

MEMORIA DE PARTICIPACIÓN EN EL CONCURSO CONVOCADO POR  
RESOLUCIÓN DE 3 DE JUNIO DE 2014, DE LA UNIVERSIDAD PABLO DE  
OLAVIDE



Responsable de Información y Formación de  
Usuarios

Ángel Delgado Vázquez

Fecha de presentación: 04/07/2014

## Índice

Índice de tablas	2
Índice de ilustraciones	3
Índice de abreviaturas	3
1. Justificación	4
2. Currículum Profesional	4
2.1 Formación Académica	4
2.2 Formación complementaria	4
2.3 Carrera Profesional	5
3. Conocimientos específicos	6
4. Propuesta organizativa	8
4. 1 Descripción de los servicios	8
4.1.1 El Servicio de Formación de Usuarios	9
4.1.2 Servicio de Información Bibliográfica y Referencia	15
4.2 Funciones y competencias	22
4.3 Tareas y requisitos del puesto	30
4.4 Condiciones y medios necesarios para el desempeño del puesto	32
5. Propuestas de futuro	33
5.1 Plan de Formación de Usuarios	33
5.1.1 Formación en Grado	34
5.1.2 Formación en Posgrado	38
5.1.3 Personal Docente e Investigador	39
5.2 Web y Blog de Información/Formación	41
5.3 Incrementar la colaboración con la Unidad de Apoyo a la Innovación Académica	42
5.4 Normalización de procedimientos del Servicio de Información Bibliográfica y Referencia	42
5.5 Evaluación de la Puesta en marcha del Servicio de Referencia Digital	43
5.6 Canal único de información	44
5.7 Apoyo a la evaluación científica	45
6. Referencias	46

## Índice de tablas

Tabla 1: sesiones de iniciación	34
Tabla 2: formación en Grado	35
Tabla 3: oferta formativa Grado I	36
Tabla 4: oferta formativa Grado II	37
Tabla 5: itinerario formativo Grado	37
Tabla 6: formación posgrado	38
Tabla 7: oferta formativa máster	39
Tabla 8: oferta formativa doctorado	39
Tabla 9: oferta formativa PDI	40

## Índice de ilustraciones

Ilustración 1: mapa de procesos de la Biblioteca	9
Ilustración 2: tipología de formación	10
Ilustración 3: sesiones de iniciación	11
Ilustración 4: formación especializada	12
Ilustración 5: formación a la carta grado	13
Ilustración 6: formación a la carta (posgrado)	13
Ilustración 7: autoformación	14
Ilustración 8: visitas guiadas	15
Ilustración 9: flujograma proceso información y formación	16
Ilustración 10: número de consultas por año	19
Ilustración 11: temática de las consultas por vía telemática	20
Ilustración 12: tiempos de respuesta	20
Ilustración 13: perfil en Facebook	21
Ilustración 14: ficha de Responsable de Biblioteca (Manual de funciones)	23
Ilustración 15: estructura organizativa de la Biblioteca	24
Ilustración 16: estructura de la Biblioteca (Modelo de Gestión)	25
Ilustración 17: competencias genéricas puesto nivel III	26
Ilustración 18: competencias técnicas, búsqueda y recuperación de la información	28
Ilustración 19: competencias técnicas, formación de usuarios	29
Ilustración 20: competencias técnicas, gestión de servicios de información y acceso	29
Ilustración 21: línea 2 REBIUN	33

## Índice de abreviaturas

ALA: American Library Association
ALFIN: Alfabetización en información
ANECA: Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación
ANEP: Agencia Nacional de Evaluación y Prospectiva
CBUA: Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Andalucía
CI2: Competencias informáticas e informacionales
CNEAI: Comisión Nacional Evaluadora de la Actividad Investigadora
CRUE: Conferencia de Rectores de Universidades Españolas
GrALFIN del CBUA: Grupo de trabajo sobre alfabetización en información del CBUA
IFLA: International Federation of Library Associations and Institutions
LaB: Laboratorio Multimedia, de la Universidad Pablo de Olavide
PAS: Personal de Administración y Servicios
PDI: Personal Docente e Investigador
REBIUN: Red de Bibliotecas Universitarias
TAB: Técnico Auxiliar de Biblioteca
TEB: Técnico Especialista de Biblioteca
UE: Unión Europea
UPO: Universidad Pablo de Olavide de Sevilla

## 1. Justificación

El presente documento ha sido elaborado por Ángel María Delgado Vázquez, y se presenta como parte de la solicitud de participación en el procedimiento de provisión del puesto de Responsable de Información y Formación de Usuarios que emana de la Resolución de 3 de junio de 2014, de la Universidad Pablo de Olavide, por la que se convoca concurso específico para la provisión de dos puestos de trabajo de personal funcionario de administración y servicios, de responsable técnico en la Biblioteca de la Universidad Pablo de Olavide.

La estructura que ha de seguir el documento sigue lo marcado en la citada convocatoria y que marca la presencia de los siguientes contenidos: “el currículum profesional y los conocimientos específicos que posean los candidatos en el ámbito de la gestión universitaria en relación con el puesto solicitado. En dicha memoria se incluirá una propuesta organizativa que contendrá, como mínimo, un análisis de las tareas del puesto y de los requisitos, condiciones y medios necesarios para su desempeño”.

## 2. Currículum Profesional

### 2.1 Formación Académica

Máster en Bibliotecas y Servicios de Información Digital. Universidad Carlos III de Madrid, 2009-2012

Experto en Organización y Gestión de la Información Documental. Universitat Jaume I, 2008.

Licenciado en Documentación. Universitat Oberta de Catalunya, 2005-2008.

Licenciado en Humanidades, con itinerario curricular en Gestión de Archivos, Bibliotecas y Bases de Datos. Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, 1998–2003.

### 2.2 Formación complementaria

- ✓ Inglés intermedio, 2011
- ✓ Inglés avanzado, 2012
- ✓ Calidad en la atención al público, 8 horas, 2008
- ✓ Procesos grupales e identidad colectiva, 8 horas, 2008
- ✓ Auditor interno, 15 horas, 2010
- ✓ Gestión por competencias, 4 horas, 2010
- ✓ Comunicación organizacional, 6 horas, 2011
- ✓ Aplicaciones informáticas de oficina, 300 horas, 2000
- ✓ Presentaciones con PowerPoint 2003, 15 horas, 2009
- ✓ Software Libre, 8 horas, 2009
- ✓ Aplicaciones libres, archivos abiertos y web social: usos y recursos para centros de información, SEDIC, 45 horas, 2007

- ✓ Utilización del aula virtual: plataforma WebCT, 8 horas, 2008
- ✓ Aplicación Adobe Captivate, 8 horas, 2008
- ✓ Nuevas estrategias metodológicas en el EEES: guía docente y metodologías activas, 13 horas, 2008
- ✓ Seminario de formación en las herramientas colaborativas de Horizon Wimba (Classroom y Voice), 4 horas, 2010
- ✓ Formación en docencia semipresencial sobre WebCT, 140 horas, 2010
- ✓ Dinamización de entornos virtuales de enseñanza-aprendizaje, 2013
- ✓ Técnicas bibliotecarias: catalogación y clasificación, 70 horas, 2003
- ✓ Acceso abierto, repositorios y revistas de acceso abierto, 2012
- ✓ 3ª Conferencia sobre calidad de revistas de CCSS y Humanidades (CRECS 2013)
- ✓ Taller para Formadores en Competencias Informáticas e Informacionales, REBIUN, 2014
- ✓ III Encuentro de responsables de ALFIN: Diseño de un curso de iniciación en competencias informacionales, REBIUN, 2011
- ✓ SciFinder Training Update (varias ediciones)
- ✓ Scopus y ScienceDirect, 4 horas, 2010
- ✓ Scopus (varias ediciones)
- ✓ Tirant Online (varias ediciones)
- ✓ Formadores para el uso de la Web of Knowledge, 12 horas, 2009
- ✓ Web of Knowledge (varias ediciones)
- ✓ Manejo de la base de datos SABI-Sistemas de análisis de balances ibéricos (varias ediciones)
- ✓ LexisNexis (varias ediciones)
- ✓ SocIndex, 2014
- ✓ Business Source Complete, 2014
- ✓ Oxford University Press, 2013
- ✓ Formación en Dialnet, 2011
- ✓ Organización de Archivos, 40 horas, 2004
- ✓ La organización de archivos: principios, métodos y aplicaciones, 20 horas, 2005
- ✓ Experto en Derecho y Nuevas Tecnologías, 600 horas, 2005

### 2.3 Carrera Profesional

Facultativo de Archivos, Bibliotecas y Museos de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla 15/6/2013 hasta la actualidad, nivel 22.

Ayudante de Archivos, Bibliotecas y Museos de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla 1/5/2010-14/6/2013, nivel 20.

Ayudante de Archivos, Bibliotecas y Museos de la Universidad de Almería, 23/7/2007-30/4/2010, niveles 20 y 23.

### 3. Conocimientos específicos

Desde el inicio de su carrera profesional, tras la licenciatura en Humanidades, el solicitante ha trabajado dentro del ámbito de las unidades de información.

Completó su formación con sendas becas, la primera de ellas en el Archivo Municipal de Carmona (2003-2004), y la segunda en la Biblioteca de la Universidad, entre los años 2004 y 2006.

En 2007 accedió a la función pública en la figura de Ayudante de Archivos, Bibliotecas y Museos de la Universidad de Almería, mediante oposición libre, en la que obtuvo la primera de las dos plazas a las que optaban un centenar de candidatos.

Desde su incorporación fue adscrito al Área de Servicios, y más concretamente al Servicio de Formación de Usuarios.

En ese Servicio sus tareas se encaminaron a prestar apoyo a las labores de docencia, investigación y aprendizaje de la comunidad universitaria, impartiendo numerosos cursos de formación a alumnos de grado y posgrado, y al PDI de la Universidad, con contenidos directamente relacionados con la búsqueda, recuperación, evaluación y gestión de la información, a todos los niveles. Impartió cursos tanto transversales como específicos en distintas materias y herramientas. Asimismo, desde el Servicio de Formación también se llevaban a cabo tareas de información bibliográfica y referencia, tanto para investigadores como para docentes y estudiantes, con atención al público continuada durante todo el horario de apertura de la Biblioteca.

En esta etapa tuve ocasión de formarse tanto en el uso de nuevas herramientas y recursos de información, como en metodologías docentes, en la elaboración de materiales multimedia y en el uso de plataformas de enseñanza virtual.

También en Almería recibió formación sobre calidad, ya que allí la implantación de los sistemas de gestión de calidad fue muy temprana y su cultura está muy extendida en la organización. En el último año de su estancia allí fue nombrado auditor interno de calidad.

En mayo de 2010 regresó en comisión de servicios a la Biblioteca de la Universidad Pablo de Olavide, como Ayudante de Archivos, Bibliotecas y Museos.

Quedó bajo el mando de la Coordinación de Servicio Audiovisual y Apoyo al Aprendizaje y la Investigación, de nuevo con tareas de formación de usuarios e información bibliográfica y referencia.

No obstante, a diferencia con Almería, en la Pablo de Olavide no existía un Servicio de Formación como tal o desde luego, las labores de formación estaban poco desarrolladas, sobre todo porque no había personal encargado específicamente de estas tareas.

La formación, hasta la fecha, se había desarrollado en el marco de algunas colaboraciones esporádicas en asignaturas de licenciatura, libre configuración y programas de doctorado; las visitas guiadas para alumnos de nuevo ingreso; y la formación presencial y online que ofrecían los proveedores de recursos de información directamente, con personal propio.

Así las cosas, su primera tarea fue la de poner en marcha una oferta formativa dirigida a los distintos colectivos en diferentes niveles.

Así, ya en el mismo mes de junio se programaron los primeros cursos, dirigidos al PDI, sobre el conocimiento del gestor de referencias bibliográficas RefWorks. Al comienzo del curso 2010/11 se programó un plan de formación para el PDI más completo, que incluía una serie de cursos sobre recursos de información por materias y áreas de adscripción.

El objetivo de estos cursos, más allá de la obiedad de formar o reciclar en sus conocimientos a los asistentes, era el de conocer el grado de formación e interés en general del PDI respecto de las competencias en información, al tiempo que ofrecerles la oportunidad de iniciar la colaboración para la impartición de estos contenidos en sus asignaturas de grado, licenciatura o diplomatura, y máster, por parte de la Biblioteca y dirigida lógicamente a los estudiantes.

Además de los cursos específicos por áreas, en ese mismo año ya se llevó a cabo el primer taller de apoyo para la presentación de solicitudes para la obtención de sexenios de investigación (CNEAI)

Fruto de este intenso trabajo, el número de solicitudes de colaboración en asignaturas de primer y segundo ciclo creció exponencialmente en los siguientes cursos académicos, alcanzando el pico en el curso 2012-13, en el que impartió más de 300 horas presenciales de formación.

En paralelo, en el curso 2011-12 se hizo una oferta de formación para los títulos de posgrado, incluyendo másteres oficiales y doctorados. Esta oferta, que incluía un programa con al menos diez horas de formación presencial por programa, tuvo también muy buena acogida, alcanzando prácticamente el 50% de los títulos desde el primer año.

Desde el curso 2012-13 también se llevó a cabo una oferta de formación específica para formación del PDI, que sustituía la anterior oferta instrumental y organizada en solitario por la Biblioteca, por otra, basada en competencias y gestionada en colaboración con la Unidad de Formación del PDI. Este nuevo catálogo incluye, además de las competencias en información, competencias informáticas ligadas a la investigación y competencias en comunicación científica<sup>1</sup>, incluyendo las que tienen que ver con la evaluación de la actividad investigadora.

Durante este periodo ha impartido todas las acciones formativas que se han llevado a cabo desde el Servicio de Formación de Usuarios.

En la actualidad está trabajando en el rediseño de toda la oferta formativa, con nuevas propuestas que se pondrán en marcha en el curso 2014-15, sobre la base de otro de los objetivos alcanzados: lograr la presencia de las CI2 en el Plan Estratégico de la Universidad Pablo de Olavide 2014-2016 (Universidad Pablo de Olavide, 2013).

Durante todo este tiempo ha continuado su formación tanto reglada como extracurricular. Así, ha obtenido los títulos de Licenciado en Documentación, (Universitat Oberta de Catalunya), Experto en Organización y Gestión de la Información Documental (Universitat Jaume I) y Máster en Bibliotecas y Servicios de Información Digital (Universidad Carlos III de Madrid), además de asistir a numerosos cursos de formación extracurricular de formación sobre competencias genéricas, y también específicas, incluyendo, de nuevos, las metodologías docentes, la creación de materiales multimedia, el uso avanzado de la plataforma virtual de enseñanza, y los recursos de información.

---

<sup>1</sup> Para conocer más sobre las competencias en comunicación científica resulta muy interesante la consulta de los recientes trabajos de Alonso-Arévalo y la ACRL (Alonso-Arévalo, 2014; Association of College and Research Libraries. Working Group on Intersections of Scholarly Communication and Information & Literacy, 2013)

Asimismo ha participado en numerosas reuniones y encuentros relacionados con las CI2 en el ámbito universitario, tanto las organizadas por REBIUN como las llevadas a cabo en el seno del Grupo ALFIN del CBUA (GrALFIN-CBUA).

Todo ello ha posibilitado que cuente con una visión amplia de lo que suponen las tareas de Formación e Información desde la Biblioteca en el seno de la institución universitaria y que se hayan creado sinergias tales, que posibiliten trazar estrategias para la mejora del servicio y su posicionamiento tanto dentro de la propia Biblioteca como también dentro de la Universidad.

## 4. Propuesta organizativa

### 4.1 Descripción de los servicios

El Responsable de Información y Formación de Usuarios, bajo la supervisión de la Coordinación de Servicio Audiovisual y Apoyo al Aprendizaje y la Investigación, ha de hacerse cargo de dos servicios distintos, el de Formación de Usuarios y el de Información Bibliográfica y Referencia.

Se trata, como decimos, de dos servicios distintos que, sin embargo, están íntimamente emparentados.

En primer lugar, porque comparten equipo de trabajo. Actualmente tanto el facultativo asignado a ambos servicios como el equipo de TEB/TAB es el mismo en ambos casos.

Pero las semejanzas van más allá. De unos años a esta parte, las sinergias entre la formación de los usuarios, y la respuesta a sus demandas informativas, están ligadas por la voluntad de dar respuesta a sus necesidades siempre desde la perspectiva de las competencias en información.

Son muchos los autores que ya han hecho patente esta relación. En 2010, en el marco del 76º Congreso de la IFLA, Sheila Corral, llevó cabo una ponencia en la que analizaba esta relación (Corral, 2010).

La autora cita trabajos anteriores para enfatizar el enfoque común de la formación en competencias en información o alfabetización en información (ALFIN) en ambos servicios. Así, cita entre otros a Grassian & Kaplowitz, para quienes, “mucho del trabajo directo de referencia con el público de estos días, en muchos tipos de bibliotecas, tiene que ver con enseñar o ayudar a las personas a aprender a hacer un uso efectivo de un sinnúmero de fuentes” (Grassian & Kaplowitz, 2000).

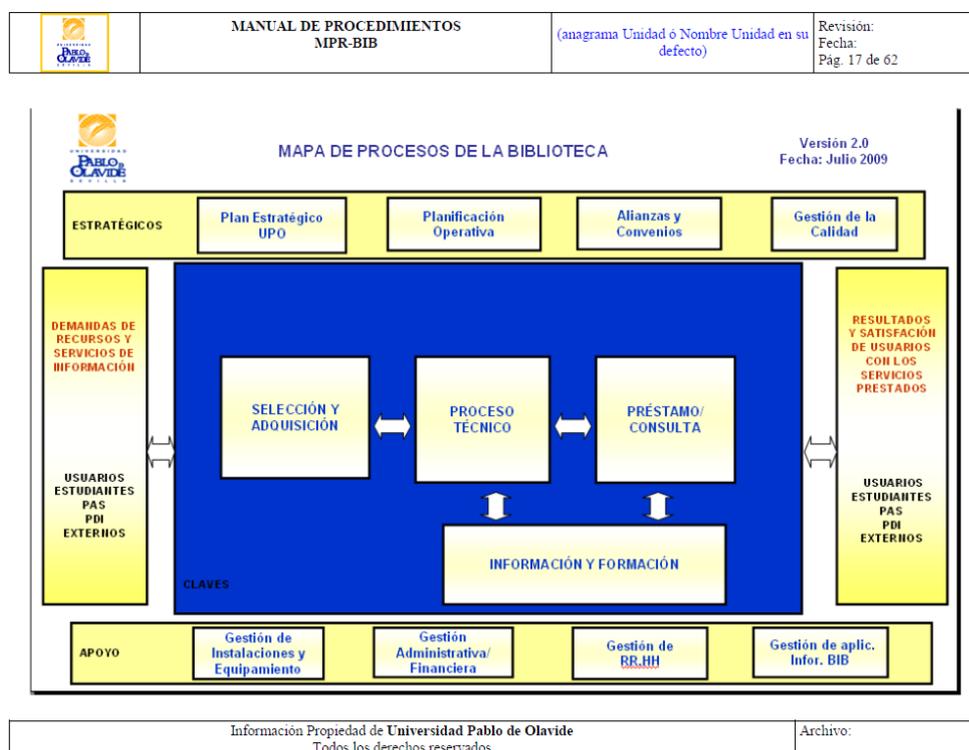
Igualmente cita a Harding, quien, según la autora “manifiesta que muchos expertos reconocidos en ALFIN afirman que aprovechar los momentos adecuados para el aprendizaje individualizado, como una entrevista de referencia, “es la opción más efectiva para la formación en alfabetización informacional y argumenta que este estilo de apoyo proporciona la oportunidad de ampliar, partiendo de lo básico, cómo instruir en los aspectos más cognitivos de la alfabetización informacional tales como el reconocimiento de la necesidad de información y la evaluación de las fuentes y tiene la ventaja adicional de permitir su propia visión de la aplicabilidad de la alfabetización informacional resolviendo un problema real de información” (Harding, 2008). Finalmente, la autora se detiene en lo dicho por Devlin et al.,

quienes “confirman la enseñanza en el mostrador de referencia como una práctica aceptada ampliamente”, señalando que los bibliotecarios universitarios habitualmente buscan este tipo de oportunidades para enseñar técnicas ALFIN a los estudiantes y argumentan que el chat de referencia igualmente “presenta una oportunidad única para extender la mano a los estudiantes en el momento en el que ellos pueden estar más receptivos para aprender” (Devlin, Currie, & Stratton, 2008).

Así las cosas, queda justificada la presencia de ambos servicios antes una misma Responsabilidad aunque, no obstante conviene proceder a describirlos.

Así se ha entendido también en la Biblioteca de la Universidad Pablo de Olavide, que coloca ambos servicios bajo un mismo proceso en el Mapa de Procesos.

**Ilustración 1: mapa de procesos de la Biblioteca**



#### 4.1.1 El Servicio de Formación de Usuarios

Como se ha comentado, depende de la Coordinación de Servicio Audiovisual y Apoyo al Aprendizaje y la Investigación, su misión es “facilitar y promover la formación de los miembros de la comunidad universitaria en el uso de los servicios y de los recursos de información de la Biblioteca” (Universidad Pablo de Olavide. Biblioteca, 2005).

Las cifras, datos e informaciones contenidas en este epígrafe proceden de la Memoria (Universidad Pablo de Olavide. Biblioteca, 1999-) que cada curso académico la Biblioteca elabora para ser incluida en la Memoria de la Universidad y que se publica como separata en la web de la Biblioteca así como del Informe anual del Servicio de Formación de Usuarios del año 2011 (Universidad Pablo de Olavide. Biblioteca, 1999-, 2012).

## Oferta formativa

El Servicio oferta distintos tipos de sesiones de formación, tanto presenciales como en línea que se difunden desde su página web, en las redes sociales y a través de las listas de distribución de correo electrónico. La oferta formativa queda reflejada en los siguientes procedimientos operativos:

- ✓ PO-BIB-04.01 información general y especializada
- ✓ PO-BIB-04.02 formación básica
- ✓ PO-BIB-04.03 formación especializada

Atendiendo al tipo de formación impartida, las acciones de formación responden a la siguiente tipología:

Ilustración 2: tipología de formación



Fuente: elaboración propia

## Sesiones de iniciación

Al inicio de cada curso académico se realizan sesiones presenciales de introducción a la Biblioteca con una duración aproximada de 30 minutos. Consisten en un paseo guiado que tiene como objetivo iniciar a los estudiantes de nuevo ingreso en las titulaciones de grado en los recursos y servicios que esta ofrece. Esta actividad se enmarca en el Programa de Bienvenida, organizado por el Área de Estudiantes y que incluye además la visita a otros servicios e instalaciones universitarias.

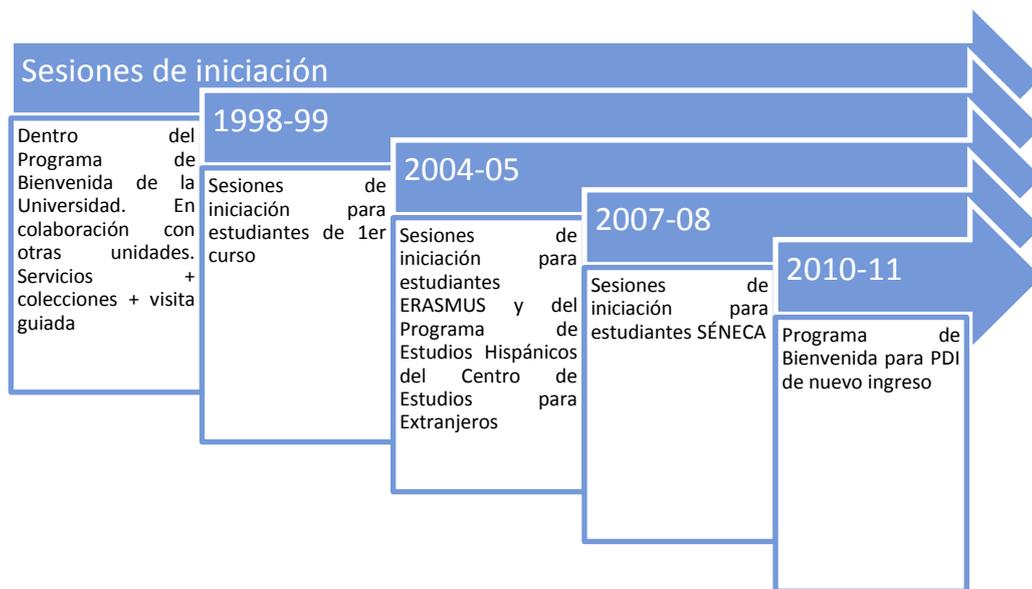
También se realizan sesiones para los estudiantes de programas internacionales, en este caso en colaboración con el Área de Relaciones Internacionales y Cooperación, que tienen lugar en septiembre y febrero para atender a los estudiantes que se incorporan en el primer y segundo semestre, respectivamente.

Además, en el curso 2010-11 se puso en marcha el Programa de Bienvenida para PDI, que se acaba de incorporar a la Universidad. Se realiza también al inicio de cada semestre e incluye, además de una visita guiada, una sesión introductoria sobre las colecciones y los servicios disponibles tanto para docencia como para investigación.

Finalmente, y para mejorar la información que se facilita en las visitas a la Biblioteca que se realizan a lo largo del curso (Jornadas de Puertas Abiertas, Aula de Mayores, etc.) en el mes de octubre y convocados por la Unidad de Orientación Estudiantil, se ha venido impartiendo un breve módulo de formación a los estudiantes que participan en el Programa Lazarillo. Dicho programa está enfocado a estudiantes de la Universidad que voluntariamente se prestan a guiar a los compañeros recién ingresados en las titulaciones para que se adapten de la manera más adecuada posible a la vida universitaria. En estas sesiones se explica el funcionamiento de la Biblioteca, sus recursos y sus servicios, para que los voluntarios tengan los conocimientos necesarios sobre la misma y puedan transmitirlos a los grupos a los que acompañan.

Las sesiones de iniciación comenzaron en el curso 1998-99 y con el tiempo se han ido transformando para atender a otros grupos de la comunidad universitaria.

**Ilustración 3: sesiones de iniciación**



Fuente: elaboración propia

### **Formación especializada**

Se trata de acciones formativas que forman parte de la oferta propia de la Biblioteca en colaboración con la Unidad de Formación del PDI y que se imparten como formación no reglada. Desde el año 2010 están dirigidas fundamentalmente al PDI. En cuanto a tipología, se incluyen sesiones relacionadas con gestores de referencias bibliográficas, uso de recursos de información como bases de datos, portales de revistas o libros electrónicos, recursos de información por áreas temáticas y comunicación científica.

Además también se organizan cursos dedicados a dar apoyo a la presentación de solicitudes a procesos de obtención tanto de sexenios de investigación (CNEAI) como de acreditaciones otorgadas tanto por la ANECA como por la AGAE/Agencia Andaluza del Conocimiento.

En la mayoría de los casos se trata de sesiones presenciales, si bien, los cursos correspondientes a acreditaciones y sexenios han contado con el apoyo de la plataforma de enseñanza virtual de la Universidad. En la plataforma se han colgado todos los materiales correspondientes al curso y se ha abierto un foro de preguntas y respuestas, de modo que muchas de las consultas que antes llegaban a la Biblioteca sobre este asunto ahora se canalizan a través del aula específica creada en la plataforma.

En esta tipología se enmarcan además las sesiones de formación que ofertan los distintos proveedores de recursos de información. La mayoría de ellos ofertan sesiones tanto presenciales como en línea que son difundidas y ofertadas al PDI. Se organizan a través del Grupo de Recursos Electrónicos del CBUA. Se destinan tanto al PDI y como a personal bibliotecario. En todo caso estas sesiones son siempre coordinadas y evaluadas por la Biblioteca.

**Ilustración 4: formación especializada**



Fuente: elaboración propia

### **Formación a la carta**

Además de la formación que oferta la Biblioteca, se atienden también solicitudes de formación especializada que realizan los docentes para sus estudiantes o solicitudes de grupos que necesitan de una formación adaptada a sus necesidades. Es lo que se denomina formación “a la carta”. Normalmente, el docente y el bibliotecario colaboran para establecer los contenidos que se imparten para una determinada asignatura. Estas actividades forman parte, en la mayoría de los casos, de la formación reglada.

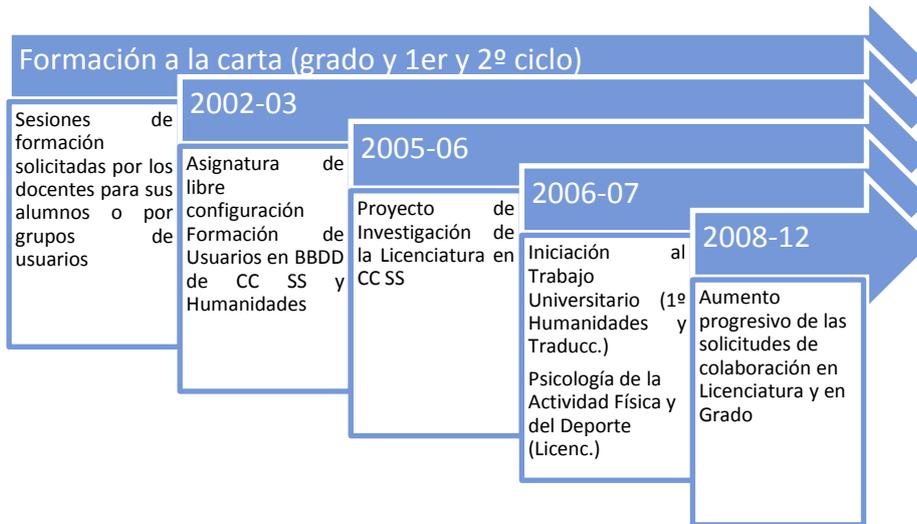
De este modo, desde los inicios la Biblioteca ha venido colaborando con los docentes en el marco de las diferentes titulaciones impartidas en la Universidad, tanto en grado como en posgrado, impartiendo contenidos relacionados con la información científica y los servicios bibliotecarios en asignaturas de licenciatura y diplomatura, grado, máster y en programas de doctorado.

Asimismo se han organizado también cursos para grupos de usuarios que así lo han solicitado sobre una materia concreta. Se ha tratado generalmente de grupos de investigación.

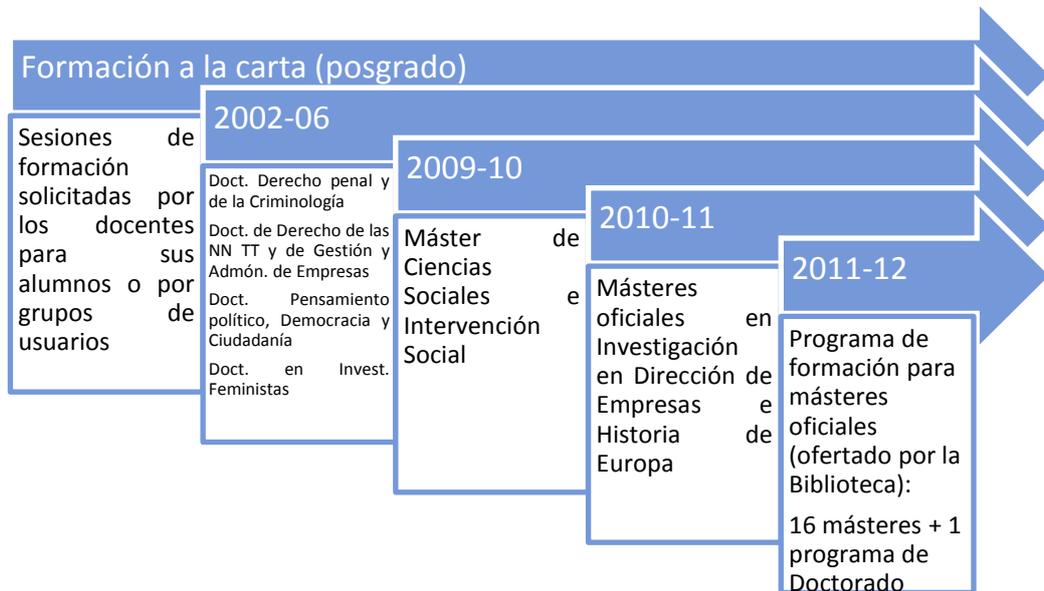
Los contenidos van desde los servicios básicos de la Biblioteca, hasta la propia labor bibliotecaria de proceso técnico, pasando lógicamente por la formación sobre recursos de información, tanto propios como de proveedores.

En general ha sido siempre una formación de tipo instrumental, dirigida a colectivos muy específicos y con contenidos también muy específicos.

**Ilustración 5: formación a la carta grado**



**Ilustración 6: formación a la carta (posgrado)**



Fuente: elaboración propia

### **Autoformación**

El Servicio pone a disposición de los usuarios un notable grupo de materiales para la autoformación.

Se trata de manuales, guías y tutoriales sobre el uso de los recursos de información y las herramientas de que dispone la Biblioteca; sobre los servicios e instalaciones; y sobre procedimientos relacionados con estos servicios.

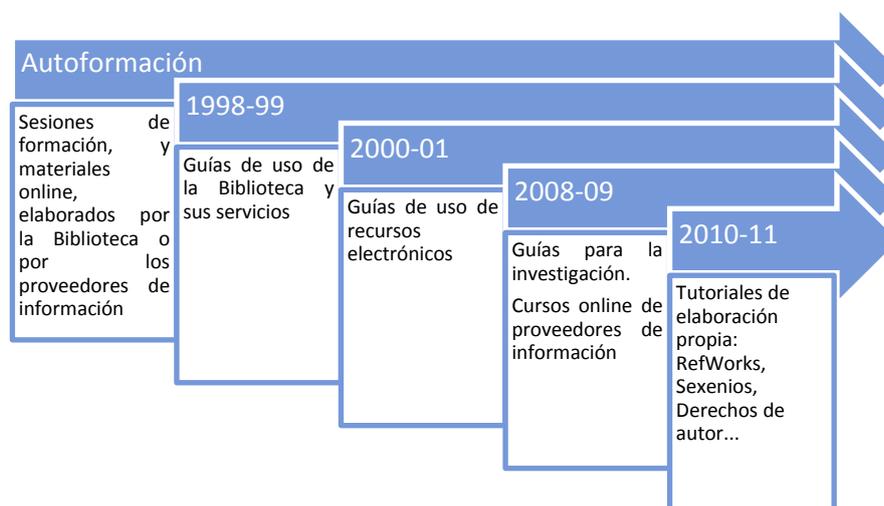
En algunos casos se trata de los mismos materiales que se usan en las acciones formativas. Cabe destacar en este apartado el tutorial que bajo el título “Reconocimiento de sexenios para profesorado universitario: indicios de calidad de las publicaciones” sirve de soporte al curso homónimo que cada año se imparte al PDI interesado en presentarse a la convocatoria de la CNEAI y a la de la propia Universidad para la obtención del reconocimiento de los tramos de investigación.

También están disponibles enlaces a los vídeos de las sesiones de formación grabadas que ofrecen los proveedores de recursos de formación. Se trata de acciones formativas a través de la web que ofrecen proveedores y productos como RefWorks, ProQuest, ISI Web of Knowledge y Sciverse-Scopus (a través de la FECYT –Fundación Española de Ciencia y Tecnología), E-Libro, WestLaw-Aranzadi, etc.

Del mismo modo, también están disponibles en abierto a través de la web de la Biblioteca los materiales elaborados por el LaB para el uso de las herramientas multimedia y el software disponible en sus instalaciones, sobre el que también se organizan sesiones de formación.

La Biblioteca cuenta además con un canal en Youtube <<http://www.youtube.com/playlist?list=PLED895C924F619DDF&feature=plcp>>, en el que se alojan una serie de vídeos explicativos de los servicios e instalaciones.

#### Ilustración 7: autoformación



Fuente: elaboración propia

#### Visitas guiadas

Junto con las sesiones de iniciación para la comunidad universitaria, el Servicio de Formación de Usuarios ofrece la posibilidad de realizar visitas guiadas a grupos que así lo solicitan.

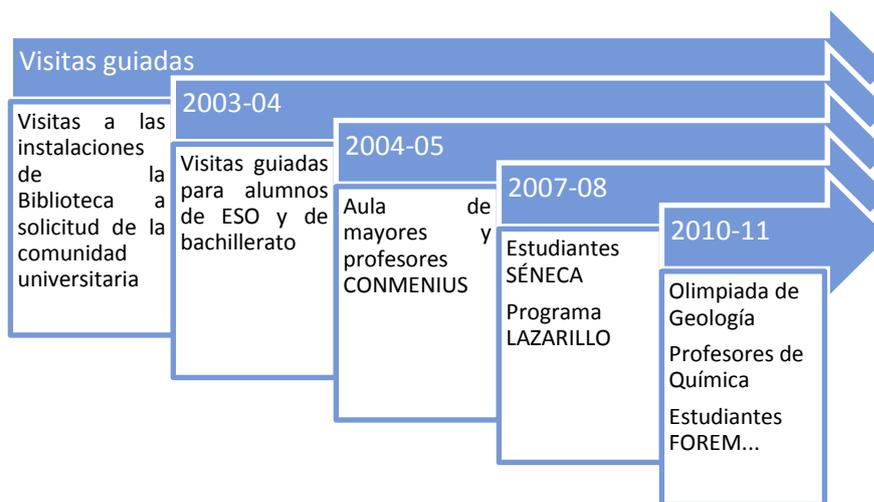
Se trata, en la mayoría de los casos, de grupos externos a la Universidad, que por algún motivo quieren conocerla.

Así por ejemplo, se atiende a grupos de estudiantes de ESO y Bachillerato, que visitan la Universidad con el fin de conocer las posibilidades de continuar en ella sus estudios. Estas visitas son coordinadas por el Servicio de Orientación.

También se ofrecen las visitas a los alumnos del programa Aula Abierta de Mayores, que acerca la enseñanza superior a personas mayores de 55 años sin titulación previa, y que residen en distintos municipios de la provincia de Sevilla.

Excepcionalmente se han atendido grupos procedentes del programa CONMENIUS, para intercambio de docentes de primaria y secundaria, así como grupos de estudiantes de cursos de Formación Profesional Ocupacional, grupos de profesores extranjeros de visita en la Universidad, además de visitas institucionales.

#### Ilustración 8: visitas guiadas



Fuente: elaboración propia

#### 4.1.2 Servicio de Información Bibliográfica y Referencia

En la actualidad el Servicio de Información Bibliográfica y Referencia forma parte del proceso clave Información y Formación y se define como aquel que debe “Responder a las necesidades de información y formación de la comunidad universitaria y la sociedad en general” (Universidad Pablo de Olavide. Biblioteca, 2011) y se encuentra estructurado en torno al proceso operativo PO-BIB-04-01: Subprocedimiento operativo de información general y especializada y la instrucción técnica IT-BIB-04.02 para la elaboración y mantenimiento de las guías de exportación de Refworks.

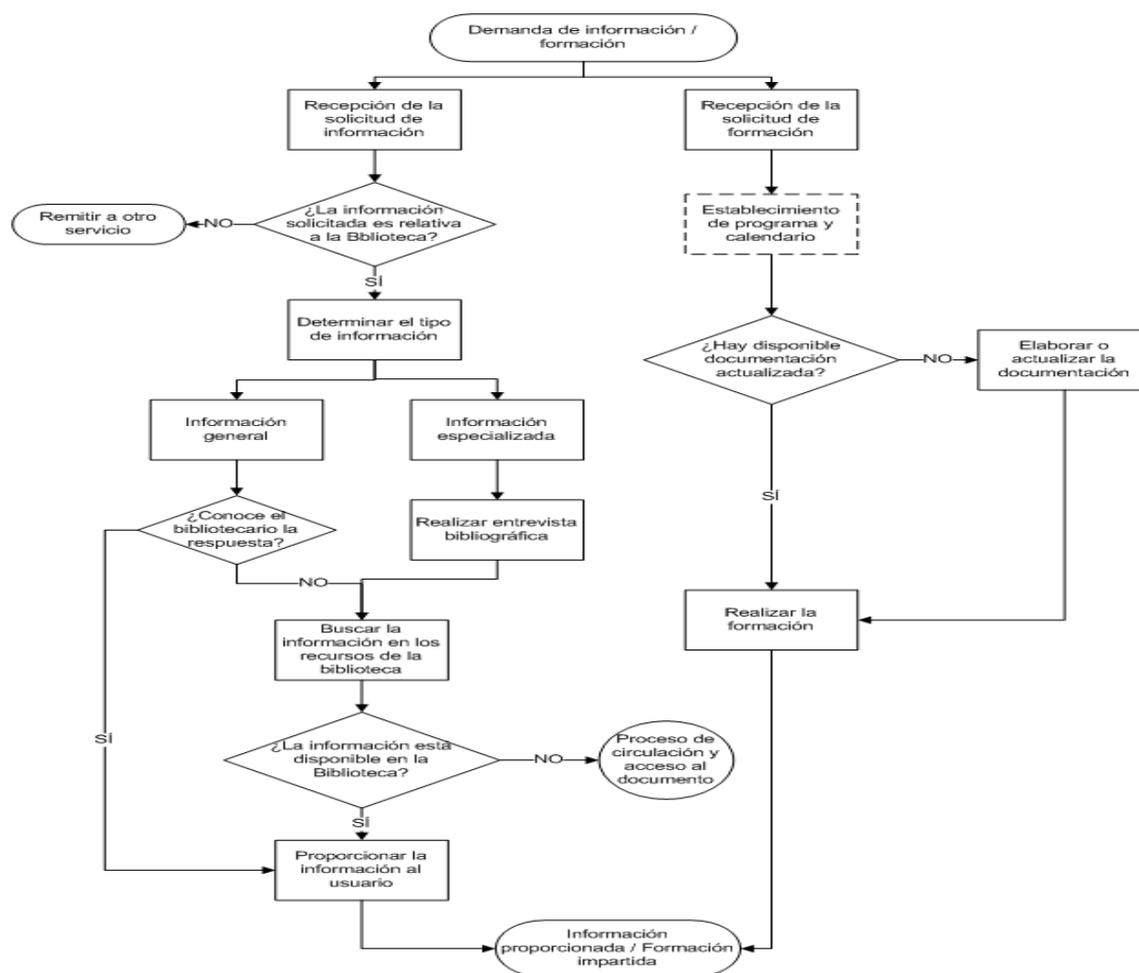
Tal y como se recoge en su redacción, “el procedimiento abarca la información general relativa a la Biblioteca (horarios de apertura, localización, servicios, recursos de información disponibles) y la información especializada, aquella de carácter bibliográfico y referencial que se obtiene de fuentes de información de calidad contrastada. Incluye también todos los productos de información elaborados por la Biblioteca para mantener informados a los usuarios y anticiparse a sus demandas”.

En la actualidad, el de Información es un proceso que aparece en el mapa de procesos de la Biblioteca junto con el de Formación. El hecho de que aparezcan en alianza prácticamente indisoluble, a priori, no tiene por qué ser un inconveniente, simplemente hay que

reflexionar sobre el sentido de esa unión y hacer más visibles las motivaciones de esa decisión.

Es evidente que en el contexto actual, lo más razonable, es ofrecer formación a los usuarios a la vez que información, o lo que es lo mismo, aprovechar las demandas de información de los usuarios para ir formándoles no ya en el uso instrumental de las herramientas de búsqueda y recuperación de la información, sino en habilidades en información que lo capaciten para enfrentar por sí mismo sus necesidades de información. No cabe duda que cuanto más y mejor estén formados nuestros usuarios y cuanto más hayan desarrollado estas habilidades, menos necesitarán de nuestro servicio y, por tanto, menos recursos de la Biblioteca consumirán estos.

Ilustración 9: flujograma proceso información y formación



Fuente: FP-BIB-04. Información y Formación (Universidad Pablo de Olavide. Biblioteca, 2011)

Pero además de esta vertiente menos proactiva, el procedimiento operativo también contempla la posibilidad de la elaboración de productos de información propios, como:

Electrónicos (en el Portal Web de la Biblioteca):

Noticias

Novedades en el Catálogo

Preguntas frecuentes

La Biblioteca de la A a la Z

Guías y tutoriales.

Impresos:

Carteles (horarios, préstamo extraordinario, noticias...).

Folletos (guías, planos de localización de documentos, servicios, etc...).

La producción de, al menos parte, de estos productos de información, puede entenderse más como una tarea de comunicación que de información, en el sentido de que realmente afecta a la imagen que la Biblioteca, como Servicio, proyecta o quiere proyectar a sus usuarios y a la sociedad, en general.

Realmente resulta complejo establecer una línea que separe la información de la comunicación. Si es evidente que estas diferencias existen si el hecho se aborda desde la perspectiva de la información bibliográfica o referencial, frente a la que no lo es puramente, pero desde luego, es bastante menos obvio cuando se habla de información sobre servicios, instalaciones, horarios, etc. y esta se mezcla con información sobre aniversarios, efemérides, actos, convocatorias, etc. Generalmente, la comunicación de este tipo de informaciones se lleva a cabo en la mayoría de las organizaciones, y servicios, de manera individual o colectiva, sean unidades de información, o se dediquen a actividades radicalmente dispares.

Este hecho es especialmente significativo desde el momento en que entran en liza los perfiles que la Biblioteca mantiene en las distintas redes sociales. Obviamente hay contenidos e intenciones relacionadas con la formación de usuarios (de manera informal, si se quiere) con la información bibliográfica y la referencia, incluso con la comunicación científica, pero desde luego, determinados tipos de información traspasan la línea para convertirse en verdadera comunicación por parte de la Biblioteca como servicio.

### *Demandas de información*

La entrada de demandas de información se produce vía presencial, telefónica y a través de correo electrónico y formulario, y las salidas, por las mismas vías, si bien no tienen por qué coincidir unas y otras. Además, desde el año 2010, y gracias a la presencia de la Biblioteca en distintas redes sociales, también entran demandas de información y son respondidas por el mismo canal.

Dado que el personal implicado en el Servicio de Información también lo está en el de Formación de Usuarios, muchas de las demandas de información se originan a partir de una formación previa.

A efectos de contabilidad, por lo general, este tipo de demandas no son tenidas en cuenta.

Las demandas por vía presencial y telefónica son atendidas directamente en los mostradores de préstamo/información por el personal TEB/TAB. En la resolución de este tipo de demandas generalmente interviene cualquiera de los bibliotecarios que normalmente prestan servicio en los mostradores, si bien, cada vez más, y cuando el tipo de información lo requiere, se encargan de satisfacer estas demandas los TEB/TAB del grupo de Formación/Información.

Estos técnicos cuentan además con dos puestos de trabajo en la zona de trabajo interno, junto al Facultativo que desarrolla sus labores también en Información y Formación. Estos puestos se cubren cuando el cuadrante de rotación de los técnicos lo permite, y es en ellos donde también se lleva a cabo la resolución de solicitudes de información, cuando no es posible llevarlas a cabo en los mostradores, por ser la afluencia de usuarios grande o por necesitar de más tiempo para su solución.

La temática de estas solicitudes de información tienen que ver, comúnmente, con los horarios de apertura y cierre de instalaciones, localización y acceso de documentos, reglas de préstamo, sanciones, servicios bibliotecarios, recursos de información disponibles, búsquedas de información general usando herramientas multidisciplinarias, en español, condiciones ambientales del edificio...

Los TEB/TAB han sido formados para resolver las demandas básicas de información. Además, aquellos que pertenecen al Grupo de Información/Formación han recibido más horas de formación y reciben información diaria sobre todas estas temáticas, así como sobre el modo de resolver las demandas de información.

No obstante muchas de las solicitudes de información requieren de conocimientos más especializados, y suelen ser derivadas a la zona de trabajo interno de la Biblioteca, donde son atendidas por facultativo adscrito a este servicio.

Estas demandas de información especializada han ido creciendo en los últimos años tanto en el número como en la dispersión temática y la complejidad de su solución.

Así, en primera instancia, se resolvían demandas sobre el uso avanzado de determinados recursos de información, así como solicitudes de búsqueda de información y referencia.

Con el paso del tiempo, el tipo de solicitudes ha variado en cuanto a su temática y, a día de hoy, tienen más que ver con comunicación científica, evaluación del currículum investigador.

Desde el Servicio de Información se resuelven consultas relacionadas con propiedad intelectual, autopublicación, selección de medios de publicación, localización de indicios de calidad, bibliometría, procesos de evaluación y acreditación, redacción de trabajos académicos, etc.

Se responden tanto preguntas concretas como consultas que requieren la elaboración de algún tipo de informe. También se examinan y corrigen solicitudes para los distintos procesos de acreditación del profesorado y para la evaluación de tramos de investigación.

De la atención síncrona, en la actualidad, no se guardan registros que nos proporcionen información sobre el número de consultas, tipología, satisfacción de los usuarios, etc., más allá de aquellos que tienen que ver con la solicitud de cita previa por parte del usuario en el caso de las consultas especializadas.

Sobre la satisfacción de los usuarios a sus demandas de información contamos al menos con un indicador que nos puede dar idea del nivel alcanzado. Se trata del Informe de análisis de encuestas de satisfacción de usuarios de la Biblioteca de la Universidad Pablo de Olavide (2007-2011). Dentro de las encuestas que han servido como base a este informe encontramos alguna que puede medir en cierto modo el grado de satisfacción de los usuarios con respecto a sus demandas al personal de la Biblioteca. Se trata del indicador Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan que arroja un resultado medio de 7,22 sobre 9.

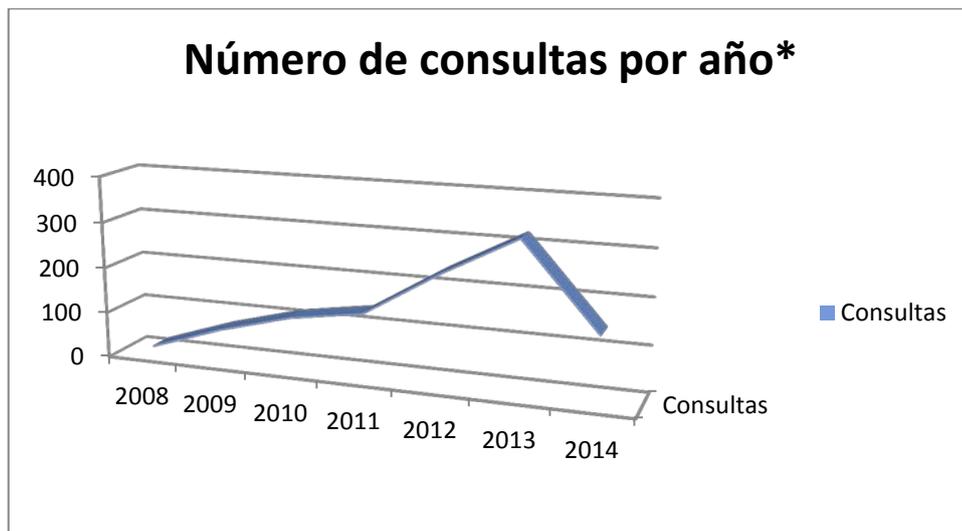
Por su parte, las consultas por vía telemática también han sufrido ciertos cambios en los últimos años.

Así, en cuanto a los canales de entrada y respuesta, al formulario web y la dirección de correo electrónico [infobib@upo.es](mailto:infobib@upo.es) que ya se venían usando desde el año 2008, se han sumado en estos años las redes sociales. Los perfiles que la Biblioteca mantiene en Facebook y Twitter son vía de entrada cada vez más habitual de solicitudes de información por parte de los usuarios, estudiantes en casi todos los casos. Las respuestas, normalmente, se producen también por esta vía.

Por otro lado, el equipo que atiende las solicitudes por vía telemática se ha visto modificado, gracias a la reorganización del personal TEB/TAB y la creación del Grupo de Información/Formación. De este modo, actualmente, los 5 técnicos de este grupo se están encargando de dar respuesta a las demandas de información básica, mientras que el Facultativo adscrito al servicio, y los Coordinadores de Acceso al Documento y Gestión de Espacios y de Servicios de Servicio Audiovisual y Apoyo al Aprendizaje y la Investigación, en menor medida, se encargan de las consultas especializadas.

También en los últimos tiempos esta vía de información ha experimentado un crecimiento notable. Así, desde su puesta en marcha en 2008, el número de solicitudes de información no ha parado de crecer, año a año, tal y como se muestra en el gráfico siguiente:

Ilustración 10: número de consultas por año



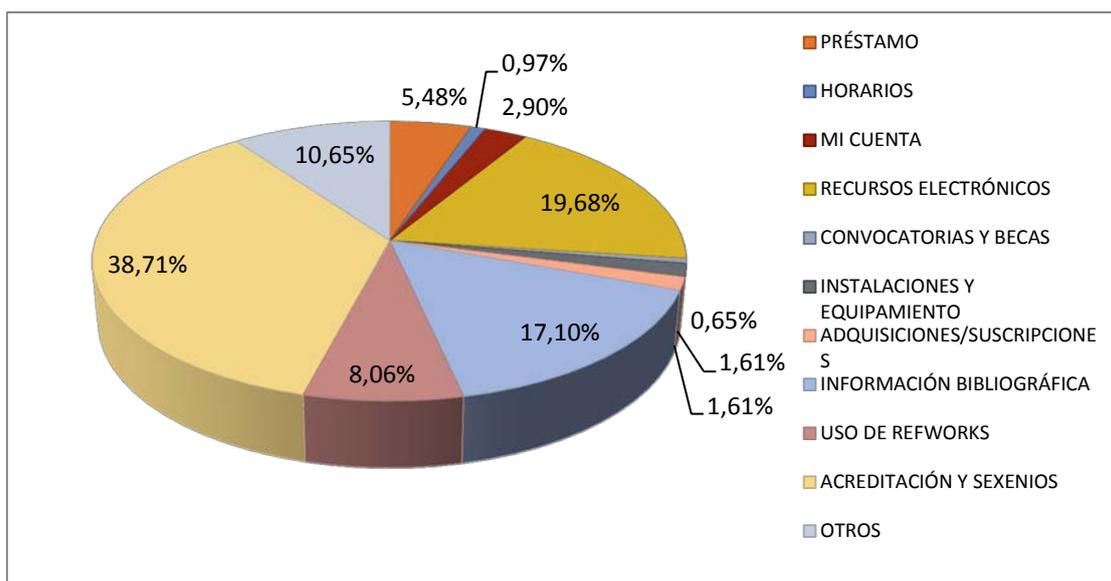
\*2014 solo hasta 30 de junio

Fuente: elaboración propia a partir de los datos de la hoja de recogida de datos de Infobib

En lo referente a la temática de las consultas, realmente no difiere demasiado de los temas demandados en las consultas presenciales y telefónicas, tanto en el nivel básico como en el especializado.

Así por ejemplo, para el curso 2013/14, los temas generales de las consultas se repartieron de la siguiente forma:

**Ilustración 11: temática de las consultas por vía telemática**



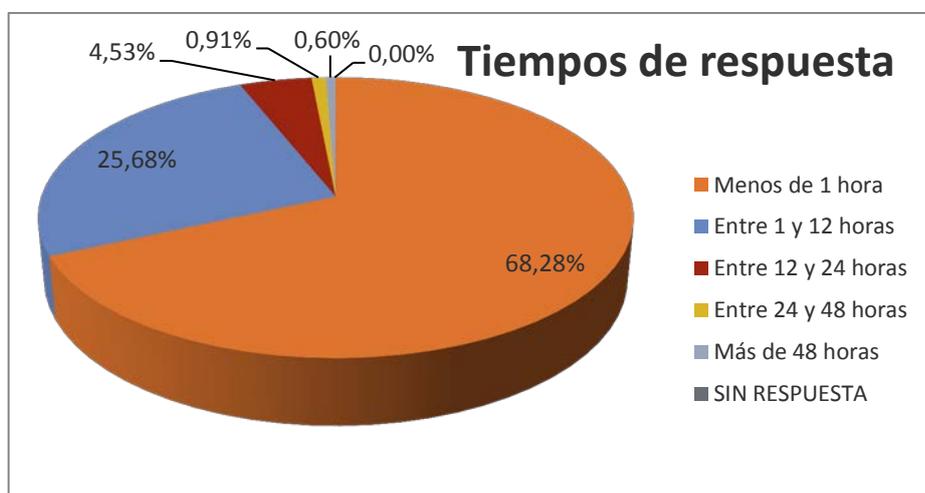
Fuente: elaboración propia a partir de los datos de la hoja de recogida de datos de Infobib

Tratándose de un servicio de respuesta asíncrona, es decir, que por definición permite al usuario plantear sus demandas de información en cualquier momento, independientemente de los horarios de atención y de la disponibilidad de personal, un aspecto importante a tener en cuenta es el de los tiempos de respuesta.

Este es un aspecto en el que se pone especial énfasis desde el Servicio, ya que se entiende que muchas de las cuestiones planteadas por los usuarios necesitan una respuesta rápida ya que interfieren en el desarrollo de sus procesos de investigación, aprendizaje, docencia y gestión, según el caso.

Así, en los últimos años estos tiempos de respuesta han ido disminuyéndose paulatinamente hasta alcanzar un porcentaje óptimo (aunque mejorable) de respuesta inmediata o casi inmediata. Como puede observarse en el siguiente gráfico, para el curso 2013/14, casi el 94% de las consultas se resolvieron antes de 12 horas, incluso más del 68% en menos de una hora:

**Ilustración 12: tiempos de respuesta**



Fuente: elaboración propia a partir de los datos de la hoja de recogida de datos de Infobib

### Redes sociales

En relación con la información proporcionada por la Biblioteca, como apuntábamos, este curso se ha dado un gran impulso a la comunicación a través de las redes sociales que ha sido posible por la especialización de una parte de los TEB y TAB que son quienes administran ahora los perfiles.

En el caso de Twitter se han alcanzado ya los 2.983 (+1.778) tweets y 1.812 (+585) seguidores, mientras que en Facebook contamos con 574 usuarios (+133) a los que les gusta nuestra página.

Estos datos prueban el incremento de la actividad por parte de la Biblioteca, pero no menos importante es la mejora de la interacción con los usuarios que también aportan información y contenidos. A ello han contribuido campañas como la del Día del Libro #MiLibroyYo en la que los usuarios han participado enviando *selfies* con sus libros favoritos.

Ilustración 13: perfil en Facebook



Fuente: <https://www.facebook.com/bibupo>

La Biblioteca está también presente en el Canal YouTube institucional y en la aplicación para compartir fotografías Flickr y a finales del curso ha comenzado su actividad en dos nuevas redes sociales: Google+ y Pinterest.

La información de la Biblioteca se difunde también a través de su portal web, con cerca de un centenar de noticias este curso, base para el resto de canales de comunicación, entre los que se encuentra desde el mes de mayo la cartelería digital, proyecto transversal en el que participan distintos servicios universitarios y que permite mostrar información relevante y de diversas temáticas a través de pantallas ubicadas en distintas zonas del campus.

## 4.2 Funciones y competencias

El de Responsable de Información y Formación de Usuarios es un puesto que va a dotarse por primera vez en esta convocatoria.

No obstante, la previsión de su dotación y su consecuente inclusión en la Relación de Puestos de Trabajo viene perpetuándose desde el año 2009. En consecuencia, desde la Biblioteca, en el diseño de sus procesos y en la definición de tareas, se ha venido contando con su presencia, aunque obviamente las tareas derivadas de esa previsión han tenido que ser asumidas por la Coordinación de Servicio Audiovisual y Apoyo al Aprendizaje y la Investigación y, en mayor medida, por el ayudante (ahora facultativo) asignado a las tareas de Información y Formación de Usuarios.

Aun así, ese diseño ha tenido su fiel reflejo tanto en el, ya obsoleto, Manual de Funciones del Personal de Administración y Servicios (Resolución de 29 de mayo de 2007, de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, por la que se procede a la publicación de la relación de Puestos de Trabajo y Manual de Funciones del Personal de Administración y Servicios, 2007), como en la documentación emanada del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SIGC), así como en el propio organigrama de la Biblioteca, concretamente en la ficha de procesos de Información y Formación, y en los procedimientos operativos e instrucciones técnicas derivados de ella.

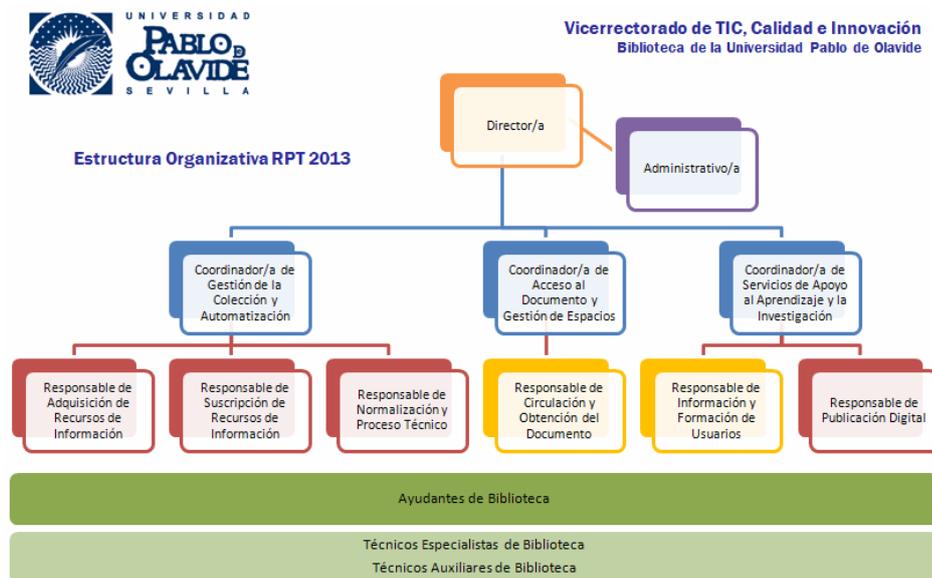
Ilustración 14: ficha de Responsable de Biblioteca (Manual de funciones)

Denominación:		Responsable de Biblioteca		Forma de Provisión:		CE	
Grupo:	B	Nivel	23			R. Jco	F
Admón.:	A3/A4		T. Puesto: S				
<b>FUNCIONES</b>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La gestión de la adquisición de documentos: tramitación de pedidos, recepción, control facturación, incidencias.</li> <li>• La gestión de la adquisición de la bibliografía.</li> <li>• La recopilación y la información de las novedades recibidas.</li> <li>• La cancelación y la información de los pedidos cancelados.</li> <li>• La gestión del módulo de reservas de curso.</li> <li>• La gestión de las donaciones públicas a la biblioteca de la Universidad.</li> <li>• La normalización del proceso técnico de los recursos de información.</li> <li>• El mantenimiento de las bases de datos bibliográficas del catálogo.</li> <li>• El mantenimiento y la administración del sistema informático de la BUPO.</li> <li>• El mantenimiento del sistema local de la BUPO con el sistema central.</li> <li>• La elaboración de estadísticas e informes.</li> <li>• La adquisición de publicaciones periódicas.</li> <li>• El tratamiento de publicaciones periódicas.</li> <li>• La normalización del proceso técnico-catalogación.</li> <li>• La atención al catálogo colectivo del CBUA.</li> <li>• La formación de los usuarios.</li> <li>• La preparación de la contratación de los derechos de acceso a los recursos electrónicos.</li> <li>• La planificación y la gestión de la integración de los recursos de información.</li> <li>• La difusión y la promoción de la colección digital.</li> <li>• La planificación, la gestión y la coordinación del servicio de préstamo y atención al usuario.</li> </ul>							

Fuente: Manual de funciones del Personal de Administración y Servicio (2007)

Del mismo modo, la expectativa de la dotación del puesto se ha visto reflejada en el organigrama que la Biblioteca ha hecho público en estos años en su web.

Ilustración 15: estructura organizativa de la Biblioteca



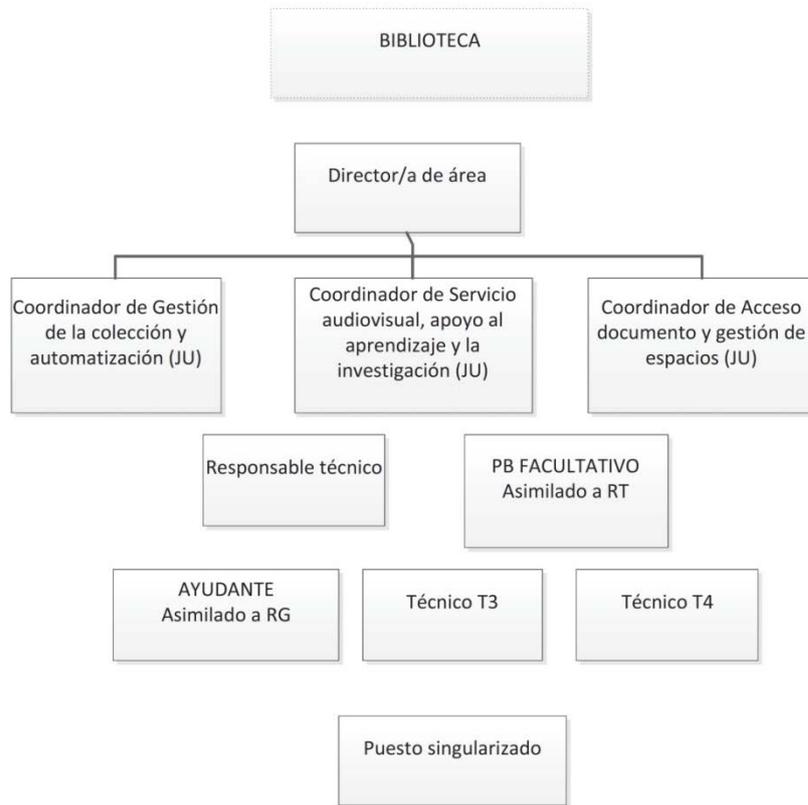
Fuente: página web de la Biblioteca, [https://www1.upo.es/biblioteca/sobre\\_bib/personal/estructura/index.html](https://www1.upo.es/biblioteca/sobre_bib/personal/estructura/index.html)

Desde diciembre de 2013 el Personal de Administración y Servicios de esta Universidad cuenta con un nuevo Modelo de gestión y organización administrativa-UPO (Universidad Pablo de Olavide. Gerencia, 2013) . Dicho modelo, que viene a sustituir el anterior Manual de Funciones, establece una nueva estructura en la que se definen, si quiera de manera genérica, los perfiles, funciones y comportamientos, asociados a los distintos niveles y puestos que conforman la administración.

En este sentido, el Responsable de Información y Formación de Usuarios, dado el nivel de Complemento de Destino del puesto, entra en el grupo de los Responsables Técnicos y asimilados, para los que literalmente se dice que “en los ámbitos de Biblioteca e Informática, se ocupa y preocupa por los procedimientos particulares especializados que le son encomendados, es decir de las actividades inherentes a cada procedimiento que deben conectarse por la labor de gestión del Jefe de Unidad. Desarrolla las tareas concretas de cada actividad y se preocupa por la actividad que se realiza. Su gestión está destinada a que las secuencias de actividades previstas se desarrollen conforme a lo planificado al objeto de obtener los resultados esperados y responde de ellos” (Universidad Pablo de Olavide. Gerencia, 2013).

En cuanto a la estructura que define para la Biblioteca, los Responsables Técnicos y asimilados quedan enmarcados bajo la supervisión de las distintas Coordinaciones, y sobre los Ayudantes y los Técnicos Especialistas y Auxiliares de Biblioteca, tal y como puede verse en el siguiente gráfico.

Ilustración 16: estructura de la Biblioteca (Modelo de Gestión)



Fuente: Modelo de gestión y organización administrativa-UPO (Universidad Pablo de Olavide. Gerencia, 2013)

En cuanto a funciones, el nuevo documento hace acopio de las que quedan bajo el paraguas de la Coordinación de Servicio Audiovisual y Apoyo al Aprendizaje y la Investigación:

- ✓ Información y difusión
- ✓ Formación de usuarios
- ✓ Apoyo a la publicación digital
- ✓ Soporte para la elaboración de objetos multimedia

De estas, corresponden al Responsable de Información y Formación de Usuarios, las relacionadas con Información y difusión y, obviamente, la Formación de usuarios.

Asimismo el documento también se ocupa de los comportamientos esperados de cada uno de los puestos y remite directamente a lo establecido en el Anexo I de los Acuerdos de Homologación del Personal de la Universidades Públicas de Andalucía de 19 de marzo de 2003, correspondiendo al Responsable de Información y Formación de Usuarios aquellas que se definen para el puesto de trabajo tipo 3.

**Ilustración 17: competencias genéricas puesto nivel III**

	NIVEL DE RESPONSABILIDAD	COMPETENCIA RELACIONADA	FUNCIÓN A EJECUTAR
PUESTO TRABAJO TIPO 3	RESPONSABILIDADES ESTRATEGICAS	ORIENTACIÓN AL CLIENTE	Atender y solucionar problemas y reclamaciones de los clientes internos y/o externos, garantizando una respuesta ágil y adecuada
		COMUNICACIÓN	Mantener y facilitar la comunicación entre los miembros del equipo de trabajo
		TRABAJO EN EQUIPO / COOPERACIÓN	Supervisar el trabajo del equipo e instruirlo en técnicas y procesos responsabilidad de la sección o unidad bajo su dirección
	RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	PLANIFICACIÓN/ ORGANIZACIÓN	Establecer objetivos y plazos para la realización de tareas, definiendo prioridades a corto plazo y controlando la calidad del trabajo y verificando que se ejecutan las acciones previstas.
		FLEXIBILIDAD	Modificar los objetivos o acciones para responder con rapidez a los cambios de la organización o de prioridad de las tareas, realizando los cambios oportunos en los procesos ante los nuevos retos o necesidades.
		INICIATIVA/ AUTONOMIA	Responder con rapidez, de forma clara y simple, ante los problemas y situaciones, visualizando los cambios como oportunidades de mejora en los procesos.
		MEJORA CONTINUA	Actuar de forma eficaz y eficiente en los procesos, identificando los problemas y proponiendo soluciones de mejora.

Fuente: Acuerdo para la homologación del Personal de Administración y Servicios Funcionario de las Universidades públicas andaluzas, Anexo I (Andalucía. Mesa sectorial de Universidades, 2003)

Como puede observarse, se trata de comportamientos genéricos que son transversales para los puestos de niveles y responsabilidades similares en los distintos servicios universitarios.

Asimismo, cuando se habla de funciones, en la documentación analizada hasta el momento, solo se habla, también genéricamente, de la información y formación de usuarios, sin entrar en más detalle.

No obstante, los perfiles y tareas de los bibliotecarios dedicados a la formación de usuarios y la información están muy estudiados, en tanto ambas constituyen funciones bibliotecarias que cuentan con gran tradición.

En el plano internacional, generalmente son muy tenidas en cuenta las recomendaciones y estándares emanados tanto de la *International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA) como de la *American Library Association* (ALA).

En el primero de los casos suele tratarse de documentos genéricos para todo tipo de bibliotecas que se refieren al desarrollo de cada servicio en sí, si bien suelen incluir algún apartado dedicado a definir las habilidades y competencias del personal dedicado a prestarlos (IFLA, 2004, 2011; Lau, 2006).

En el caso de la ALA, a través de sus diferentes sectoriales, *Reference and User Services Association* (RUSA) y *Association of College and Research Libraries* (ACRL), los documentos sí que tratan específicamente sobre competencias profesionales y además suelen hacerlo desde la perspectiva de tipos específicos de bibliotecas. Tal es el caso de las *Professional Competencies for Reference and User Services Librarians* (Whitlatch, 2003) o de los *Standards for Proficiencies for Instruction Librarians and Coordinators: A Practical Guide* (Fowler, Buss, Kahl, & Garcia, 2008).

Asimismo Calderón Rehecho (2010) también llevó a cabo un análisis de lo que, sobre competencias de los profesionales dedicados a tareas de formación de usuarios y alfabetización en información en las bibliotecas, se decía los documentos citados y en otros marcos como el Euroreferencial en información y documentación (European Council of Information Associations (ECIA), 2004), o el Libro Blanco del Título de grado en información y documentación (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (España), 2004).

Con el fin de definir las competencias técnicas del PAS que presta sus servicios en las bibliotecas universitarias andaluzas, y tener un documento de base que pusiese en relación la evaluación por competencias derivada del Acuerdo sobre el Complemento de Productividad y Mejora de la Gestión y los Servicios de las Universidades Públicas Andaluzas, de las Bases del modelo financiación de las universidades: 2007-2011 de la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa, en 2009, el Grupo de Trabajo del Catálogo de Competencias del CBUA, tomando como base algunos de los documentos anteriormente citados, emitió su Informe final del catálogo de competencias (“Informe del Grupo de Trabajo del Catálogo de Competencias en Bibliotecas Universitarias Andaluzas,” 2009). Este documento debía servir para sentar las bases de la evaluación por competencias, para definir un plan de formación para el personal bibliotecario y, finalmente, para elaborar una propuesta de temario y pruebas para la selección de personal.

El documento recoge los comportamientos asociados a cada una de las 5 competencias técnicas definidas en el marco de las tareas de las bibliotecas universitarias andaluzas. Cada una de las competencias se divide en 3 niveles, que a su vez se corresponden con los perfiles de los distintos puestos de las Relaciones de Puestos de Trabajo de las bibliotecas universitarias.

De las 5 competencias definidas, al menos 3 de ellas quedarían claramente asociadas al puesto de Responsable en cuestión, sin perjuicio de llevar a cabo comportamientos asociados a las otras 2, al menos puntualmente:

- ✓ Búsqueda y recuperación de la información
- ✓ Formación de usuarios y alfabetización informacional
- ✓ Gestión de servicios de información y acceso a la información

**Ilustración 18: competencias técnicas, búsqueda y recuperación de la información**

<b>COMPETENCIA</b>	<b>BÚSQUEDA Y RECUPERACIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>
--------------------	--

Buscar y recuperar información mediante métodos y herramientas informáticos o manuales, que permitan dar respuesta y atender la demanda de los usuarios en condiciones óptimas de costes y plazos; evaluar la adecuación entre la demanda y la respuesta suministrada.

NIVEL	COMPORTAMIENTOS ASOCIADOS
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Da una respuesta inmediata a cuestiones sencillas planteadas por un usuario: una dirección, localización de un libro, ordenación sistemática de los estantes, etc.</li> <li>• Maneja eficazmente los repertorios generales</li> <li>• Transmite una información</li> <li>• Comprende y conoce la definición de términos como: petición, vigilancia y alerta documental, criterios de búsqueda, operadores booleanos, motor de búsqueda, obra de referencia, anuario, catálogo, texto completo, portal, etc.</li> <li>• Conoce el sistema de clasificación y el lenguaje documental utilizado en la biblioteca para la catalogación de documentos.</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trata una solicitud de información corriente adoptando una estrategia de búsqueda adecuada</li> <li>• Utiliza de manera eficaz y complementaria las distintas herramientas de búsqueda, tanto, diccionarios, enciclopedias, atlas, anuarios, bases de datos, motores de búsqueda, metabuscadores, web invisible, etc, así como las herramientas de búsqueda de texto completo.</li> <li>• Transcribe y transmite los resultados de una búsqueda común y elabora alertas documentales a demanda, con las búsquedas solicitadas.</li> <li>• Evalúa los resultados de una búsqueda en términos de fiabilidad y pertinencia</li> <li>• Elabora directorios de sitios web sobre un tema o asunto determinado.</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analiza una petición de información compleja o imprecisa, hace un diagnóstico y elabora una estrategia de búsqueda; transcribe el resultado de la búsqueda</li> <li>• Crea perfiles y estrategias de búsqueda en el contexto de una difusión selectiva de información.</li> <li>• Selecciona las fuentes más pertinentes, estableciendo las herramientas y procedimientos que permiten validar la fiabilidad y pertinencia de la información encontrada y elaborando los métodos de evaluación de los sistemas de búsqueda de información.</li> <li>• Controla las funciones avanzadas de motores y metabuscadores y otras herramientas de búsqueda en la red para combinarlas de manera óptima; sabe comparar y evaluar esas herramientas</li> <li>• Establece un proyecto de alerta documental</li> <li>• Define una política de respuestas adaptadas a las necesidades de las distintas categorías de usuarios, -como las preguntas más frecuentes y perfiles de usuario-; e integra prestaciones de valor añadido así como la evaluación de la relación coste-eficacia de estos servicios y productos.</li> </ul>

**Ilustración 19: competencias técnicas, formación de usuarios**

COMPETENCIA		FORMACIÓN DE USUARIOS Y ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL
<p>Formar a los usuarios de la Biblioteca Universitaria en las habilidades relacionadas con la búsqueda, análisis, evaluación y crítica de las fuentes de información, de forma que sean autónomos en el aprendizaje y manejo de los recursos y para que realicen con éxito sus actividades de aprendizaje, docencia, investigación y gestión.</p>		
NIVEL	COMPORTAMIENTOS ASOCIADOS	
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoce e informa del uso y de los recursos informativos con que cuenta la biblioteca.</li> <li>• Realiza visitas guiadas a la biblioteca para los usuarios.</li> <li>• Garantiza la organización material de una sesión formativa: inscripciones, reserva de salas, preparación de material y de los recursos didácticos...</li> <li>• Sabe reenviar una pregunta sobre recursos de información al bibliotecario experto en la materia.</li> <li>• Colabora en las actividades de difusión que la biblioteca organiza: conferencias, jornadas de bienvenida, exposiciones...</li> </ul>	
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interviene en las actividades formativas.</li> <li>• Orienta a los usuarios sobre las fuentes de información relacionadas con su especialidad.</li> <li>• Elabora materiales docentes en soportes diversos.</li> <li>• Participa en la plataforma de formación de la Universidad en colaboración con los docentes.</li> <li>• Evalúa los resultados de la sesión de formación e introduce acciones de mejora.</li> <li>• Realiza labores de tutoría que aseguren una correcta transmisión de los conocimientos formativos.</li> </ul>	
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elabora el programa de formación y alfabetización informacional de la biblioteca.</li> <li>• Evalúa los resultados del plan de formación e introduce acciones de mejora.</li> <li>• Presenta proyectos de innovación docente a nivel universitario en colaboración con otros miembros de la Comunidad.</li> <li>• Define y supervisa la evolución de la normativa en vigor en materia de formación y vela por su cumplimiento.</li> </ul>	

**Ilustración 20: competencias técnicas, gestión de servicios de información y acceso**

COMPETENCIA		GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ACCESO A LA INFORMACIÓN
<p>Diseñar, gestionar y explotar servicios dirigidos a los usuarios, con el fin de hacer accesibles los recursos de información disponibles en la biblioteca. Implica el conocimiento de los servicios y de los recursos de la biblioteca. La habilidad para adaptar la información a las necesidades de los usuarios, anticiparse a las necesidades de los mismos y planificar una política global de gestión de los servicios de información</p>		
GRADO	COMPORTAMIENTOS ASOCIADOS	
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoce e informa adecuadamente al usuario sobre los servicios y fondos de la biblioteca.</li> <li>• Conoce las formas convencionales de acceso a la información y las utiliza para acercarla a los usuarios.</li> <li>• Asiste a los usuarios en el uso de los recursos de la biblioteca</li> <li>• Aprende las nuevas formas de acceso a la información y las aplica en su ámbito de trabajo para ofrecer nuevas posibilidades a los usuarios.</li> </ul>	
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoce y utiliza las herramientas para el acceso a la información</li> <li>• Forma en habilidades para el acceso a la información en diferentes soportes y tecnologías.</li> <li>• Aplica nuevas herramientas de acceso a la información y se anticipa ofreciendo al usuario mejores accesos a los temas de su interés.</li> <li>• Propone mejoras en los procesos de la biblioteca que implican acceso y recuperación de la información</li> </ul>	
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordina actividades de difusión y extensión</li> <li>• Proyecta servicios y productos para satisfacer las necesidades de los usuarios</li> <li>• Determina la estrategia de comunicación para difundir los servicios y productos</li> <li>• Evalúa la eficacia de los sistemas de acceso a la información.</li> </ul>	

Fuente: Informe final del catálogo de competencias ("Informe del Grupo de Trabajo del Catálogo de Competencias en Bibliotecas Universitarias Andaluzas," 2009)

No obstante, dependiendo de cómo sea esta RPT y los niveles de complemento de destino que se asocia a los diferentes puestos, las diferencias pueden ser más que notables entre las universidades.

Así por ejemplo, en el caso de la Universidad de Almería, una institución similar a la Universidad Pablo de Olavide en cuanto a tamaño (medido este en el número de estudiantes, PDI y títulos ofertados), con un servicio de biblioteca similar, único y centralizado, el nivel de mayor complejidad es asociado a los Administradores de Biblioteca (nivel de CD 25), el nivel II a los Gestores de Biblioteca (CD 23) y el III para el personal Técnico Especialista de Biblioteca.

Esto solo es posible en una estructura que, además, por encima de estos niveles, coloca a los Jefes de Área (N27) y a la Dirección (N29) y que, a su vez, por debajo, no tiene otras categorías laborales (no hay Técnicos Auxiliares).

En este sentido, la comparación con la realidad de la estructura de la Biblioteca de la Universidad Pablo de Olavide pone de manifiesto notables diferencias estructurales, ya que, a similares competencias, los niveles de complemento de destino son claramente inferiores.

Sirva como ejemplo el puesto de Administrador de Formación, que en Almería está dotado con un CD 25, frente al Responsable de Información y Formación de Usuarios, que en la Pablo de Olavide se dota con un CD 23. Asimismo, siguiendo la clasificación de puestos del Acuerdo de Homologación, al Administrador de Almería le corresponde un puesto tipo 2, mientras que a la presente Responsabilidad, según el mismo baremo, le corresponde uno de tipo 3. Salta a la vista además que en la Pablo de Olavide las funciones son más numerosas. En el caso de Almería, el Administrador queda a cargo de una Jefatura de Área que está fuera de catálogo, al igual que ocurre con la Coordinación, al menos en gran parte, en la Pablo de Olavide.

A esto hay que sumarle el hecho de que el personal asignado a los servicios que quedan bajo el paraguas de la Coordinación de Servicio Audiovisual y Apoyo al Aprendizaje y la Investigación es de solo un facultativo puesto base, si obviamos la reciente incorporación de los TEB y TAB a desempeñar tareas que, de acuerdo con el Catálogo de Competencias del CBUA, corresponden con el nivel I. En Almería, hay hasta un total de 5 personas, entre facultativos y ayudantes, dedicados a tareas de formación e información, prácticamente en exclusiva, y cuentan con el apoyo de los TEB en estas labores (Salmerón Gil, 2011).

De este modo, la realidad es que, del Responsable de Información y Formación de Usuarios en colaboración con la Coordinación de Servicios de Apoyo al Aprendizaje, se esperan los comportamientos asociados a los niveles II y III, y consecuentemente de todas las tareas que de ello se deriven. De hecho en la actualidad, el facultativo puesto base asignado a estos servicios se hace cargo de muchas de estas tareas, tal y como hacía cuando era ayudante puesto base.

### 4.3 Tareas y requisitos del puesto

Atendiendo a lo expuesto hasta el momento las tareas y requisitos del Responsable de Información y Formación de Usuarios son los siguientes:

- ✓ Intervenir en las actividades formativas
- ✓ Orientar a los usuarios sobre las fuentes de información
- ✓ Elaborar materiales docentes en soportes diversos
- ✓ Participar en la plataforma de formación de la Universidad en colaboración con los docentes
- ✓ Evaluar los resultados de la sesión de formación e introducir acciones de mejora.
- ✓ Realizar labores de tutoría que aseguren una correcta transmisión de los conocimientos formativos
- ✓ Colaborar en la elaboración del programa de formación y alfabetización informacional de la Biblioteca.
- ✓ Colaborar en la evaluación de los resultados del plan de formación e introducción de acciones de mejora
- ✓ Colaborar en la presentación de proyectos de innovación docente a nivel universitario en colaboración con otros miembros de la Comunidad
- ✓ Asesorar en la definición y supervisión de la evolución de la normativa en vigor en materia de formación
- ✓ Conocer y utilizar las herramientas para el acceso a la información
- ✓ Formar en habilidades para el acceso a la información en diferentes soportes tecnológicos
- ✓ Aplicar nuevas herramientas de acceso a la información y ofrecer a los usuarios mejores accesos a los temas de su interés
- ✓ Proponer mejoras en los procesos de la Biblioteca que implican acceso y recuperación de la información
- ✓ Colaborar en actividades de difusión y extensión
- ✓ Colaborar en la proyección de servicios y productos para satisfacer las necesidades de los usuarios
- ✓ Colaborar en el diseño de la estrategia de comunicación para difundir los servicios y productos
- ✓ Participar en la evaluación de la eficacia de los sistemas de acceso a la información.
- ✓ Tratar solicitudes de información corriente y especializada adoptando una estrategia de búsqueda adecuada, analizando la petición de información, haciendo un diagnóstico y elaborando una estrategia de búsqueda; transcribir el resultado de la búsqueda
- ✓ Seleccionar las fuentes más pertinentes, estableciendo las herramientas y procedimientos que permiten validar la fiabilidad y pertinencia de la información encontrada y elaborando los métodos de evaluación de los sistemas de búsqueda de información.
- ✓ Utilizar de manera eficaz y complementaria las distintas herramientas de búsqueda, tanto, diccionarios, enciclopedias, atlas, anuarios, bases de datos, motores de búsqueda, metabuscadores, web invisible, etc., así como las herramientas de búsqueda. Controlar las funciones avanzadas de motores y metabuscadores y otras herramientas de búsqueda en la red para combinarlas de manera óptima; saber comparar y evaluar esas herramientas de texto completo.
- ✓ Elaborar directorios de sitios web sobre un tema o asunto determinado.
- ✓ Crear perfiles y estrategias de búsqueda en el contexto de una difusión selectiva de información. Establece un proyecto de alerta documental
- ✓ Colaborar en la definición de una política de respuestas adaptadas a las necesidades de las distintas categorías de usuarios, -como las preguntas más frecuentes y perfiles de usuario-; e integrar prestaciones de valor añadido así como la evaluación de la relación coste-eficacia de estos servicios y productos.

Además de los conocimientos estrictamente bibliotecarios, para llevar a cabo las labores asignadas, se hace imprescindible que el Responsable de Información y Formación de Usuarios posea:

Un alto conocimiento de herramientas informáticas de gestión y comunicación como: *suites* ofimáticas; herramientas de correo electrónico; herramientas de publicación en la web; plataformas de enseñanza virtual.

Formación metodológica y aptitudes para la enseñanza en entornos presenciales y virtuales y para la comunicación por diferentes canales y con diferentes audiencias.

Conocimiento profundo del sistema universitario, tanto de enseñanza como de investigación, incluyendo los procesos de evaluación.

Aptitudes para la comunicación de los productos y servicios que se ofrecen desde la Biblioteca; poder de convicción.

Capacidad para trabajar con y liderar el equipo de personas integradas en el servicio.

Capacidad de análisis, planificación y evaluación de todas las actividades relacionadas con el servicio.

#### **4.4 Condiciones y medios necesarios para el desempeño del puesto**

Para continuar prestando los servicios con el nivel alcanzado hasta ahora es estrictamente necesario, en primer lugar, contar con un equipo más amplio que se encargue de estas tareas.

Hasta el día de hoy, como venimos poniendo de manifiesto, las tareas de ambos servicios son llevadas a cabo principalmente por un facultativo puesto base, auxiliado, eso sí, desde hace unos meses, por los 5 TEB/TAB que forman parte del grupo de Información/Formación.

No obstante, dada la categoría laboral de estos, no pueden encargarse de la mayoría de las tareas, que requieren un alto nivel de especialización y un reconocimiento de los puestos acordes con este nivel.

En Información, se encargan de las consultas básicas y de la atención de los perfiles de la Biblioteca en redes sociales.

En Formación, hasta el momento, ha cotutorizado en este año, los cursos en competencias en información de nivel básico que se han impartido en Grado, junto al facultativo.

Asimismo hay un ayudante puesto base que, desde hace unos meses, se ha sumado parcialmente a las tareas de Información, encargándose básicamente de la publicación de noticias en la web de la Biblioteca y de la redacción de las guías de uso de los recursos de información. Su jornada es reducida y además sigue desempeñando tareas relacionadas con el proceso técnico de recursos electrónicos, por lo que prácticamente no puede atender otros encargos.

Si se quiere cumplir con las expectativas generadas en el Plan Estratégico respecto de la formación en competencias en información, es estrictamente necesario contar con efectivos que pertenezcan a escalas superiores.

Por otro lado, en el punto siguiente trazamos las líneas de futuro y proyectos para los próximos años en ambos servicios. Prácticamente ninguno de ellos puede llevarse a cabo con garantías sin este aumento de efectivos.

Téngase en cuenta que, de hecho, el autor de esta memoria, es el facultativo asignado a estos servicios.

Por otra parte, en el plano material, es necesario contar con un mayor nivel de colaboración con la Unidad de Apoyo a la Innovación Académica. La mayoría de las acciones de formación que se llevan a cabo se hacen con apoyo de la plataforma de enseñanza virtual y, cuando se trata de colaborar en las enseñanzas regladas, se encuentran demasiadas trabas a la hora de poder desempeñar nuestro trabajo, debido a la falta de concreción de un protocolo por el que se nos pueda dar de alta en la citada plataforma en las asignaturas y títulos que lo requieren.

## 5. Propuestas de futuro

### 5.1 Plan de Formación de Usuarios

La primera propuesta para el Servicio de Formación de Usuarios es la de trazar un Plan de Formación basado en competencias que, de manera normalizada y homogénea, presente la oferta formativa de la Biblioteca y sirva de instrumento para su planificación, difusión, ejecución y evaluación.

El Plan de Formación debe integrar la oferta existente, así como contemplar nuevas acciones que den servicio tanto al PDI como a los estudiantes, dentro de la funciones de la propia Biblioteca de apoyo a la docencia, la investigación y el aprendizaje.

De hecho, durante los dos últimos cursos hemos trabajado para fraguar esta nueva oferta formativa, centrándonos en los usuarios a los que atendemos, y no en el contenido a impartir o en la forma de hacerlo.

Así, el Plan de Formación, debe contemplar al menos tres itinerarios de formación, que contemplen a su vez a los estudiantes de grado, a los de posgrado y al PDI.

Todo ello ha de hacerse desde las perspectiva de las competencias informáticas y en información (CI2) y las competencias en comunicación científica, tal y como se sostiene en la Línea 2 del III Plan Estratégico de REBIUN 2020 (REBIUN, 2011).

Ilustración 21: línea 2 REBIUN

<b>Línea 2</b>
<b>Dar soporte a la docencia, aprendizaje e investigación y gestión</b>
<b>Objetivos generales</b>
1. Integrar de forma progresiva las competencias informáticas e Informacionales (CI2) en los diferentes estudios de la universidad como estratégica educativa para el desarrollo de las capacidades válidas para toda la vida.
2. Potenciar la biblioteca como un agente dinamizador de la innovación docente de la universidad e incrementar el uso de los recursos de información desde las diferentes plataformas educativas virtuales de las universidades.

Fuente: III Plan Estratégico de REBIUN 2020 (REBIUN, 2011)

### 5.1.1 Formación en Grado

En el caso de los estudiantes de grado, el itinerario formativo consta al menos de tres hitos, complementarios entre sí, conformados por actividades de diversa índole e importancia.

Así, el primer hito del itinerario viene conformado por las sesiones de iniciación.

Todos los años en los meses de septiembre y febrero, se realizan sesiones de introducción a la Biblioteca dentro de los programas de bienvenida del Área de Estudiantes y del Área de Relaciones Internacionales y Cooperación. En el caso de los estudiantes de Grado, se hace dentro de las Jornadas de Bienvenida. Estas sesiones introductorias son conducidas por los TEB y TAB de la Biblioteca. A título orientativo se ofrecen los datos de las visitas realizadas y el número de asistentes del curso 2013-14:

**Tabla 1: sesiones de iniciación**

Sesiones	Visitas	Asistentes
Estudiantes de nuevo ingreso	76	896
Estudiantes programas internacionales	30	415
<b>TOTAL</b>	<b>106</b>	<b>1.311</b>

La propuesta es mejorar estas sesiones en la medida de lo posible para hacer que, aquellos alumnos de nuevo ingreso que pasen por la Biblioteca en sus primeros días en la Universidad, salgan de ella con una mínima formación como usuarios autónomos de los servicios, instalaciones y colecciones básicas disponibles.

La puesta en marcha de la propuesta pasa por un lado por mejorar la coordinación con la Dirección General de Acceso, Difusión y Captación y, en su defecto, con los distintos decanatos y direcciones de centros para integrar esta parte del itinerario en las jornadas de bienvenida de cada una de las facultades, dentro de la primera semana de curso, junto al resto de actividades que los centros suelen programar.

#### *Formación en Competencias de Nivel Básico y Avanzado*

Fruto del proyecto que fue plasmado en mi Trabajo Fin de Máster (Delgado-Vázquez, 2012), en el curso 2012/13 el Servicio de Formación de Usuarios puso en marcha una experiencia piloto de formación competencias en información el “Curso de Competencias en Información Básicas para Estudiantes de Grado”, realizado a instancias del Grupo ALFIN del CBUA, para el que el Consejo de Gobierno aprobó el reconocimiento académico de créditos de libre configuración (1 crédito para grado y 2,5 créditos para licenciatura), se impartió a través del Aula Virtual.

En un principio se ofertaron 40 plazas, que hubo que ampliar hasta 80 debido al alto número de solicitudes de inscripción recibidas. De los 80 estudiantes admitidos, el 86,25% recibieron la calificación de Apto/a al completar el curso y superar la prueba final.

El citado TFM contenía un minucioso análisis de la importancia de la formación en competencias en información para los estudiantes de grado, haciendo repaso de las distintas iniciativas a nivel internacional y nacional, tanto en la alfabetización en información de los ciudadanos en general, como de su incidencia en las distintas etapas formativas, haciendo

hincapié lógicamente en las experiencias puestas en marcha a nivel universitario tanto en España como en Andalucía.

Respecto de la realidad en la Universidad Pablo de Olavide y de la posibilidad de su implantación, se llevó a cabo un análisis DAFO y un estudio pormenorizado de la presencia de las competencias en información declaradas en Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior (MECES), el REAL DECRETO 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, así como el Libro Blanco de la ANECA correspondiente a cada titulación y los Acuerdos adoptados por el Consejo Andaluz de Universidades en relación con la implantación de enseñanzas oficiales conforme al espacio europeo de educación superior (Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa. Consejo Andaluz de Universidades, 2009), tanto en los programas VERIFICA de cada uno de los títulos de grado, como en las distintas materias que conforman los planes de estudios. De aquí surgió un listado de asignaturas que potencialmente podrían constituir la base sobre la que asentar la impartición de estas acciones formativas.

Con toda esta información, en paralelo diseñamos una Propuesta de formación en competencias en información para estudiantes de grado para el Curso 2013-14. Esta propuesta se canalizó a través de la Dirección General de Política Académica, cuyo titular presentó el documento en primera instancia a los Decanos de los distintos Centros de la Universidad. Después, desde la Coordinación de Servicio Audiovisual y Apoyo al Aprendizaje y la Investigación se hizo llegar dicha propuesta a todo el profesorado para que la incorporasen en sus asignaturas.

Básicamente la propuesta consistía en sustituir la colaboración presencial con las distintas asignaturas de grado que hasta el momento se venía produciendo por la implantación un módulo de formación a través del aula virtual que contemplase estos contenidos y que quedase recogido en la guía docente de cada una de las asignaturas solicitantes, de modo que también pudiese ser objeto de evaluación.

El módulo podía ser atendido y tutorizado por personal bibliotecario. Los materiales fueron diseñados en colaboración con el Laboratorio Multimedia (LaB).

Tras la experiencia piloto en el curso 2012-13, en el presente curso, gracias a la propuesta mencionada anteriormente, la Biblioteca ha participado en la docencia de 10 asignaturas de diferentes titulaciones a petición de los profesores y en colaboración estrecha con los mismos. Los datos de asignaturas y número de estudiantes participantes son los siguientes:

**Tabla 2: formación en Grado**

Asignaturas	Estudiantes
Sociología I (Trabajo Social, L1, L2 y L3)	180
Organización de empresas (Análisis Económico, L1)	60
Química General (CC. Amb., L1 y L2)	148
Derecho Constitucional (Der+FICO L7)	57
Desarrollo de Hab. para el TFG (ADE, Der + ADE, L1, L2 y L4)	189
Research skills for final degree project (ADE, Der + ADE, FICO, Der + FICO, L3)	33
Desarrollo de Hab. para el TFG (FICO, Der + FICO, L1, L2 y L7)	119
Métodos y Técnicas de Investigación Social (TS, L1)	60
Habilidades Básicas del Sociólogo (Sociología)	Solo materiales
Pedagogía Social. Educación Social (Educación Social)	Solo materiales
<b>TOTAL</b>	<b>846</b>

Toda la docencia se ha llevado a cabo a través del Aula Virtual. En el espacio destinado a cada una de las asignaturas se ha puesto a disposición de los alumnos un módulo compuesto por 5 unidades didácticas, con sus correspondientes prácticas y evaluaciones. Durante el período de impartición los bibliotecarios han estado acompañando a los estudiantes y resolviendo sus dudas e incidencias. En un primer momento el Facultativo del Servicio se ha encargado de tutorizar las asignaturas mientras formaba a los TEB y TAB. La idea es que sean ellos los que, a partir del curso siguiente, se hagan cargo de estos cursos.

En el plano académico, la tasa de aprobados en este módulo ha superado el 80%, incorporándose la nota obtenida a la calificación final de la asignatura en el porcentaje asignado por el profesorado responsable de cada una de ellas.

A este curso de nivel básico, cuyo contenido ha sido revisado, se ha añadido en junio de este mismo año la oferta de un nuevo curso de competencias en información de nivel avanzado, en este caso, dirigido a prestar apoyo a la elaboración del Trabajo Fin de Grado y que queremos comenzar a implantar en el curso 2014-15.

La idea, como en el caso anterior, es que también quede integrado dentro de alguna de las asignaturas de 3er o 4º curso de grado, preferentemente de alguna de las materias metodológicas o que están claramente orientadas a la iniciación a la investigación por parte de los estudiantes.

La experiencia en cursos anteriores tanto de formación en másteres oficiales, formación a la carta y del propio Curso Básico de Grado, en sus modalidades de libre configuración e integrado en materias propias de los planes de estudios ha tenido muy buena acogida por parte del Equipo de Gobierno hasta el punto que ha tenido a bien incluir en el Plan Estratégico 2014-2016, dentro de la Línea Estratégica 1.4: Reforzar las prácticas externas y la formación en competencias, la Acción 1.4.3. Integración de competencias informáticas e informacionales en los estudios de grado y postgrado (Universidad Pablo de Olavide, 2013).

La oferta formativa para grado queda constituida con las siguientes acciones:

**Tabla 3: oferta formativa Grado I**

<b>Título</b>	<b>Competencias en información para estudiantes de Grado. Nivel Básico</b>
<b>Destinatarios</b>	Estudiantes de 1er. o 2º curso de Grado
<b>Programa</b>	Unidad 0: Las competencias en información Unidad 1: Necesidades de información y tipos de documentos Unidad 2: Recursos de información Unidad 3: La Biblioteca de la Universidad Unidad 4: Bases de datos de información científica en español Unidad 5: Organizar y comunicar la información
<b>Modalidad</b>	En línea, a través del aula virtual
<b>Formador</b>	Personal técnico de la Biblioteca
<b>Duración/carga</b>	25 horas/ 1 ECTS
<b>Certificación/Evaluación</b>	10-25% de la nota de la asignatura, evaluación a través de AV

Tabla 4: oferta formativa Grado II

<b>Título</b>	<b>Competencias en información para estudiantes de Grado. Nivel Básico</b>
<b>Destinatarios</b>	Estudiantes de 3er. o 4º curso de Grado
<b>Programa</b>	Unidad 1: El trabajo de investigación Unidad 2: Buscar información: cómo encontrarla y evaluarla Unidad 3: Redacción del trabajo de investigación Unidad 4: Presentación, defensa y difusión del trabajo
<b>Modalidad</b>	En línea, a través del aula virtual
<b>Formador</b>	Personal técnico de la Biblioteca
<b>Duración/carga</b>	25 horas/ 1 ECTS
<b>Certificación/Evaluación</b>	10-25% de la nota de la asignatura, evaluación a través de AV

Como podrá observarse por el contenido, realmente no solo se tratan las competencias en información, sino también las competencias informáticas y en comunicación científica inherentes al trabajo de los estudiantes durante esta etapa formativa.

Es la propia CRUE, a través de sus sectoriales de bibliotecas, REBIUN, e Informática, CRUE-TIC, la que recomienda que estas competencias vayan de la mano (Comisión Mixta CRUE/TIC y REBIUN, 2012a). De hecho es así como se hace en muchas universidades de nuestro entorno, en algunas, con la colaboración de los informáticos, en la mayoría, en solitario por parte de los bibliotecarios, como se pone de manifiesto en el Mapa de las competencias informáticas e informacionales (CI2) en las universidades españolas (Comisión Mixta CRUE/TIC y REBIUN, 2012b), y más recientemente en Taller para Formadores en Competencias Informáticas e Informacionales, organizado bajo los auspicios de la Comisión Mixta CRUE/TIC y REBIUN, por las Universidad de La Laguna y la Carlos III y en el que hemos participado (Comisión Mixta CRUE/TIC y REBIUN, 2014) .

Por otro lado, y para las actividades de formación no integradas en las asignaturas, el *Borrador de Anteproyecto del Reglamento sobre el reconocimiento académico de créditos a estudiantes de Grado de la Universidad Pablo de Olavide por participación en actividades universitarias culturales, deportivas, de representación estudiantil, solidarias y de cooperación* contempla que los cursos de formación sobre competencias informacionales organizados por la Biblioteca sean objeto de reconocimiento de hasta un máximo de 3 créditos ECTS, equiparándolas de este modo al resto de competencias transversales.

El reconocimiento de la labor de formación de la Biblioteca en este Reglamento abre la puerta a la participación en actividades extracurriculares que incluyan contenidos no contemplados en los programas presentados y que puedan ser impartidos tanto por bibliotecarios como por el personal del LaB.

De este modo, el itinerario de formación para los estudiantes de Grado queda integrado por las siguientes acciones:

Tabla 5: itinerario formativo Grado

<b>Curso</b>	<b>Acción</b>
1º	Sesión de iniciación
1º-2º	Formación en competencias nivel básico
3º-4º	Formación en competencias nivel avanzado
1-4º	Actividades de libre configuración

No obstante, y aunque en la formación de estudiantes de grado, como en todas las acciones formativas que se llevan a cabo, los asistentes son encuestados para obtener datos que ayuden a la evaluación de cada una de ellas, de cara a próximas ediciones esta evaluación ha de

extenderse también a los docentes responsables de las asignaturas con las que se establezca colaboración, a fin de poder diseñar e implementar propuestas de mejora.

### 5.1.2 Formación en Posgrado

Como ya se ha comentado, en el curso 2011-12 se hizo una oferta de formación para los títulos de posgrado, incluyendo másteres oficiales y doctorados. Esta oferta, que incluía un programa con al menos diez horas de formación presencial por programa, tuvo también muy buena acogida, alcanzando prácticamente el 50% de los títulos desde el primer año. En el curso 2013-14 han sido un total de 20 los títulos (entre ellos 4 nuevos) que han integrado acciones formativas sobre competencias orientadas a facilitar la realización de los TFM. Los datos sobre su duración y número de asistentes son los que aparecen en la siguiente tabla:

**Tabla 6: formación posgrado**

Curso	Sesiones	Horas	Asistentes
Arte, Museos y Gestión del Patrimonio Histórico	2	10	27
Biodiversidad y Biología de la Conservación	3	12	27
Biología Ambiental, Industrial y Alimentaria	3	12	30
Biología Sanitaria	5	10	30
Ciencias Sociales e Intervención Social	4	16	28
Ciencia y Tecnología de Aceites y Bebidas Fermentadas	3	12	30
Criminología y Ciencias Forenses	3	12	30
Derecho de las Nuevas Tecnologías	3	12	15
Dirección de Empresas	5	10	27
Dirección de Negocios Internacionales	5	10	21
Dirección Estratégica de Recursos Humanos	5	10	29
Educación para el Desarrollo	2	8	29
Enseñanza Bilingüe	2	8	36
Contabilidad Directiva	5	10	20
Finanzas y Banca	5	10	25
Género e Igualdad	3	10	12
Historia de Europa, el Mundo Mediterráneo y su Difusión Atlántica	4	12	13
Doctorado Estudios Medioambientales	Programados para junio/julio		
Doctorado en Medio Ambiente y Sociedad	“		
Doctorado en Biotecnología, Ingeniería y Tecnología Química	“		
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>	<b>184</b>	<b>429</b>

No obstante, de cara al próximo curso, ya se han enviado al Vicerrectorado de Postgrado, Formación Permanente y Empleo, para su distribución entre las comisiones académicas de los programas de máster y doctorado, sendas propuestas de formación en competencias para los estudiantes. Se propone un cambio basado en la diferenciación del público objetivo, según sean estudiantes de máster o doctorado y, obviamente, en los contenidos a impartir.

A continuación se ofrecen los cuadros-resumen de ambas propuestas:

Tabla 7: oferta formativa máster

<b>Título</b>	<b>Competencias en información para estudiantes de Máster</b>
<b>Destinatarios</b>	Estudiantes Másteres Oficiales
<b>Programa</b>	Unidad 1: La información en la actualidad y la información científica Unidad 2: Nuestra necesidad de información Unidad 3: Selección de fuentes de información Unidad 4: Evaluación de resultados Unidad 5: Comunicar los resultados
<b>Modalidad</b>	Presencial
<b>Formador</b>	Personal técnico de la Biblioteca
<b>Duración</b>	10 horas, mínimo
<b>Certificación/Evaluación</b>	A cargo de la comisión académica, cuando corresponda. Evaluación opcional.

Tabla 8: oferta formativa doctorado

<b>Título</b>	<b>Competencias en información para estudiantes de Doctorado</b>
<b>Destinatarios</b>	Estudiantes Másteres Oficiales
<b>Programa</b>	Unidad 1: La información científica Unidad 2: Recursos de información generales y especializados: cobertura y uso avanzado Unidad 3: Trabajando con la información Unidad 4: Publicación y difusión de trabajos
<b>Modalidad</b>	Presencial
<b>Formador</b>	Personal técnico de la Biblioteca
<b>Duración</b>	10 horas, mínimo
<b>Certificación/Evaluación</b>	A cargo de la comisión académica, cuando corresponda. Evaluación opcional.

A la espera de su distribución oficial, ya estamos recibiendo solicitudes de cara al siguiente curso por parte de las comisiones académicas de los títulos con los que habitualmente venimos colaborando.

Al igual que en el caso de grado, en posgrado también se lleva a cabo la evaluación de cada uno de los cursos mediante encuestas e informes, cuyos resultados han sido remitidos a las comisiones académicas. No obstante habrá que valorar la idea de que estas también puedan participar en la evaluación, aportando sus propias opiniones e impresiones.

### 5.1.3 Personal Docente e Investigador

Como también se ha dicho ya, en el curso 2012-13 la Biblioteca presentó a la Dirección General de Formación e Innovación Docente una oferta de cursos para el desarrollo de distintas competencias (en información, informáticas y en comunicación científica) dirigidas al personal docente e investigador. Desde entonces estas acciones formativas han venido siendo impartidas por el facultativo adscrito al Servicio de Formación de Usuarios y por el Técnico que trabaja en el LaB. Los cursos fueron incluidos en el Plan de Formación 2012-13, y de nuevo en el 2013-14.

Para este último, los datos de acciones llevadas a cabo, horas invertidas en su impartición, sesiones y asistentes para este último curso son los siguientes:

Tabla 9: oferta formativa PDI

Curso	Sesiones	Horas	PDI	Asistentes
Reconocimiento de sexenios para profesorado universitario: indicios de calidad de las publicaciones (3 ediciones)	6	30	41	41
Gestión de la información científica en CCSS (2 ediciones)	6	30	32	36
Introducción a los gestores de referencias bibliográficas (2 ediciones)	4	4	27	27
¿Cómo y dónde publicar artículos científicos? (2 ediciones)	2	6	29	29
¿Quién, dónde y cómo me citan? (2 ediciones)	2	6	24	27
Cómo aumentar la visibilidad de las publicaciones (2 ediciones)	2	6	24	22
Creación colaborativa y publicación online I (4 ediciones)	4	12	45	48
Creación colaborativa y publicación online II (3 ediciones)	3	9	20	22
Plagio académico: qué es, cómo detectarlo y cómo evitarlo (2 ediciones)	2	6	18	21
Blogging para la divulgación científica	1	4	18	23
Oxford University Press	1	1	11	16
Elaboración de Materiales Multimedia Interactivos con Adobe Captivate	2	10	30	30
Posibilidades y Uso de la Pizarra Digital Interactiva (PDI) en el Aula	2	5	19	19
SciFinder Web: presentación y novedades	1	1	13	13
SocIndex: Investigando sobre Ciencias Sociales	1	1	16	16
Business Source Complete: Investigando sobre Economía y Empresa	1	2	5	5
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>133</b>	<b>372</b>	<b>395</b>

La oferta de cursos se ha duplicado con respecto al curso anterior y, con ella, el número de asistentes, que han valorado de forma muy positiva estas acciones de formación.

Con el fin de seguir ampliando esta oferta, pero, sobre todo, para ajustarla a las necesidades formativas del PDI, se ha realizado una encuesta para conocer sus intereses y necesidades, preferencias respecto a horarios o disponibilidad a lo largo del curso.

Del análisis de los datos de estos últimos cursos así como de los de la citada encuesta se hará una propuesta de formación para el siguiente curso que, como en anteriores ocasiones, será sometida a la aprobación de la Comisión de Formación del PDI.

Integración de todas las acciones formativas en el Plan de Formación y bajo la coordinación del Responsable de Información y Formación de Usuarios

La siguiente propuesta de mejora pasa por realizar un trabajo de detección de las acciones formativas que se llevan a cabo o que potencialmente podrían ofrecerse desde la Biblioteca, e integrarlas, tanto en el Plan de Formación, como bajo la coordinación del Responsable de Información y Formación de Usuarios.

De esta forma se pretende, por un lado, ofrecer un catálogo integrado de formación a los usuarios, que sea visible e inteligible; y por otro, mejorar la coordinación entre las diferentes acciones, tanto en la fase de planificación, como en la de ejecución y evaluación.

En este sentido quizá el caso más claro sea del de la formación impartida desde el LaB al PDI. No obstante, dados los proyectos que se están poniendo en marcha desde la Biblioteca en los últimos tiempos, no es descartable la participación de los Responsables de Publicación Digital, de Circulación y Obtención del Documento y de Adquisiciones de Recursos de Información y de Normalización y Proceso Técnico, para que lleven a cabo acciones dentro del ámbito de sus competencias: repositorio institucional y acceso abierto, préstamo interbibliotecario y CBUA, solicitud de bibliografía de curso (BIBREC), normalización de firma en bases de datos, etc.

## 5.2 Web y Blog de Información/Formación

Fruto del diseño de una nueva oferta formativa se ha de llevar a cabo el rediseño del apartado dedicado a la Formación de Usuarios en la Web de la Biblioteca.

Actualmente este apartado se ha quedado obsoleto, ya que no recoge la realidad de la oferta formativa.

En este sentido la propuesta es una reorganización de los contenidos tomando como base el público objetivo a quien va dirigida cada una de las acciones, y no la tipología, contenido o modo de impartición de las mismas.

Del mismo modo, a través de la Web, han de hacerse disponibles, en acceso abierto, bien sea mediante alojamiento directo, bien mediante enlace, todo el contenido que sirve como soporte a la impartición de los cursos.

Obviamente las preferencias pasan porque el contenido sea alojado directamente en el repositorio de materiales docentes o bien en el repositorio de investigación/institucional, ya que esto redundaría en una mejor organización de la información, así como en una mejor recuperación de los documentos y visibilidad.

No obstante la Web de la Biblioteca, como el resto del sitio web institucional, está concebida de una manera poco dinámica y con demasiadas restricciones, que imposibilitan que la comunicación sea más fluida entre el Servicio de Formación de Usuarios y los propios usuarios.

Así, como segunda parte de esta línea, se propone la creación de un blog dedicado a temáticas relacionadas con la comunicación y la evaluación científica, que sirva para dar traslado al PDI de información actualizada sobre estos temas, que forman parte importante de su trabajo diario.

Se trata de establecer una estrategia de curación de contenidos (recolección, evaluación, redacción y difusión) que además daría soporte a la difusión de contenidos a través de los perfiles de la Biblioteca en las distintas redes sociales.

Lógicamente la coordinación editorial quedaría a cargo del Responsable de Información y Formación de Usuarios, quedando abierta la participación a todo el personal que presta servicio en la Biblioteca, incluyendo, en caso de ser preciso, a personas ajenas al Servicio.

Iniciativas similares ya se llevan a cabo con éxito en otras bibliotecas universitarias como las de Jaén (<http://blogs.ujaen.es/biblio/>), Navarra (<http://bibliotecaun.wordpress.com/>), Sevilla ([http://bib.us.es/aprendizaje\\_investigacion/guias\\_tutoriales/blogs-ides-idweb.html](http://bib.us.es/aprendizaje_investigacion/guias_tutoriales/blogs-ides-idweb.html)), Las

Palmas (<https://biblioteca.ulpgc.es/blogs>) o Huelva (<http://www.uhu.es/biblioteca/labuhardilla/>), por citar solo algunos.

### 5.3 Incrementar la colaboración con la Unidad de Apoyo a la Innovación Académica

Se trata de una unidad dependiente del Centro de Informática y Comunicaciones que, entre otras funciones, lleva a cabo las de gestión del aula virtual y formación sobre el uso del aula virtual, que da soporte a la docencia tanto de las enseñanzas regladas de grado y posgrado, los títulos propios, y la formación de PDI y PAS.

Las sinergias entre esta Unidad y la Formación de Usuarios de un lado, y el LaB de otro, son más que evidentes.

De un lado el aula virtual constituye un claro soporte para la buena marcha de la mayoría de las acciones formativas anteriormente descritas, ya que muchas se llevan a cabo directamente a través de esta herramienta, y otras, en modalidad semipresencial, también se apoyan en el aula virtual para establecer canales de comunicación y servir como repositorio de materiales.

Por otra parte, el aula virtual puede servir como canal de distribución de cursos en abierto que se pongan a disposición de toda la comunidad universitaria y, por qué no, de cualquiera que tenga inquietudes con las temáticas que desarrollan estos cursos, poniendo un pie en la modalidad de cursos virtuales masivos abiertos, MOOC por sus siglas en inglés, que en la actualidad están llevando a cabo numerosas universidades.

Puede establecerse una línea de actuación piloto en este sentido que sirva como experiencia para el resto de la Universidad en una futura estrategia al respecto.

Respecto del LaB, en la actualidad, entre otras tareas y funciones, da soporte a las acciones 3 y 4 del Plan de Innovación y Desarrollo Docente de la Dirección General de Formación e Innovación Docente, colaborando en la elaboración de materiales docentes multimedia y en la virtualización de asignaturas que, precisamente son usados en el propio aula virtual por estudiantes y docentes.

### 5.4 Normalización de procedimientos del Servicio de Información Bibliográfica y Referencia

Como se ha descrito, el Servicio de Información de la Biblioteca “abarca la información general relativa a la Biblioteca (horarios de apertura, localización, servicios, recursos de información disponibles) y la información especializada, aquella de carácter bibliográfico y referencial que se obtiene de fuentes de información de calidad contrastada. Incluye también todos los productos de información elaborados por la Biblioteca para mantener informados a los usuarios y anticiparse a sus demandas”.

En este sentido presta sus servicios presenciales y virtuales, síncronos y asíncronos, en dos modalidades, información básica y especializada.

La propuesta pasa por incidir en la normalización de ambos procesos teniendo en cuenta la reorganización que han sufrido los TEB/TAB y la asignación de cinco efectivos al grupo de Información/Formación.

Si bien el proceso no está culminado, sí sería necesario planificar cómo van a quedar estos procedimientos habida cuenta de que en los puntos de información van a seguir prestando servicio (y en consecuencia atendiendo solicitudes de información) personal TEB/TAB sin esta especialización.

En este sentido, lo que se propone es dividir las demandas de información en tres niveles y no en dos, quedando agrupadas en un nivel básico aquellas que tengan que ver con instalaciones, servicios, normativa de la Biblioteca, horarios y localización física de documentos, que atenderían todos los TEB/TAB dependiendo de la ubicación de su puesto de trabajo en los mostradores de información y préstamo; un nivel intermedio, que atenderían los TEB/TAB del grupo de Información/Formación en exclusiva y cuya temática verse sobre el uso de recursos de información generalistas y multidisciplinares, la construcción de estrategias de búsquedas, la evaluación de resultados y el uso básico de herramientas de gestión de referencias bibliográficas; y un tercer nivel, avanzado, atendido por el personal funcionario, que se encargaría de dar respuesta a las consultas cuya temática, dentro del ámbito de sus competencias, exceda alguna de las anteriormente expuestas, incluyendo el uso en el manejo de recursos de información especializados, localización, evaluación y selección de fuentes de información, estrategias de búsqueda complejas, creación de alertas, uso avanzado de herramientas gestión de referencias bibliográficas y similares, elaboración de informes de referencia, evaluación científica, comunicación científica, autoarchivo, propiedad intelectual, etc.

Por otro lado, también habría que proceder a la revisión de los procedimientos relacionados con la elaboración de productos informativos y su difusión a través de diversos canales.

Es evidente que la realidad supera lo planificado en este marco puesto que, mucho de lo que actualmente se hace en este ámbito no está siquiera recogido en la documentación del SIGC.

Así pues, la propuesta es que desde el Servicio de Información Bibliográfica y Referencia se diseñe una estrategia de presencia en las redes sociales así como de difusión de noticias en los distintos canales: web de la Biblioteca, cartelería analógica y digital y puntos de información, de modo que los modos de difusión y los procedimientos queden normalizados.

Del mismo modo, la única actividad que hasta el momento cuenta con una instrucción técnica específica, la elaboración de guías de recursos, también ha de ser rediseñada, para adaptarse a los cambios acaecidos en los últimos tiempos.

## 5.5 Evaluación de la Puesta en marcha del Servicio de Referencia Digital

Actualmente la Biblioteca está llevando a cabo la implementación de una herramienta de descubrimiento, Summon, que como una nueva capa de consulta, se sitúa por encima de varias de las herramientas de búsqueda y localización de documentos con las que actualmente cuenta la Biblioteca: el catálogo Athenea, el repositorio de investigación, el portal de revistas, algunas de las bases de datos y portales de revistas suscritos.

Esta herramienta de descubrimiento, como otras de su especie, permite técnicamente incrustar alguna herramienta que de soporte a un servicio de referencia digital.

Es una práctica habitual en bibliotecas universitarias llevar a cabo la extensión del Servicio de Información Bibliográfica y Referencia a través de este tipo de herramientas (Herrera Morillas & Castillo Díaz, 2011), posibilitando su prestación a través de Internet y de manera síncrona, durante los horarios establecidos.

Para este tipo de labores suelen usarse tanto herramientas de chat básicas como aquellas específicamente diseñadas para estas labores que además contemplan la posibilidad de integrar también la referencia virtual asíncrona, mediante formularios y herramientas de correo electrónico, la recogida de información estadística para la evaluación del servicio, la integración de distintos flujos de trabajo y la intervención de varios operadores, y la normalización de todos los procedimientos asociados.

Aunque decidirse por una tecnología u otra, en función de las prestaciones requeridas, la integración en los flujos de trabajos, el precio, o cualquier otro parámetro técnico o tecnológico, quizá el punto donde hay que detenerse en la valoración de la puesta en marcha de este tipo de servicios es en el del personal que ha de dedicarse a atenderlo.

Hay que tener en cuenta que, tratándose de un servicio síncrono, requiere presencialidad y disponibilidad durante el horario que se establezca, por lo que, dadas los condicionamientos actuales, cualquier propuesta deber partir de una análisis realista de cargas de trabajo y posibilidades reales de implementación.

## 5.6 Canal único de información

En relación con la propuesta anterior, aunque no como consecuencia de esta ni de implementación subsidiaria, si es cierto que disponer de ese espacio en la herramienta de descubrimiento (que está llamada a constituirse en la puerta de acceso a la información científico-técnica de soporte al aprendizaje, la docencia y la investigación seleccionada y adquirida por la Biblioteca), constituiría un excelente escaparate en el que mostrar un punto único de información bibliográfica y de referencia a distancia.

En la actualidad, aunque ya se cuenta con una dirección de correo electrónico y un formulario web que remite a ese mismo buzón, para la consultas vía web, lo cierto es que siguen llegando bastantes consultas a los buzones personales de correo de quienes atienden este servicio.

Del mismo modo, no existe un número de teléfono único para la atención de estas demandas.

Ambas cuestiones provocan el retraso en algunas respuestas, el excesivo redireccionamiento de los usuarios, incluso la desatención de algunas de las consultas.

Por estos motivos, la propuesta es la reorganización de los medios de entrada de consultas y el aumento de la visibilidad de los distintos canales.

Para las primeras de las cuestiones, se propone que se habilite [infobib@upo.es](mailto:infobib@upo.es) no como lista de distribución sino como buzón de correo que posibilite emitir las respuestas también desde esa dirección, de modo que, aunque los mensajes se firmen personalmente, cualquier respuesta, por parte del usuario, sea remitida de nuevo a ese buzón y no a los personales (hay que tener en cuenta que la Biblioteca cuenta con dos turnos de trabajo, por lo que una respuesta puede llegar a alguien que no esté trabajando en ese turno o que, directamente no trabaje ese día, o esté de vacaciones, por lo que la respuesta se demoraría en exceso).

Respecto de los números de teléfono, se propone la unificación de las llamadas a un solo número, preferentemente al que corresponde a uno de los puestos que los TEB/TAB tienen en

la sala de trabajo interno, y que sea desde ahí donde se respondan o deriven las llamadas cuando corresponda.

En lo que a visibilidad de los canales corresponde, se propone colocar esa información de manera visible y destacada en la web de la Biblioteca, así como incluirla en el pie de firma de todos los correos que partan del Servicio. Del mismo modo esa información ha de estar presente en todos los materiales formativos e informativos que la Biblioteca elabore, incluyendo guías de usuarios, presentaciones y materiales de formación.

A su vez, se propone que dichos canales sean incluidos en la página principal del aula virtual, o bien, que mediante un complemento, pueda agregarse dentro de la página del aula virtual de aquellas asignaturas cuyos docentes lo deseen.

De este modo se produciría un acercamiento a los usuarios a los que se desea atender, proporcionándoles un medio de comunicación directa mientras llevan a cabo sus tareas.

Por supuesto, y como ya se ha comentado antes, el acceso a estos canales también debe gozar de un lugar privilegiado en la interfaz de la herramienta de descubrimiento.

Obsta decir que, en el caso de que se ponga en marcha el servicio de referencia digital, este ha de gozar de la misma visibilidad.

## 5.7 Apoyo a la evaluación científica

Previo análisis de la disponibilidad de recursos humanos, se propone la creación de una unidad de bibliometría<sup>2</sup>, similar a las que recientemente se han puesto en marcha en universidades como Granada (<http://investigacion.ugr.es/ugrinvestiga/pages/unidad-de-bibliometria>), Las Palmas (<https://www.ulpgc.es/index.php?pagina=vidi&ver=ubi>) o Cardenal Herrera (<http://www.uchceu.es/servicios/biblioteca.aspx?op=bibliometria>) y que sea capaz de elaborar informes e indicadores que ayuden a la definición de políticas científicas y de apoyo o incentivos a la investigación. Que ayude y forme a los investigadores en los procesos de creación de manuscritos y publicación final de estos con visibilidad, calidad e impacto. Que auxilie a investigadores y grupos en las labores de documentación de sus investigaciones. Que apoye la elaboración de solicitudes para las distintas convocatorias de agencias como ANECA, CNEAI, ANEP, UE, etc. y en general que asesore sobre indicadores bibliométricos e indicios de calidad de las publicaciones ante cualquier proceso que suponga la evaluación de las publicaciones científicas.

Esta unidad habría de trabajar en colaboración estrecha con el Área de Investigación y la OTRI, así como con los órganos unipersonales y colegiados con competencias sobre investigación y personal investigador.

Algunas de estas labores ya se llevan a cabo tanto desde el Servicio de Formación de Usuarios como desde el de Información Bibliográfica y Referencia. En cualquier caso sería necesaria su sistematización y su presentación a los usuarios de manera compacta y normalizada.

Como se adelantaba, y aunque la importancia de poner en marcha esta unidad es del más alto nivel, por lo que su apoyo conlleva para la consecución de financiación externa para la investigación, de posicionamiento de la institución en los distintos *rangings* de productividad

<sup>2</sup> Se puede ampliar información sobre la definición y funciones de este tipo de unidades, además de en las webs propuestas, en el artículo que Torres-Salinas y Jiménez Contreras publicaron en 2012 al respecto: *Hacia las unidades de bibliometría en las universidades: modelo y funciones* (Torres-Salinas & Jiménez-Contreras, 2012)

y prestigio, tanto nacionales como internacionales, dada la coyuntura actual de acusado déficit de recursos humanos, su puesta en marcha es poco viable.

## 6. Referencias

- Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (España). (2004). *Título de grado en Información y Documentación*. Madrid: Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación.
- Alonso-Arévalo, J. (2014, March 20). Alfabetización en Comunicación Científica: Acreditación, OA, redes sociales, altmetrics, bibliotecarios incrustados y gestión de la identidad digital. Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Perú. Retrieved from [http://eprints.rclis.org/22838/1/Alfabetización en Comunicación Científica 20140320.pdf](http://eprints.rclis.org/22838/1/Alfabetización%20en%20Comunicación%20Científica%2020140320.pdf)
- Andalucía. Mesa sectorial de Universidades. (2003). Acuerdo para la homologación del Personal de Administración y Servicios Funcionario de las Universidades públicas andaluzas, alcanzado en la Mesa Técnica de Personal de Administración y Servicios Funcionario en la ciudad de Baeza el pasado 19 de marzo de. Retrieved from [http://www.unia.es/images/stories/gestion/acuerdos\\_homologacion.pdf](http://www.unia.es/images/stories/gestion/acuerdos_homologacion.pdf)
- Association of College and Research Libraries. Working Group on Intersections of Scholarly Communication and Information, & Literacy. (2013). *Intersections of Scholarly Communication and Information Literacy: Creating Strategic Collaborations for a Changing Academic Environment*. (Association of College and Research Libraries, Ed.). Chicago, Ill. Retrieved from <http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/publications/whitepapers/Intersections.pdf>
- Calderón-Rehecho, A. (2010). *Informe APEI sobre alfabetización informacional*. Gijón: Asociación Profesional de Especialistas en Información (APEI). doi:<http://hdl.handle.net/10760/14972>
- Comisión Mixta CRUE/TIC y REBIUN. (2012a). *Competencias informáticas e informacionales en los estudios de grado (ed. rev. y amp.)*. Rebiun, Documentos (p. 13 p.). Madrid. Retrieved from [http://ci2.es/sites/default/files/documentacion/ci2\\_estudios\\_grado.pdf](http://ci2.es/sites/default/files/documentacion/ci2_estudios_grado.pdf)
- Comisión Mixta CRUE/TIC y REBIUN. (2012b). *Mapa de las competencias informáticas e informacionales (CI2) en las universidades españolas*. Rebiun, Documentos (p. 47 p.). Madrid. Retrieved from [http://ci2.es/sites/default/files/documentacion/mapa\\_ci2.pdf](http://ci2.es/sites/default/files/documentacion/mapa_ci2.pdf)
- Comisión Mixta CRUE/TIC y REBIUN. (2014). Taller para Formadores en Competencias Informáticas e Informacionales: conclusiones. Retrieved July 02, 2014, from [http://eventos.ull.es/event\\_detail/974/sections/716/conclusiones.html](http://eventos.ull.es/event_detail/974/sections/716/conclusiones.html)
- Corrall, S. (2010). El desarrollo de modelos globales de referencia y formación para crear comunidades de alfabetización informacional. In *World Library and Information Congress: 76th IFLA General Conference and Assembly*. Gothenburg, Sweden: IFLA.

- Delgado-Vázquez, Á. (2012). Propuesta de implantación de un curso sobre competencias en información para los estudiantes de primer curso de grado de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla (modalidad e-learning). Madrid: Universidad Carlos III.
- Devlin, F., Currie, L., & Stratton, J. (2008). Successful approaches to teaching through chat. *New Library World*, 109(5/6), 223–234. doi:10.1108/03074800810873579
- European Council of Information Associations (ECIA). (2004). *Euroreferencial en información y documentación*. Madrid: SEDIC.
- Fowler, C., Buss, C., Kahl, C., & Garcia, S. V. Standards for Proficiencies for Instruction Librarians and Coordinators: A Practical Guide. , Reference and Instruction Publications and Papers (2008). Retrieved from [http://lib.dr.iastate.edu/refinst\\_pubs/37](http://lib.dr.iastate.edu/refinst_pubs/37)
- Grassian, E. S., & Kaplowitz, J. R. (2000). Information Literacy Instruction: Theory and Practice. Information Literacy Sourcebooks. Retrieved from <http://eric.ed.gov/?id=ED462065>
- Harding, J. (2008). Information literacy and the public library: we've talked the talk, but are we walking the walk? *The Australian Library Journal*, 57(3), 274–294. doi:10.1080/00049670.2008.10722480
- Herrera Morillas, J. L., & Castillo Díaz, A. (2011). Bibliotecas universitarias 2.0. El caso de España. *Investigación Bibliotecológica*, 25(55), 175–200. Retrieved from [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0187-358X2011000300007&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2011000300007&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- IFLA. (2004). Reference and Information Services Section: IFLA Digital Reference Guidelines. *IFLA*. Retrieved from <http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03.htm>
- IFLA. (2011). Recomendaciones IFLA sobre Alfabetización Informacional y Mediática. Retrieved from <http://www.ifla.org/files/information-literacy/publications/media-info-lit-recommend-es.pdf>
- Informe del Grupo de Trabajo del Catálogo de Competencias en Bibliotecas Universitarias Andaluzas. (2009). *Boletín de La Asociación Andaluza de Bibliotecarios*. Asociación Andaluza de Bibliotecarios, AAB. Retrieved from <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3347393>
- Lau, J. (2006). *Guidelines on Information Literacy for Lifelong Learning*. Retrieved October (p. 60). Retrieved from <http://www.jesulau.com/docs/publicaciones/doc2/Ifلاغuidelines.pdf>
- REBIUN. (2011). III Plan estratégico de REBIUN 2020. Retrieved from [http://www.rebiun.org/opencms/opencms/handle404?exporturi=/export/docReb/PE\\_REBIUN\\_2020.pdf](http://www.rebiun.org/opencms/opencms/handle404?exporturi=/export/docReb/PE_REBIUN_2020.pdf)
- Resolución de 29 de mayo de 2007, de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, por la que se procede a la publicación de la relación de Puestos de Trabajo y Manual de Funciones del Personal de Administración y Servicios. (2007, July). *Boletín Oficial de La Junta de Andalucía*. Retrieved from <http://www.juntadeandalucia.es/boja/2007/129/20>

Salmerón Gil, A. (2011). *Memoria para optar al puesto de Administrador de Formación de la Biblioteca Universitaria Nicolás Salmerón de la Universidad de Almería*. Almería. Retrieved from <http://repositorio.ual.es/jspui/handle/10835/382>

Torres-Salinas, D., & Jiménez-Contreras, E. (2012). Hacia las unidades de bibliometría en las universidades: modelo y funciones. *Revista Española de Documentación Científica*, 35(3), 469–480. doi:10.3989/redc.2012.3.959

Universidad Pablo de Olavide. (2013). Plan estratégico 2014-2016. Sevilla: Universidad Pablo de Olavide.

Universidad Pablo de Olavide. Biblioteca. (n.d.). *Memorias de la Biblioteca*. Sevilla: Universidad Pablo de Olavide. Retrieved from [https://www1.upo.es/biblioteca/sobre\\_bib/documentos/memorias/](https://www1.upo.es/biblioteca/sobre_bib/documentos/memorias/)

Universidad Pablo de Olavide. Biblioteca. (2005). Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Biblioteca de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla. Sevilla: Universidad Pablo de Olavide. Retrieved from [http://www.upo.es/biblioteca/normativa/de\\_la\\_bib/Reglamento\\_organizacion\\_funcionamiento\\_biblioteca/index.jsp](http://www.upo.es/biblioteca/normativa/de_la_bib/Reglamento_organizacion_funcionamiento_biblioteca/index.jsp)

Universidad Pablo de Olavide. Biblioteca. (2011). Ficha de proceso FP-BIB-04. Información y Formación. Sevilla: Universidad Pablo de Olavide.

Universidad Pablo de Olavide. Biblioteca. (2012). Formación de usuarios: informe anual 2011. Sevilla: Universidad Pablo de Olavide. Retrieved from [http://www.upo.es/biblioteca/export/sites/biblioteca/docu/informes/inf\\_form\\_2011.pdf](http://www.upo.es/biblioteca/export/sites/biblioteca/docu/informes/inf_form_2011.pdf)

Universidad Pablo de Olavide. Gerencia. (2013). Modelo de gestión y organización administrativa-UPO: concreción de la estructura y determinación del modelo de gestión administrativa y de Recursos Humanos para una actividad eficiente y sostenible. Sevilla: Universidad Pablo de Olavide. Retrieved from [http://www.upo.es/rectorado/export/sites/rectorado/gerencia/org\\_admva/proyecto\\_organizativo\\_aprobado.pdf](http://www.upo.es/rectorado/export/sites/rectorado/gerencia/org_admva/proyecto_organizativo_aprobado.pdf)

Whitlatch, J. (2003). Professional competencies for reference and user services librarians. *Reference & User Services Quarterly*. Retrieved from [http://works.bepress.com/cgi/viewcontent.cgi?article=1007&context=jo\\_whitlatch](http://works.bepress.com/cgi/viewcontent.cgi?article=1007&context=jo_whitlatch)