma reunión, los miembros del Comité expresan su apoyo a la idea, ya que las inquietudes del presidente son compartidas por los demás. Aún así, se decide que el espacio a crear será sólo del grupo de trabajo de *benchmarking*, y que los objetivos principales serán el ayudar a reflexionar sobre las competencias en las profesiones sanitarias, detectar ámbitos competenciales emergentes, y difundir e incrementar el conocimiento sobre el asunto competencial tanto dentro como fuera de la Corporación.

Se decide que el presidente del comité sea el coordinador/dinamizador del espacio y que el resto de miembros del grupo de trabajo sean los consultores del mismo. Es positivo destacar la interdisciplinabilidad del equipo: medicina, enfermería, profesionales en formación y personal de la biblioteca.

### 3.5.2.4. Estudio de necesidades y soluciones

Los objetivos planteados conducen a múltiples necesidades, algunas de las expresadas en la reunión del comité fueron:

- “Estar al día de lo publicado en diversas revistas profesionales”,
- “Estar al día de las publicaciones de diversas instituciones de interés”,
- “Analizar artículos”,
- “Redactar un diccionario de conceptos”,
- “Tener una bibliografía seleccionada”,
- “Tener un enlace a las instituciones que nos interesen”,
- “Saber qué se ha publicado sobre un tema”,
- “Disponer de una biblioteca de imágenes para utilizar en las presentaciones”,
- “Reducir la cantidad de páginas superfluas que Google da al buscar información relativa a estos temas”,
- “Tener un foro de discusión”,
- “Poder colgar e intercambiar ficheros”,
- etc.

Posteriormente, se realizó un estudio para determinar qué soluciones podían ser las más adecuadas. Las adoptadas fueron diversas. En primer lugar, se procedió a abrir un espacio web en un servicio de alojamiento gratuito como , donde poder alojar el resto de medidas. Entre ellas:

- Para estar al día de lo publicado en diversas revistas o por instituciones seleccionadas se incorporó un lector de RSS al web.
- Para el análisis de artículos se determinó una metodología y se propuso que los artículos analizados fuesen colgados en un *blog*. Sorprendentemente, se decidió que los *posts* no pudiesen incorporar comentarios.
- Para enlazar con las instituciones de interés, se confeccionó un perfil en .

## Espacios de trabajo – memoria de proyecto

---

- Para conocer lo publicado sobre determinados temas, se realizaron diversos perfiles de búsqueda en  consultables desde el propio espacio.
- Para reducir el ruido de las búsquedas en Google, se optó por realizar un buscador específico utilizando .
- Para poder realizar intercambio de ficheros, se utilizó .
- En lo relativo al diccionario de conceptos, la bibliografía seleccionada, el foro profesional, y la biblioteca de imágenes se optó por las posibilidades que  ofrecía.

### **3.5.2.5. Aportación de contenidos. Identificación y valoración de recursos de información. Personalización. Difusión**

Estas fases tuvieron lugar tanto a nivel personal como en sucesivas reuniones. Se determinó como muy importante el hecho de la personalización del espacio, donde cada profesional podía acceder rápidamente a aquellos recursos que les resultasen de interés.

Una vez confeccionada la estructura del espacio y empezando a aportar contenidos, se establecieron una metaetiquetas a utilizar para ayudar a la incorporación correcta del web en los diversos buscadores. También se dio de alta manualmente el espacio en Google, y se comunicó su apertura a diversas sociedades científicas, nacionales e internacionales.

La *homepage* del espacio quedó con esta estructura:

## competencia profesional

BUSCAR:  **BUSCAR**

BIBLIOGRAFIA RECOMENDADA | BLOG | DICCIONARIO | AL DÍA | IMÁGENES | ¡PARTICIPA! | NUESTRO EQUIPO

### Buscador especializado

Search...  
ROLLYO Select... Go

### Favoritos

- » [ACGME Outcome Project](#)
- » [Assessment & evaluation of communication skills and consulting](#)
- » [CanMEDS Tools and Resources](#)
- » [Col·legi Oficial d'Infermeria de Barcelona - Competències de la professió](#)
- » [Libre blanc de les professions sanitàries - resum executiu](#)
- » [NYU School of Medicine - NYU Macy Initiative in Health Communication](#)
- » [Program to Enhance Relational & Communication Skills \(PERCS\)](#)
- » [The CanMEDS 2005 Physician Competency Framework](#)
- » [WFME Global Standards](#)

I am also on Delicious  
Add me to your network

### Competencias profesionales en el ámbito sanitario

Se entiende por **competencia** el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que conforman una profesión.

Muchos de los ámbitos de competencia son comunes a todas las profesiones; se habla, así de **metacompetencias** o **competencias transversales**.

Especialmente, las actitudes están estrechamente relacionadas con los **valores**. La base de actitudes y valores se denomina **profesionalismo**.

Cada **ámbito de competencia** de las profesiones sanitarias tiene aspectos variables de conocimientos, habilidades y actitudes. Las **profesiones sanitarias** contemplan al individuo. Y, por lo tanto, han de tener en cuenta todos los aspectos de éste: biomédico, psicológico, sociofamiliar y funcional. Algunas profesiones o especialidades sanitarias focalizan más alguno de éstos aspectos, pero todas ellas han de tener una orientación integral y personalizada dirigida a un individuo.

Así, el **conjunto de competencias** es podría representar como un cubo tridimensional: la primera dimensión como conocimientos, habilidades, actitudes y valores; la segunda, como los diferentes ámbitos de competencia; la tercera, como los planos de la atención integral.

Este web nace con el objetivo de ser un espacio de reflexión estratégica sobre el ámbito competencias en las profesiones sanitarias.

### CONTACTO

**Marcos Antonio Catalán**

Corporació Sanitària Parc Taulí  
Parc Taulí s/h  
08208 Sabadell, Spain  
[mcatalan@tauli.cat](mailto:mcatalan@tauli.cat)  
(0034) 93 745 84 50

### Etiquetas

[competencias profesionales](#)  
[modelo CANMEDS](#)  
[evaluación de competencias](#)  
[orientación al paciente](#)  
[abogado del paciente](#)  
[trabajador social](#)  
[asociaciones de pacientes](#)  
[pediatría](#)  
[orador](#)  
[objetivos docentes](#)  
[formación especializada](#)  
[asociaciones profesionales](#)  
[ciencia](#)  
[inmigración](#)  
[relación médico-paciente](#)  
[enfermería](#)  
[medicina](#)  
[médicos](#)  
[currículum informal](#)  
[competencias clínicas](#)  
[residentes](#)  
[información](#)  
[blog](#)  
[rol model](#)  
[educación médica](#)  
[self-reflection](#)  
[profesionalismo](#)  
[definición de competencias](#)  
[modelo ACGME](#)  
[tutores](#)

### Hay que leer

Menu | ▾

Declaration of Professionalism.pdf  
framework\_e[1].pdf  
The C3 instrument

powered by **box**

### **3.5.2.6. Formación**

Se decidió que la formación se centraría en la metodología de trabajo, ya que en tecnología se tenía como referente al personal de la biblioteca y era innecesario realizar sesiones al respecto.

### **3.5.2.7. Búsqueda de nuevos participantes**

Una vez realizado un primer trabajo de difusión del web, el coordinador tuvo como meta conseguir más participantes, sobre todo a nivel externo de la institución. Se pretendía ganar nuevos agentes, que enriqueciesen el espacio con sus aportaciones e ideas. Evidentemente, el público del espacio ya había comenzado a participar, pero se buscaba una mayor implicación.

### **3.5.2.8. Análisis de resultados**

Esta fase tenía lugar en las sucesivas reuniones del comité. Se consideró muy interesante el hecho de que el espacio en abierto hubiese conseguido durante todo el 2009 el doble de visitas que el espacio otorgado dentro tanto del web como de la intranet de la Corporació<sup>9</sup>. Además, se destacó el foro profesional, como ágora de intercambio de ideas.

### **3.5.2.9. Refundación del espacio**

A mediados del año 2010, dados los resultados de la experiencia y con el compromiso de la institución de abrirse más a las necesidades de los profesionales, el comité consideró que era el momento de refundar el web, quizás dentro del servidor de la propia Corporació.

---

<sup>9</sup> Donde, debe decirse, se seguían incorporando todo aquel contenido que fuese posible en función de los criterios determinados por la Corporació. Es decir, los artículos analizados pero no el foro profesional, por ejemplo.

## Espacios de trabajo – memoria de proyecto

---

Así mismo, se consideró necesario el seguir disponiendo de un espacio “propio”, pero esta vez más dirigido a la colaboración que a la difusión.

Soluciones como , , , , , , , , , , , , etc. tienen ahora un papel más relevante.

### **3.6. Ideas a futuro y nuevas líneas de actuación**

1. Aunque para la confección y desarrollo de nuevos espacios está funcionando el “boca a oreja”, **debemos establecer un plan de marketing del servicio.**

2. **Debemos mejorar la administración y coordinación de los espacios,** añadiendo nuevas piezas para el análisis. Aunque hayamos comprobado que herramientas como los diagramas de Gantt, en nuestro caso, fatigan más que ayudan al añadir presión innecesaria, hemos de valorar, conjuntamente con el resto de coordinadores/dinamizadores, si el uso de nuevos diagramas como el método de la ruta crítica o la malla PERT pueden ayudarnos a mejorar la definición, dependencia e interrelación de las tareas.

3. **Debemos trabajar en la integración entre los diferentes espacios,** para que los miembros de más de uno tengan más facilidades de trabajo.

4. **Debemos mejorar la transparencia y la integración de aquellos espacios que contengan zonas públicas** (para uso externo, de difusión, etc.) y **privadas** (de trabajo colaborativo).

5. **Debemos trabajar hacia la estandarización de procesos y mejorar el intercambio de impresiones entre los coordinadores de diferentes espacios.** Una herramienta tan simple pero tan potente como un foro podría ser la solución.

6. **Debemos trabajar con el Comité Institucional de Formación para la implementación corporativa de Moodle**, con el objetivo de favorecer las ventajas de la formación *online* en aquellos ámbitos donde sea posible.

### 3.7. Conclusiones

1. **La colaboración es básica en toda actividad profesional.** El desarrollo tecnológico ha comportado nuevas herramientas de trabajo, y éstas, nuevos canales tanto para la actividad profesional como para la comunicación y difusión de la misma. **La ciencia y la práctica profesional son actividades sociales.**

2. **Los espacios de trabajo dan apoyo a la institución en la consecución de sus objetivos.** En un entorno donde queda de manifiesto que es mejorable la coordinación entre profesionales, servicios y unidades, y donde no se trabaja suficientemente en equipos multidisciplinares, **los avances en la aplicación de las TIC pueden facilitar la coordinación de equipos y la atención integrada.**

3. **Es necesario trabajar en equipo con el Centro de Comunicación Corporativa y con el Comité para la Intranet y la Web.** Evidentemente, toda publicación en la Intranet o la web debe ser coherente con los criterios corporativos. Las posibilidades tecnológicas a disposición de los interesados deben responder a las necesidades reales. **No es natural tener que “salir” de la institución para dar servicio a integrantes de la propia institución.** Es necesario crear proyectos sólidos, duraderos, necesarios y útiles.

4. **Coste 0 en la adquisición de tecnología.** No es necesario disponer de presupuesto al efecto para poder realizar este tipo de proyectos. La parte fundamental de los espacios de trabajo son sus integrantes, que con su actitud e implicación, los llevan adelante.

5. **Toda tecnología debe integrarse fácilmente tanto en la dinámica de trabajo (usabilidad) como en el espacio (arquitectura y diseño) de trabajo.** Si una solución adoptada no demuestra su validez o su facilidad de uso, no será utilizada.

6. **Los usuarios quieren tener un rol más activo.** Existe una fuerte motivación grupal. El colectivo está incentivado y los espacios de trabajo apoyan al desarrollo profesional potenciando nuevas competencias y habilidades. Los profesionales realmente están interesados en participar en los espacios y ellos mismos se transforman en la vía principal de difusión del servicio. **La cooperación con los usuarios debe dejar de ser un “nuevo” modelo de trabajo para ser “el” modelo de trabajo.** Los usuarios son parte fundamental de los proyectos. Los espacios creados dependen de ellos. Ellos deciden dinámicamente, con su actitud e implicación, qué espacios tendrán éxito y qué espacios no.

7. **Los espacios de trabajo permiten desarrollar y avanzar en líneas de trabajo y colaboración con grupos de interés,** cooperando y trabajando en equipo, tanto de dentro de la Corporación como externos a la misma. Los espacios están fomentando e incentivando la participación.

8. **Los espacios son esferas retroactivas.** No se dan por cerrados hasta que sus integrantes deciden que así sea. Por lo tanto, los procesos de retroalimentación y mejora continua no acaban nunca. Para la consolidación de los espacios es básico que éstos respondan a las necesidades de los integrantes. Es la figura del coordinador/dinamizador del espacio la responsable de analizar si los objetivos planteados para el espacio se han conseguido. Para ello, insta a todos

## Espacios de trabajo – memoria de proyecto

---

los miembros (sean analistas, aportadores, evaluadores, formadores o público) que expresen sus opiniones y, si las hubiese, nuevas metas o ideas.

**9. La formación, la cooperación y la búsqueda de nuevos participantes son procesos que nunca deben dejar de realizarse.** Son paralelos e intrínsecos a la propia trayectoria vital del espacio. Ayudan a la participación, la incentivación y el compromiso de los integrantes, a la producción de mejores ideas, y a la toma de más adecuadas decisiones.

**10. Los espacios de trabajo están dando a la biblioteca la oportunidad de convertirse en un referente dentro de la institución.** La biblioteca está cambiando su rol, aún manteniendo los servicios “habituales” (información bibliográfica, obtención de documentos, etc.), nos estamos mostrando como un centro de soluciones, no sólo a nivel informacional sino también en la metodología de trabajo de nuestros usuarios. **Debemos llevar a cabo los objetivos a futuro y emprender nuevas líneas de actuación que nos permitan seguir por este camino.**

### **3.8. Bagaje**

Promover, participar y gestionar estos espacios nos ha llevado a aprehender nuevas cosas. Nos gustaría dar fe de ellas:

**1. No mirar atrás, sino adelante.** No sirve de gran cosa lamentarse de las oportunidades perdidas, pero sí tomarlas como acicate para emprender acciones con el objetivo de no desperdiciar ni una sola más.

Quejarse de cómo deberían ser las cosas y de qué servicios deberíamos disfrutar (todos) no ha de ser el paso final de un proceso, ha de ser el inicio para llevar a cabo soluciones.

## Espacios de trabajo – memoria de proyecto

---

La queja o el descontento no son malos, ni negativos. Pero son insuficientes si no se adquiere un papel activo. Las cosas pueden cambiarse. No hay que conformarse con lo que se tiene si esto no nos satisface o no responde a las necesidades e, incluso, expectativas.

**2. Ser consciente de las posibles consecuencias.** No todo el mundo va a aplaudir lo que estemos haciendo. Y los proyectos pueden cancelarse o derrumbarse. Habrá ocasiones en que nos equivocaremos, y habrá ocasiones en las que se equivocarán otros.

Debemos seguir nuestro instinto y perseverar, pero no a ciegas, sino con razones que nos sostengan.

Si es necesario dar un servicio, es necesario.

**3. Aprender a esperar.** A menudo, las cosas caen por su propio peso. Decíamos que “Si es necesario dar un servicio, es necesario.”. Aún así, no debemos aprovechar estas ocasiones para decir “ya os lo decía yo”; sí para ofrecernos como ayuda.

**4. Ponerse en el lugar de otros.** Es necesario ser empático, tratar siempre de entender a los demás y ponerse en su lugar para saber porqué hace las cosas.

Todo el mundo tiene su propia motivación. Entenderla puede ayudar a dar un mejor servicio.

**5. Demostrar la profesionalidad y los conocimientos.** No tenemos que ser “el que más sabe de todo”, pero sí debemos estar ahí cuando se nos necesita. Debemos demostrar nuestras capacidades profesionales en todo momento. Somos útiles.

## Espacios de trabajo – memoria de proyecto

---

6. **No ser el agente protagonista.** Si abogamos por un entorno colaborativo, participativo, hemos de tener en cuenta que no somos ni los creadores del servicio ni su referente final.

Puede ser que nuestra posición, por momentos, esté en un segundo plano, de refuerzo; incluso es posible que haya proyectos que sigan adelante sin nuestra participación.

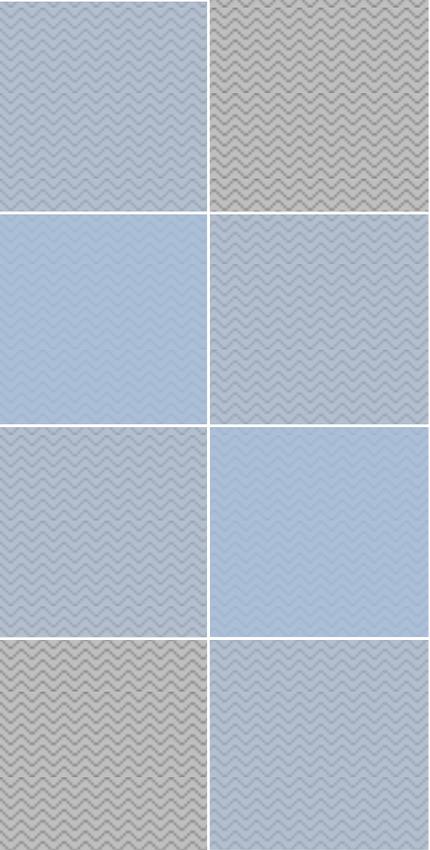
7. **“Gastar” el tiempo necesario.** Un proyecto implica un tiempo. Y en un proyecto de colaboración –de relación, en definitiva- la confianza es un factor determinante.

Es posible que algunos aspectos deban hablarse en más de una ocasión. Esto no debe ser un problema.

8. **Aprender de los demás.** No somos instructores. Todos podemos aportar y aprender de los demás. Todo el mundo tiene algo que decir, y este algo puede ser muy interesante.

El diálogo es una herramienta perfecta para buscar alternativas y los problemas que vayan surgiendo.

9. **¡Pasarlo bien!**



# 4. Bibliografía y recursos seleccionados



- AENOR; *Gestión de la I+D+I*. UNE 166000 EX, UNE 166001 EX, UNE 166002 EX. Madrid: AENOR, 2006.
- Catalán Vega, Marcos Antonio; *La biblioteca de la Corporació Sanitària i Universitària Parc Taulí: missió, funció, objectius [revisió: 02-04-10]*. Informe inédito. Sabadell: [s.n.], 2010.
- Catalán Vega, Marcos Antonio; *Memòria de la biblioteca de la Corporació Sanitària i Universitària Parc Taulí: 2010*. Informe inédito. Sabadell: [s.n.], 2011.
- Catalán Vega, Marcos Antonio; *Objectius de la biblioteca de la Corporació Sanitària i Universitària Parc Taulí per al 2011*. Informe inédito. Sabadell: [s.n.], 2010.
- Catalán Vega, Marcos Antonio; Caro Benito, Conxi; Loureiro Varela, Eva; Martínez, Pilar; Merino, Ana Maria; Salas Ollé, Eva; *Proyecto de Biblioteca E-pacientes [revisión 12-08-10]*. Informe inédito. Sabadell: [s.n.], 2010.
- Corporació Sanitària i Universitària Parc Taulí; *Pla estratègic 2008-2015*. Sabadell: la Corporació, 2008.
- Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya; *Pla de Salut de Catalunya a l'horitzó 2010*, 2010. [disponible en: <http://www.gencat.cat/salut/pladesalut>, consultado el 01-08-2011].
- Fundació Biblioteca Josep Laporte; Universitat Autònoma de Barcelona; *Building the Future of Health Libraries (Barcelona; julio de 2005)*, 2005. [disponible en: <http://www.fbjoseplaporte.org/healthlibrary/>, consultado el 27-07-2005].
- Pinto Molina, Maria; *Proyecto ALFin – EEES*, 2010. [disponible en: <http://www.mariapinto.es/alfineees/>, consultado el 12-07-2011].
- REBIUN; R.d.B.U.E.; *Ciencia 2.0: Aplicación de la web social a la investigación*, 2010. [disponible en: [http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/3867/1/Ciencia20\\_rebiun.pdf](http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/3867/1/Ciencia20_rebiun.pdf), consultado el 08-07-2011].

## Espacios de trabajo – memoria de proyecto

---

- Universitat Autònoma de Barcelona; Corporació Sanitària i Universitària Parc Taulí; *Conveni UAB – CSPT*, 2009. [disponible en: <http://www.uab.es/servlet/Satellite?blobcol=urldocument&blobheader=application%2Fpdf&blobkey=id&blobtable=iDocument&blobwhere=1271140838741&ssbinary=true>, consultado el 08-07-2011].
- Association of Research Libraries; [Web disponible en: <http://www.arl.org/>, consultado el 05-07-2005]
- Comitè Institucional de Competències Professionals de la Corporació Sanitària i Universitària Parc Taulí; *Competencia profesional*, 2010. [disponible en: <http://competenciasprofesionales.webnode.com/>, consultado el 19-07-2011].
- Corporació Sanitària i Universitària Parc Taulí; [Web disponible en: <http://www.tauli.cat>, consultado el 01-08-2011].
- Grupo de Bibliotecas de Ciencias de la Salud de la Asociación Española de Documentación e Información; [Web disponible en: [http://www.sedic.es/gt\\_cienciassalud.asp](http://www.sedic.es/gt_cienciassalud.asp), consultado el 01-08-2011].
- Grupo Español del Predict Consortium; [Web disponible en: <http://www.predict.es>, consultado el 25-07-2011].
- Institut d'Estadística de Catalunya; *Bases de dades de municipis i comarques*, 2011. [disponible en: <http://www.idescat.cat/territ/BasicTerr?TC=9>, consultado el 01-08-2011].
- Medical Library Association; [Web disponible en: <http://mlanet.org/>, consultado el 01-08-2011].
- Special Library Association; [Web disponible en: <http://www.sla.org/>, consultado el 04-07-2005].