

La Universitat de València, a través del programa Erasmus+, ofrece la posibilidad de poder visitar otras universidades con fines formativos. Así que, desafiando el frío invierno nórdico, Laura Queipo, Rosana Toledo, M^a Luisa Estela y Beatriz Climent decidimos visitar las bibliotecas del Karolinska Institutet y de la Universidad de Estocolmo durante la semana del 21 al 26 de enero.



KAROLINSKA INSTITUTET

Es una universidad especializada en Ciencias de la Salud. Es un referente mundial en la investigación sobre el cáncer. Otorgan el Premio Nobel de Medicina.

En esta biblioteca, la modalidad de formación "*Job Shadowing*" nos permitió participar como el resto de usuarios en los diferentes servicios que ofrece la biblioteca

Por ejemplo, el primer día asistimos a una sesión de formación dirigida a estudiantes de doctorado.

Formación

La sesión forma parte del programa formativo para estudiantes de doctorado, donde se trabajan gestores de referencias y citas y se profundiza en el uso de PubMed, Medline y WoS. El programa no es obligatorio, pero se valora con créditos ECTS (algo parecido a nuestras Actividades Transversales de Doctorado).

La Karolinska no tiene suscrito ningún gestor de referencias.

Nos pareció interesante el espacio:

- la sala de formación es flexible, donde la disposición de las mesas se puede cambiar según sea el tipo de sesión ya que valoran mucho la interacción entre los alumnos a la hora de hacer las prácticas. En este caso, las mesas estaban dispuestas en grupos de 4.
- Además, la sala tenía cocina, nevera, máquina de café...porque tomar café es algo que los suecos hacen siempre y a todas horas :-)

Información bibliográfica

Las sesiones se reservan a través de la [web](#). Varios bibliotecarios se turnan para atender este servicio, que es el más valorado por los usuarios.

Marketing y comunicación

Las personas que se encargan de este servicio (*Customer Service*) se ocupan de la comunicación interna y externa (web, intranet, pantallas, folletos...). Se dedican

exclusivamente a esta tarea, pues entienden que es demasiado importante y que debe ser una tarea específica.

- Sobre el website de la biblioteca: utilizan el gestor libre Drupal (lo empezaron a usar en la biblioteca y después la institución lo utilizó a continuación). Drupal les permite incorporar un chat, un programa de reservas que utilizan para las salas de estudio, para las citas de información bibliográfica, etc.
- Chat: se turnan para atenderlo, pero no tienen ningún protocolo o procedimiento. Tampoco unas FAQs de apoyo.
- Comunicación interna: no tienen buen concepto de los procedimientos escritos rígidos, le dan más importancia al “workflow”. Les gustan los medios sociales como forma de comunicación y, de hecho, han puesto en marcha hace poco una versión libre de Facebook para el trabajo: Workplace. Al principio hubo muchas reticencias respecto al uso de Workplace, aunque al final la gente ha acabado entendiendo el concepto y se han puesto a mantenerlo. Tienen cuatro grupos dentro de la aplicación y todo el mundo participa en alguno. El uso de esta herramienta ha revolucionado la comunicación interna en la biblioteca. Todo el mundo publica libremente lo que quiera. No hay censura. Si alguien quiere publicar una foto de su gato, lo hace. Lo importante es crear un universo donde la gente se sienta parte de la organización.
- Además de Workplace, utilizan para la comunicación interna una intranet, algo parecido a nuestro Espai de Treball: www.kibinfo.ki.se

Soporte a la investigación

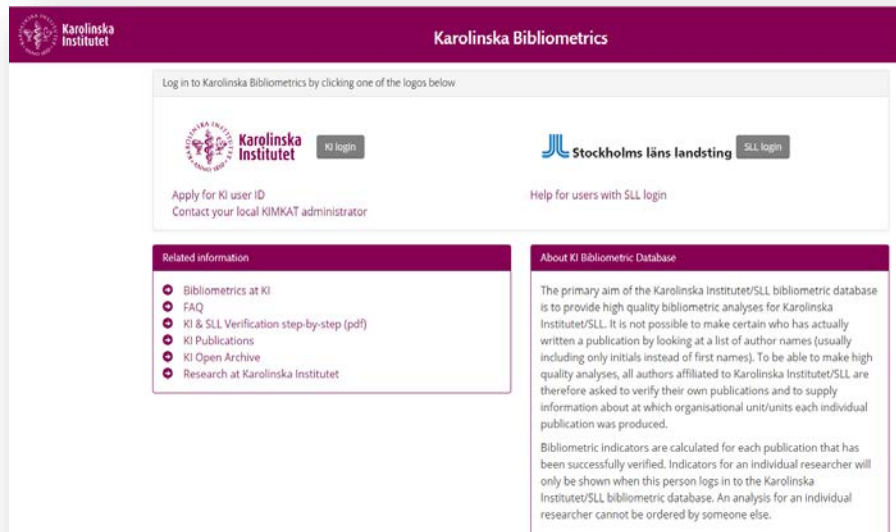
La Karolinska tiene un repositorio pero sólo lo utilizan para depositar las tesis.

El proceso de depósito de tesis es muy interesante: una vez leída, se pasa por el software Ithenticate y el resultado se envía al comité examinador. Si el comité considera que la tesis no ha cometido plagio, se deposita en el repositorio tres semanas después de la lectura. Antes tenían un periodo de hasta 6 meses de embargo, pero ahora ya no.

El uso de Ithenticate está abierto a toda la comunidad universitaria, los propios doctorandos pueden crearse una cuenta y pasar el software a su tesis. Lo paga el Servicio de Doctorado, no la biblioteca.

El repositorio (en DSpace) contiene cerca de 7000 tesis, la mayoría, por compilación de artículos.

Importancia absoluta de la visibilidad de la investigación. En la Karolinska incorporan las métricas a todos los procesos: tres bibliómetras trabajan analizando la producción de los investigadores de la institución:



<https://bibliometrics.ki.se/users/login>

Además incorporan las *altmetrics* a las tesis en el mismo momento en que se depositan en el repositorio:



Respecto a las tasas APC y publicación en abierto, parte de los fondos de investigación que recibe la Karolinska viene de H2020 y otra parte, del Swedish Consortium. En ambos casos, los investigadores están obligados a publicar en abierto el resultado de sus estudios.

La Karolinska destina muchos esfuerzos a los *Offset Deals*, o acuerdos con editoriales para recortar la cantidad que los investigadores tienen que abonar en concepto de APC, con cargo a la suscripción.

Tienen firmado el acuerdo *Springer Compact* (están contentos por la facilidad con la que se publica en estas revistas) y están preparando otro acuerdo con T&F.

En cuanto a la gestión de los datos, las universidades suecas se han involucrado en el proyecto *Swedish National Data Service*, servicio que incorpora un repositorio de datos. El depósito de todos los datos será obligatorio en Suecia a partir de 2019.

Ofrecen formación para investigadores y estudiantes de doctorado mediante workshops y cursos online. Consideran muy interesante la formación sobre revistas depredadoras; piensan que hay muchas lagunas entre los investigadores al respecto.

Por último, nos gustó la reflexión del personal de apoyo a la investigación sobre la relación con los usuarios: habían pasado de considerarlos “lectores” a “autores”, y en el proceso de autoría, intentaban detectar en qué puntos la biblioteca podía ayudarlos con sus recursos.

Gestión

La Karolinska tiene dos campus y dos bibliotecas. El personal va de una biblioteca a otra y no está ligado a un puesto físico de trabajo. La universidad pone un servicio de shuttle entre los dos campus.

La mayor parte del personal se dedica a formación, información y apoyo a la investigación. Existe una gran vocación de cooperación, y se trabaja a nivel de consorcio para las compras, la gestión de datos etc.

El equipo de gestión (*Management team*) está formado por los jefes de sección. Son los que se encargan de la redacción de los planes operativos anuales.

En 2016 hicieron el último plan estratégico (para 3 años), con los principales retos de la biblioteca. Todas las secciones están implicadas en el plan y, de hecho, para redactarlo se cerró un día la biblioteca y todo el personal participó en un brainstorming para dar ideas.

El personal es bibliotecario (la formación en Suecia es de grado con un master) y además tienen otro perfil: pedagogo, informático etc.

En cuanto a la calidad, no tienen certificaciones, pero ha sido elegida “biblioteca del año” en Suecia. La filosofía es de “*service design & user experience*”, diseño del servicio en función de la experiencia de usuario, están muy actualizados en literatura sobre experiencia de usuario.

Consideran fundamental hablar con la gente, en la biblioteca todo el personal puede participar en cualquier grupo.

En cuanto a la dirección, se alcanza por concurso. El anterior director provenía del mundo de la banca y aplicó técnicas de gestión de personal propias de la empresa. Aprecian la mirada externa, ya que consideran que enriquece sus procesos.

La actual directora de la biblioteca ocupa el puesto desde el año pasado y proviene de Finlandia; no había trabajado antes en la Karolinska.

Préstamo interbibliotecario, adquisiciones y recursos e-

La Karolinska utiliza Alma como sistema gestor de bibliotecas y Primo como herramienta de descubrimiento.

- Compra de recursos e-: los grandes paquetes se adquieren a través del Swedish Consortium. El trabajar de forma consorciada les da fuerza para negociar las condiciones de los *agreements*. Las revistas sueltas se compran directamente desde la biblioteca.

Las estadísticas de uso de los *e-resources* se reciben a través de Alma. Alma recoge y analiza la información sobre las estadísticas de uso de los recursos electrónicos mediante el protocolo SUSHI.

- Con respecto a la suscripción de revistas, tienen varios proyectos en marcha:
 - *Monitoring Open Access publication and Costes*. Intentan identificar en qué áreas y en qué revistas publican los autores de la Karolinska para proponer *Offset deals*.
 - *Look at the publications*: estudian en qué materiales y revistas publican los investigadores que pagan tasas APC y cuantifican lo que pagan los autores y lo que paga la biblioteca en concepto de suscripción.
 - *Analyze and evaluate e-resources*: invierten mucho esfuerzo en el análisis del uso.

Con respecto a los *ebooks*, han pasado de comprar “*just in case*” a “*just in time*”. En lugar de comprar “por si acaso”, compran estrictamente lo que les piden los investigadores o estudiantes.

La compra la hacen a través de *Ebook Central* y no la catalogan, dejan los registros tal como los reciben del editor. En cuanto a los “códigos-rasca”, tampoco han encontrado una solución satisfactoria y han decidido taparlos.

Con respecto al préstamo interbibliotecario, se basa sobre todo en el intercambio de artículos (se mueven muy pocos libros). Su política de precios ha cambiado: actualmente es gratuito para los investigadores, personal y estudiantes de doctorado. Los estudiantes deben pagar las tarifas establecidas. Anteriormente era gratis también para ellos, pero después de hacer un estudio sobre las peticiones, pero vieron que había mucha demanda de artículos no científicos.

Utilizan SUBITO y un software diseñado por el personal de la biblioteca: *DocFlow*. Sólo aceptan peticiones a través del formulario diseñado en *DocFlow*, que incorpora la información sobre la licencia de la revista, así como la información sobre los holdings de las diferentes bibliotecas universitarias suecas.

STOCKHOLM UNIVERSITET



La Universidad de Estocolmo es la universidad más grande de Suecia y la principal en las disciplinas de humanidades, ciencias sociales, derecho, matemáticas y ciencias naturales. Actualmente tiene alrededor de 64.000 alumnos en sus cuatro facultades.

Comienza su andadura en el otoño de 1878, con el apoyo de las contribuciones públicas y del ayuntamiento de Estocolmo. Surge como una alternativa independiente a las universidades clásicas, muy elitistas.

Tienen clases abiertas a todo el mundo. La universidad es pública, los alumnos no pagan ninguna tasa. En Suecia, los estudiantes que tienen todos los créditos aprobados incluso pueden solicitar un subsidio al gobierno, que no tienen que devolver.

La Biblioteca: hasta hace 3 años no se integraba en ninguna sección dentro de la universidad, dependía directamente del rector. Ahora se ha integrado en la sección de Administración de la universidad, lo que les permite tener más contacto con las facultades.

Las instalaciones son preciosas: campus integrado con la naturaleza (es un parque nacional urbano) y unas instalaciones para el personal que parecen de otra galaxia: cocina espaciosa, espacios para *coffee break*, sillón de masajes, un gimnasio (el jefe anima al personal a que lo utilicen, una hora semanal dentro del horario laboral; quien no quiera ir al gimnasio puede aprovechar esa hora en el sillón de masajes. La intranet tiene un programa de reservas del sillón de masaje. En serio :-).

114 personas trabajan en las bibliotecas. Se trata de un servicio descentralizado (7 bibliotecas), aunque la nueva dirección está intentando centralizar todas las bibliotecas.

Las instalaciones del personal tienen también varias salas dotadas de equipamiento para videoconferencias: intentan minimizar los desplazamientos para reuniones, por una cuestión de sostenibilidad ecológica.

Además, el personal también tiene posibilidad de trabajar en línea, para algunas tareas concretas.

Las relaciones “jefe-empleados” se rigen por el principio de libertad con responsabilidad.

Estructura de la biblioteca: hay un director, un subdirector, 4 jefes de sección, 2 *business developers*, bibliotecarios, pedagogos, administradores de sistemas y auxiliares de biblioteca. Los *business developers* se encargan de la visión estratégica, por encima de las secciones.

Curioso: en Suecia es muy importante la igualdad: nadie pone su título, se considera de mal gusto, y no existe el “usted”, todo el mundo se trata de “tú”. Y también respecto a la igualdad de género: la mayoría de aseos son unisex!

Hace aproximadamente un año y medio, hubo una profunda remodelación de la biblioteca y, entre otras cosas, desapareció el mostrador de préstamo. Ahora hay dos puntos de información rápida (los bibliotecarios están de pie y los turnos son de 1 hora a 2.30 h) y también una mesa alargada donde los alumnos cogen turno para preguntar dudas más largas a los bibliotecarios.

Autogestión de las reservas, préstamos y devoluciones por parte de los usuarios.

Open Access

Es una prioridad para la biblioteca. Publican el material revisado (peer-review), y electrónico primero.

Tienen workshops con las editoriales dos veces al año, sobre ética en la publicación, sobre cómo publicar, etc. También tienen un programa de coaching a los autores sobre cómo ser estratégicos publicando.

Además en el caso del acceso abierto, colaboran en varios proyectos:

- Proyecto con la Biblioteca Nacional de Suecia: el objetivo es estudiar la forma de ayudar a las revistas en Suecia a pasarse al acceso abierto. Participan en el proyecto un representante de los investigadores, otro de las fundaciones (ministerio de Industria sueco), un representante de la universidad y otro de la Biblioteca Nacional.
- En LIBER: trabajan en la comisión que negocia los Offset deals con las editoriales (el director de la biblioteca está en el comité director de LIBER, por lo que son muy activos en esta organización).

LIBER: 5 PRINCIPLES FOR NEGOTIATIONS WITH PUBLISHER



Uno de los mayores retos de la biblioteca es desarrollar el acceso abierto y la ciencia abierta.

Repositorio DIVA

Las tesis no se depositan obligatoriamente, porque muchas se publican, y no se permite el depósito. Los trabajos fin de grado y fin de master tampoco se depositan obligatoriamente, pero se recomienda a los autores que los depositen.

No utilizan Dspace, sino un software desarrollado en Suecia que comparten con otras 24 universidades.

Plan de Gestión de Datos

Tienen un equipo multidisciplinar (ICT, investigadores y personal de la biblioteca) trabajando en su redacción. No recomiendan el depósito de datos en el repositorio. Actualmente mientras avanzan en el Plan de Gestión de Datos, han alquilado más espacio en un servidor para depositarlos.

Adquisiciones

Se puede consultar su plan de gestión de la colección aquí:

<http://su.se/english/library/about-us/organisation/media-plan>

- Compra electrónica: es prioritaria. Se busca siempre electrónico y si no está, se compra en papel. En el caso de las revistas, únicamente se compran electrónicas.
- Compra de recursos e-: los grandes paquetes se compran a través del Swedish Consortium, y las revistas sueltas, desde la biblioteca. Como es poca la compra directa que gestionan, no necesitan un agente de suscripción.
- Los profesores envían la bibliografía recomendada en cualquier soporte por medio de un formulario. En el formulario pueden pedir cualquier cosa: libros, artículos y bases de datos, o cualquier cosa que se necesite. También los trials se gestionan a través del formulario.

Utilizan la PDA en todas las áreas. Además, tienen varias colecciones en EBS.

Se prefiere siempre la vía más rápida: encuadernar un libro es un proceso lento y caro, prefieren comprar otro.

Agreements

Tienen el Springer Compact, y es muy popular. Sus investigadores publican mucho con Springer.

En cuanto a Elsevier, hay bastante descontento con respecto al acuerdo que tienen desde el Swedish Consortium.

También han firmado un acuerdo institucional con MDPI y PLOS para la rebaja de las tasas APC para sus autores.

Préstamo interbibliotecario

Es completamente gratuito para todos los usuarios. Se prima el acceso al documento por encima de todo.

Formación:

Se ofrecen cursos para:

- ayudar a los estudiantes a escribir sus TFG
- apoyo a los estudiantes de doctorado e investigadores
- ayuda en la búsqueda de artículos en las bbdd

Depende del departamento el hacer la reserva de los cursos de formación.

El año pasado, 3000 estudiantes pasaron por sus aulas de formación, lo que es una minoría con respecto al total de estudiantes. Ello se debe a que no son gratis, sino que es el departamento el que tiene que pagarlos: 100 SEK (~10 euro) /1 hora. Si las peticiones de cursos fueran masivas, tendrían que reorganizar el servicio, ya que con la estructura actual, no llegarían a todos los alumnos.

Para los estudiantes de doctorado la formación es gratuita y voluntaria. Están mucho más motivados para asistir a los cursos.

Trabajan con materiales multimedia (videos y presentaciones), pero no tienen cursos lectivos.

La biblioteca quiere ofrecer más cursos online, pero los profesores y estudiantes prefieren acudir a las sesiones presenciales para tener un contacto más directo.

Las clases son muy prácticas: sobre bases de datos, búsquedas bibliográficas, a usar el catálogo (discovery)... Duran aproximadamente 1 hora.

6 bibliotecarios se ocupan de este trabajo en la biblioteca.

Utilizan la modalidad *blended-learning* de formación: sesión presencial apoyada por el uso de materiales. Además tienen personal especializado en la creación de material docente (pedagogos).

No tienen visitas guiadas, pero sí un tour virtual por la biblioteca en la web.

El reto al que se enfrentan es que necesitan más comunicación con los profesores para hacer llegar y entender su oferta de cursos. A veces sienten que la biblioteca es un ente aislado dentro de la universidad.

También hacen cursos de gestores bibliográficos. Tenían suscrito Refworks, pero han cancelado la suscripción y ahora están recomendando Zotero y Mendeley.

No evalúan la satisfacción de sus usuarios, aunque tienen un pequeñito test online. No trabajan la satisfacción del usuario etc. de manera sistemática.

CONCLUSIONES

La estancia ha sido una experiencia muy enriquecedora, a nivel personal y profesional. Nos ha permitido conocer de cerca otras bibliotecas y compañeros, que nos han dedicado su tiempo y explicado de forma muy detallada su forma de trabajar y su visión de la biblioteca, siempre pensando en los usuarios y en la mejora continua.

Salir de nuestros puestos de trabajo y conocer cómo se funciona en otras bibliotecas, ver que en algunos aspectos tienen los mismos problemas, que en otros han decidido arriesgar a pesar de reticencias de personal o del PDI o darnos cuenta que en cuestiones de formación no nos llevan tanta ventaja, es muy gratificante.

En definitiva, es una experiencia recomendable para todo el mundo.

Enero 2018

Laura Queipo, M^a Luisa Estela, Rosana Toledo, Beatriz Climent

