



Experiencias COVID-19



@Club_Excelencia
#compartiendoymejorando

Ahora más que nunca, compartiendo y mejorando juntos

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org



Características de la Organización Biblioteca de la Universidad de Alcalá

<https://www.uah.es/es/conoce-la-uah/la-universidad/historia-mision-y-valores/>
<http://www.transparencia.universidaddealcala.es/>
<https://biblioteca.uah.es/>
<https://biblioteca.uah.es/biblioteca/biblioteca-cifras.asp>



Uno de los Servicios universitarios de la Universidad de Alcalá

Sector de actividad: Sector público. Educación superior

La Biblioteca Universitaria se define en el **art. 215 de los Estatutos de la Universidad de Alcalá** como *“una unidad funcional que gestiona recursos y medios documentales contenidos en diferentes soportes materiales, para el aprendizaje, la docencia, la investigación y la formación continua, así como para apoyar las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la Universidad en su conjunto”*

Ha participado en sucesivos procesos de evaluación para el Reconocimiento a la Excelencia según el modelo EFQM desde el año 2009, habiendo renovado el Sello 500+ en diciembre de 2019.

Derechos fotografía: Gabinete de Fotografía científica de la UAH.



Características de la Organización Biblioteca de la Universidad de Alcalá



Dependencia:

Vicerrectorado de Investigación y Transferencia

Estructura:

10 puntos de servicio en tres campus: Campus histórico, Campus Científico Tecnológico y Campus de Guadalajara.

En 2014 los servicios y colecciones de las bibliotecas de facultad se centralizaron en el Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) en el Campus Histórico.

Procesos y procedimientos comunes

Estrategia consolidada: IV Plan Estratégico 2019-2023

Personal:

81 puestos

Presupuesto:

1.603.710 €

Usuarios potenciales:

Algo más de 30.000



Características de la Organización Biblioteca de la Universidad de Alcalá



3. Locales	
3.1. Número de bibliotecas	10
3.2. Superficie total (m2 construidos)	20.438
3.3. Puestos de lectura	3.451
3.3.1. Puestos individuales	3.102
3.3.2. Puestos en salas colectivas	152
3.3.3. Puestos en salas para trabajo en grupo	190
3.3.4. Puestos equipados para personas con discapacidad	7
3.4. Estanterías (metros lineales)	17.625
3.4.1. Estanterías libre acceso	10.140
3.4.2. Estanterías depósito	7.485
4. Equipamiento	
4.1. Parque informático para uso publico	428
4.2. Máquinas de autopréstamo/autodevolución	7

Datos recogidos para el Anuario estadístico REBIUN. <https://www.rebiun.org/grupos-trabajo/estadisticas>

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org



Características de la Organización Biblioteca de la Universidad de Alcalá



5. Colecciones	
5.1. Monografías en papel	
5.1.1. Títulos de monografías en papel	370.055
5.1.2. Items de monografías en papel informatizados	501.154
5.3. Publicaciones periódicas en papel	
5.3.1. Títulos de publicaciones periódicas en papel	3.362
5.4. Recursos electrónicos	
5.4.1. Monografías electrónicas de pago	180.825
5.4.2. Publicaciones periódicas electrónicas de pago	37.724
5.4.3. Bases de datos de pago	104
6. Servicios	
6.1. Uso de instalaciones	
6.1.3 Número de entradas a las bibliotecas (Nuevo apartado 2017)	1.526.637
6.2 Préstamos domiciliarios	97.017
6.3. Visitas a la web de biblioteca	587.395
6.5. Uso de recursos electrónicos	
6.5.1. Búsquedas en recursos electrónicos de pago o con licencia.	378.698
6.5.2. Vistas y descargas del texto completo de los recursos electrónicos de pago o con licencia a lo largo del año.	591.414

Retos COVID-19

- **Gestión del cambio en el servicio**

Se cierran los espacios en escaso margen de tiempo

Se suspende el Servicio de préstamo y devolución de la colección en papel y el estudio y consulta en sala

Se suspende la reserva de salas

Se paraliza la compra de libros en papel

Se restringe el préstamo Interbibliotecario

Se paraliza el préstamo de portátiles

Se pierde la posibilidad de uso in situ de infraestructura tecnológica

Se produce el distanciamiento físico con el Usuario y entre el personal



Retos COVID-19

Gestión de las emociones negativas

Preocupación

Miedo

Soledad

Incertidumbre

Aislamiento

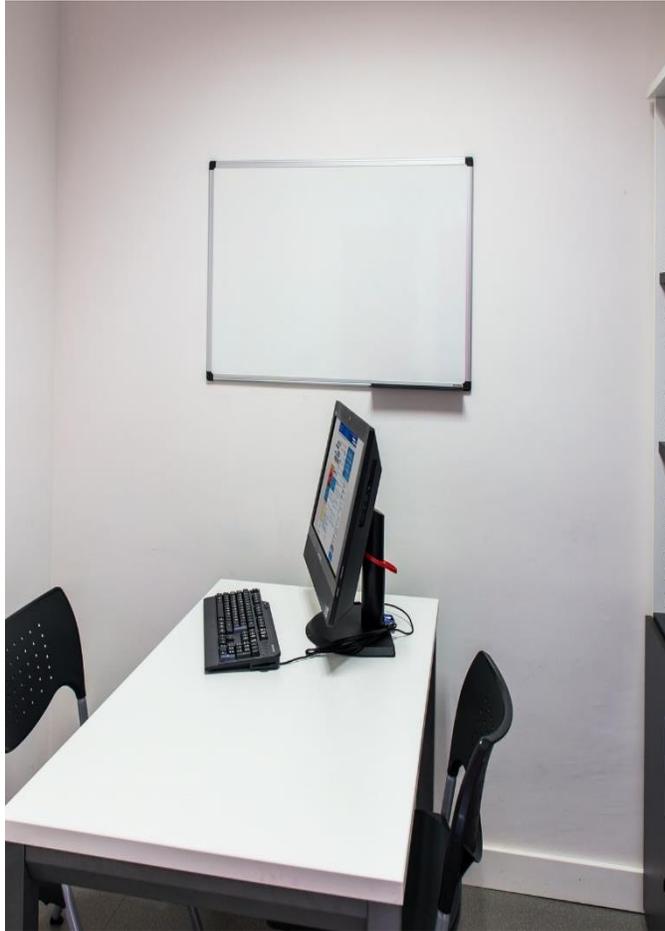
Tristeza

Confusión

Ruptura

Desmotivación

Retos COVID-19



Derechos fotografía: Gabinete de Fotografía científica de la UAH.

Teletrabajo

Gestión del tiempo

Motivación

Tecnología

Condiciones personales

Comunicación

Conciliación

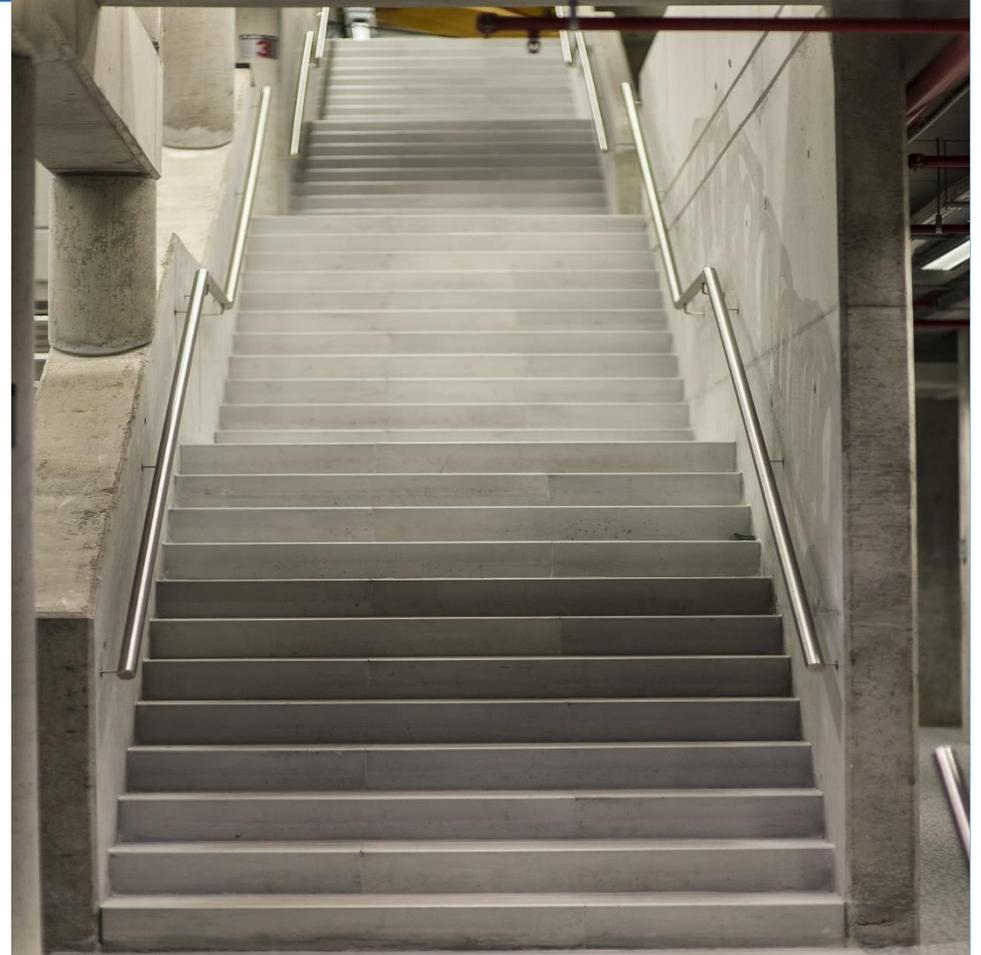
Formación

Experiencia

Tareas presenciales

RETOS COVID-19

- Continuar Misión y Visión
- Visibilizar la Biblioteca online
- Optimizar los Recursos
- Personalizar la Atención al Usuario
- Poner en valor el Servicio
- Asumir la nueva realidad
- Adelantarse a las expectativas de los usuarios
- Apostar por la tecnología y la innovación
- Transformación digital
- Formación online



Derechos fotografía: Gabinete de Fotografía científica de la UAH.

VALORES DE LA BIBLIOTECA

Colaboración y participación

Profesionalidad

Transparencia

Innovación y creatividad

Proactividad

Compromiso con la UAH

Orientación y experiencia de usuario

Adaptación al cambio

Excelencia

EL MEJOR EJEMPLO A SEGUIR



Universidad
de Alcalá

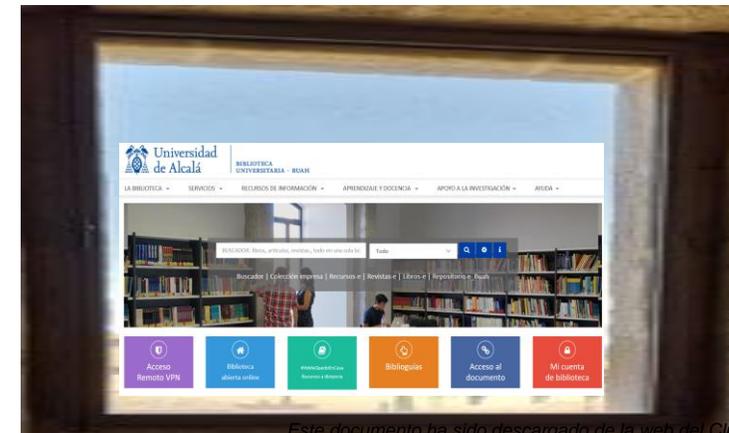
Acciones Internas para adaptarse a la situación

- Se cerraron espacios



- Pero una ventana permanecía abierta

<https://biblioteca.uah.es/>



Acciones Internas para adaptarse a la situación

Comunicación del cierre. Se amplían el plazo de devolución de ejemplares y se señalan las diferentes vías de contacto

Inicio / Cierre Temporal / Cierre Temporal



Cierre Temporal de la Biblioteca

Si necesita contactar con Biblioteca, hágalo a través del **correo electrónico**

Gracias por su colaboración

Instalaciones: las Bibliotecas estarán cerradas hasta nuevo aviso, los horarios de apertura quedan en suspenso.

Préstamo de documentos: se va a modificar la fecha de devolución de los ejemplares que tenían que devolverse entre el 11 de marzo y el 13 de abril, de manera que se prolongará el préstamo hasta después de Semana Santa. Por lo tanto, **no se van a generar sanciones por retraso, ni es necesario que los usuarios renueven sus préstamos.**

La nueva fecha de devolución se puede ver en Buscador, identificándose y accediendo a "Mis préstamos"

Colección electrónica: durante este periodo recomendamos **utilizar los recursos electrónicos** de la Biblioteca, accesible a través de **Buscador** o de la página de **Recursos-e**. Os recordamos que para acceder de forma remota a los recursos suscritos por Biblioteca es necesario conectarse a través de la VPN.

Hasta la reapertura de las instalaciones, se puede **contactar con Biblioteca** por correo electrónico o por teléfono, intentaremos atender todas las consultas de la mejor manera posible.

Teléfonos de los Mostradores de Préstamo:

CRAI- Biblioteca: Teléfono: [91 885 2450/2451](tel:918852450)

Biblioteca Trinitarios: Teléfono: [91 885 5299](tel:918855299)

Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud: [91 885 4816](tel:918854816)

Biblioteca de Ciencias: [91 885 4248](tel:918854248)

Biblioteca de Farmacia: [91 885 4661](tel:918854661)

Biblioteca Politécnica: [91 885 6778](tel:918856778)

Biblioteca de Educación: [949 20 9762](tel:949209762)

Biblioteca del Edificio Multidepartamental: [949 20 9683](tel:949209683)

Correos y teléfonos de **Información bibliográfica especializada**

Correo general de Biblioteca: biblioteca@uah.es

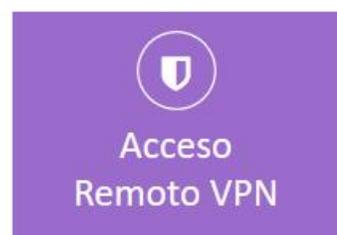
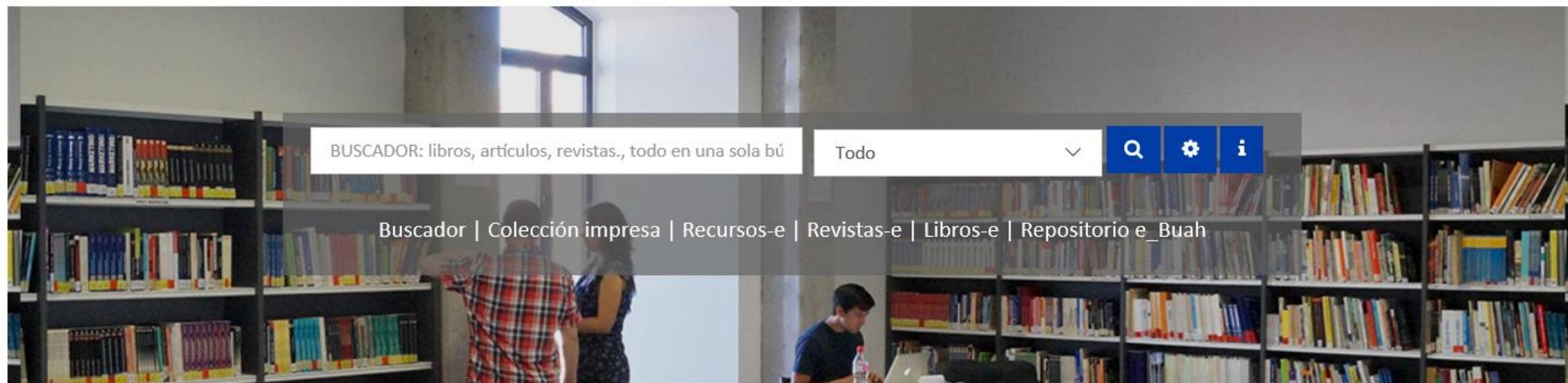
Esperamos veros pronto

Acciones Internas para adaptarse a la situación

Crear mensajes positivos. Cambiar la web en función de lo que los grupos de interés van a necesitar y demandar en su actividad académica en la situación de excepcionalidad que se está viviendo.

La Biblioteca permanece abierta online sustituye al Cierre temporal del servicio

- Creación de la página web denominada [Biblioteca abierta online](#). En ella se recogen de forma breve y concisa y con los enlaces a la información relevante, todos los servicios ofertados. *Todos debemos quedarnos en casa, pero con mas información y recursos online y con el apoyo de la Biblioteca.*
- Información sobre la disponibilidad para toda la comunidad universitaria de una extensa colección electrónica accesible a través de [Buscador](#) o de la página de [Recursos-e](#), así como el [Repositorio Institucional eBuah](#) de acceso abierto.
- Se ocultan los destacados de horarios y préstamo para visibilizar el acceso por [VPN](#) de la Universidad para acceder de forma remota a los recursos suscritos por la Biblioteca.
- Se informa de los servicios que se siguen prestando y de las vías de comunicación con la Biblioteca
- Se amplía el plazo de devolución de los ejemplares prestados con anterioridad al decreto del estado de alarma. Sucesivas ampliaciones, la última hasta septiembre.



NOTICIAS



ENLACES RÁPIDOS

Acciones Internas para adaptarse a la situación

Más recursos de información – Colaboración de Partners

- Proveedores de recursos electrónicos, editores científicos y redes de investigación han llevado a cabo acciones excepcionales vigentes hasta que finalice la situación de alarma sanitaria. Han facilitado el acceso de forma gratuita a recursos de información par el aprendizaje y la investigación. Para su visibilidad y difusión se diseñó el espacio [#YoMeQuedoEnCasa](#) con más información y recursos a distancia en [Noticias](#) web de la Biblioteca actualizado periódicamente.

Valor añadido: Cada uno de los recursos se valoró siguiendo la política de gestión de la colección de la Biblioteca y se publicitó como mejora de la colección existente.

- Posteriormente, se diseñó un espacio en destacados de la página web para hacerlo más visible y obtener estadísticas de acceso:

<https://sway.office.com/xX46cR4b95yBY166?ref=Link>

Formación online para grupos de interés

- Diseño de formación online para la actividad formativa transversal ofertada desde la Escuela de Doctorado sobre “Estrategias de búsqueda y gestión de la información”.

Préstamo de portátiles

Acciones Internas para adaptarse a la situación

Selección y difusión de la información

- Creación de una [Biblioguía](#) de apoyo a la investigación sobre COVID-19, con actualización diaria, que incluye la selección de recursos de información suscritos por la BUAH referidos al coronavirus y recursos de libre acceso publicados y difundidos en fuentes acreditadas, como: organismos e instituciones nacionales e internacionales, publicaciones biomédicas (recursos de proveedores, artículos científicos, medicina basada en la evidencia, datos de investigación en abierto, estrategias de búsqueda en bases de datos, etc.), mapas de situación/evidencia COVID-19, divulgación, formación, vídeos, enlaces de interés, entre otros.
- Diseño de una nueva [Biblioguía de apoyo a la elaboración del Trabajo Fin de Grado](#).
- Revisión de todas las Bibliografías Recomendadas por asignatura, atendiendo principalmente a la actualización de los títulos en formato electrónico.
- Difusión selectiva de los recursos de información gratuitos, accesibles de forma temporal.
- Mejoras en Buscador, la herramienta de descubrimiento de información de la Biblioteca.

Revisión de procesos

- Ejemplo: *Selección y adquisición de libros impresos y electrónicos y adaptación a la nueva realidad de consolidación y fortalecimiento de la Biblioteca digital.*

Acciones Internas para adaptarse a la situación

Personas

Reuniones periódicas del equipo directivo con los mandos intermedios

Atención más personalizada, dar seguridad, mantener cohesionado al equipo, seguir con las actividades habituales que no requerían presencialidad, hacerlos partícipes de los logros conseguidos

Seguir potenciando el trabajo en equipo

Flexibilizar la actividad para cumplir con el nuevo reto

Sistematizar la recogida de datos y la elaboración de informes de teletrabajo.

Comunicación por diferentes medios: llegar a todo/as.

Proporcionar tecnología: UAH: SSII y OT

Facilitar la formación

Principales Lecciones Aprendidas

- Gestión según un modelo de calidad: Fundamental
- La Institución de la que se depende: Su fortaleza es la nuestra. Apoyar para ser apoyado
- Unir esfuerzos. Alianzas: Consorcio Madroño y REBIUN
- Pensar antes de actuar. Tener unos objetivos claros y una estrategia a seguir
- Indicadores que sustenten las decisiones
- Profundizar en el conocimiento de necesidades y expectativas de los grupos de interés
- Capacidad de adaptación y flexibilidad
- Tecnología e innovación
- Transformación digital
- Trabajo en equipo y en grupos de mejora
- Liderazgo compartido
- Personas: El recurso más importante. Su formación un valor
- Poner en valor los recursos disponibles
- Importancia fundamental de la comunicación
- Formación online para los diferentes grupos de interés: Mucho por recorrer
- Falta de proyectos para la sociedad liderados desde la Biblioteca. Sí participación en algunos de la UAH

Algunos datos interesantes

- Teletrabajo: 82 % del personal
- Aumento uso recursos de información

RECURSO SUSCRITO	TOTAL búsquedas 2019	TOTAL descargas 2019	TOTAL búsquedas 2020	TOTAL descargas 2020
Total	26414	39518	33283	116521

- Los principales recursos de ebooks han experimentado un incremento de entre el 884%, 51% y 13%
- 903 visualizaciones en mes y medio de la página dedicada a recursos de información gratuitos, de las cuales 201 son de análisis profundo.
- Consultas resueltas en un mes:

	16 de marzo a 30 de abril 2019	16 de marzo a 30 de abril 2020
Apoyo Aprendizaje		62
Apoyo Investigación	24	103
Cuenta Biblioteca	63	89

Algunos datos interesantes

- Página web: 49.556 visitas
Lo más consultado en 2019: horarios y el CRAI. En 2020: VPN y Biblioteca online
- Biblioguía COVID-19: 3.453 consultas
- Las otras dos Biblioguías más consultadas son: Ética de la publicación y citar y elaborar bibliografía. Respecto a 2019 duplican su consulta.
- 45.366 sesiones, con 84.273 búsquedas en Buscador
- Blog Sin Dudas: 739 visitas
- En 2019, sólo el 12 % de la colección en formato papel se prestó

www.clubexcelencia.org

Transformando para un futuro sostenible

