

Biblioteca de la Universidad de Sevilla

BUENAS PRÁCTICAS DE LA BUS 2025

# BIBLIOTECARI@ PERSONAL



## Introducción

La Biblioteca de la US decide crear el servicio “Bibliotecari@ Personal” como acción tutorial en un proyecto piloto durante el curso 2023-2024, dirigido al alumnado de nuevo ingreso. Para hacer uso de este servicio, a cualquier alumno/a de nuevo ingreso que lo solicita se le asigna un/a bibliotecari@ personal que le servirá de guía durante el primer año (similar a un personal sanitario de cabecera o un asesor/a personal del banco). La ayuda que ofrece ese bibliotecari@ personal incluye:

- Correos periódicos y personalizados con información variada (a través de una herramienta de email marketing)
- Seguimiento y detección de sus necesidades
- Concienciación sobre la importancia de adquirir competencias digitales
- Oferta de talleres, recursos e información sobre aspectos relacionados con el bienestar (control del estrés y la ansiedad, alimentación saludable, gestión del tiempo...)
- Atención personalizada sobre los servicios bibliotecarios y derivación, en su caso, a otros servicios de la Universidad que pueden desconocer (como la Unidad de Asistencia Psicológica)
- Organización de actividades presenciales de contenido socio-cultural y lúdico que impliquen su participación activa, con el objeto de lograr su implicación y la creación de lazos emocionales



## Objetivo

El objetivo de este servicio es colaborar, en la medida de lo posible, en la fidelización del alumnado de nuevo ingreso, en nuestro papel de mediadores de información, con un enfoque holístico y mediante la creación de un clima de confianza entre el estudiantado de nuevo ingreso y el personal bibliotecario. Buscamos, en suma, ayudar a que se sientan parte de nuestra comunidad, y servirles de guía hacia todo aquello que la Universidad les ofrece para ayudarles a convertirse en ciudadanos saludables y responsables.

## Desarrollo e implantación

### Fase preliminar:

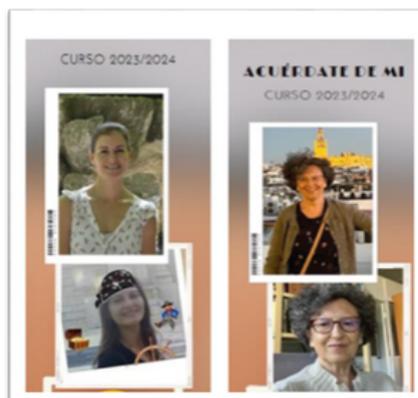
En esta fase inicial es de gran importancia definir bien los objetivos, el personal implicado y las herramientas que vamos a utilizar, sin olvidar la importancia de las alianzas que lo harán posible.

### 1. Objetivos:

- Promover la toma de conciencia sobre la importancia de formarse en competencias digitales.
- Crear un vínculo de confianza con la biblioteca.
- Contribuir al bienestar del alumnado de nuevo ingreso como forma de mejorar su experiencia universitaria y su rendimiento académico.
- Identificar las principales barreras respecto al uso de la biblioteca y lagunas en competencias digitales de este colectivo en el momento de su ingreso, de forma que podamos diseñar estrategias para serles más útiles en su inicio en la Universidad.
- Medir el impacto en las cargas de trabajo de los bibliotecarios implicados en el proyecto.

**2. Destinatarios:** totalidad del alumnado de nuevo ingreso de los centros a los que ofrecen servicio seis de nuestras bibliotecas de área, 4.982: Comunicación (624), CRAI (970), Económicas (821), Humanidades (974), Ingeniería (921) y Turismo y Finanzas (672).

**3. Efectivos humanos.** El personal que participa en el proyecto tiene el perfil de ayudantes de biblioteca relacionado con tareas de formación y referencia, 9: Comunicación (1), CRAI (1), Económicas (1 personal asignado), Humanidades (3) Ingeniería (1), y Turismo y Finanzas (2)



## Buenas prácticas

4. Creación de un **formulario de alta online** en Microsoft Forms para que los alumnos soliciten a través de él un bibliotecario/a personal. Este formulario facilita:

- Disponer de una lista de alumnado de nuevo ingreso que muestra interés y que será receptor de la mayoría de acciones (sobre todo aquellas que se difunden exclusivamente por correo).
- Cumplir con los requisitos de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Obtener unos datos reales sobre los que elaborar las estadísticas y analizar los resultados.

5. **Creación de la encuesta inicial** en Microsoft Forms para recoger información sobre sus expectativas acerca de la etapa universitaria y experiencias previas en bibliotecas, así como para averiguar la autopercepción que tienen del nivel en competencias digitales con los que llegan a la Universidad.

6. Creación de una cuenta en un **programa de e-mail marketing** (en nuestro caso, Mailjet), que permite centralizar y automatizar el envío de correos personalizados que los receptores recibirán como si los hubiera enviado su propio bibliotecari@ personal. También permite hacer un seguimiento estadístico.

7. **Selección de temas para las campañas:** el canal principal de comunicación entre los bibliotecari@s personales y su grupo de alumnado es el conjunto de campañas de correos electrónicos sobre temas de su interés. Se decide enviar entre 3 y 4 correos mensuales.



## Buenas prácticas

8. **Alianzas:** Se han creado alianzas con el Vicerrectorado de Servicios sociales, Campus saludable, Igualdad y Cooperación, con el Servicio de Asistencia a la Comunidad Universitaria, SACU, con las delegaciones de alumnos, los decanatos y los responsables de los POAT.

9. **Planificación de actividades concretas:** elaboramos una batería de acciones que se pueden llevar a cabo a lo largo del curso, entre los que se encuentran: talleres prácticos sobre mindfulness, hipnosis clínica o técnicas de estudio; actividades lúdicas; visitas a los depósitos; sesiones online...

- Fase de Implementación:**
1. Campañas.
  2. Talleres y cursos.
  3. Actividades.

### Campañas

El proyecto piloto se inaugura el 8 de septiembre de 2023, cuando se abre el formulario de solicitud y se difunde su enlace junto con la información del servicio en las jornadas de bienvenida de los centros implicados. Desde esa fecha hasta el 2 de julio de 2024 se organizan las siguientes campañas por correo electrónico:

1. Bienvenida del Bibliotecario/a Personal
2. Apertura del CODIUS (curso virtual)
3. Alimentación saludable y anuncio de taller
4. Tipos de Préstamo (infografía)
5. Halloween (Tutorial interactivo sobre búsqueda de información con temática Halloween)
6. Ciberseguridad
7. Encuesta sobre Talleres (se proponen sobre meditación y técnicas de estudio)
8. Usa tus recursos (tutorial interactivo)
9. Felicitación Navidad
10. Draft Coach (información sobre este complemento para Microsoft Word)
11. Anuncio de Talleres meditación y técnicas de estudio con enlace al formulario de inscripción
12. Herramientas de concentración
13. Propuesta curso sobre OneDrive (encuesta)
14. Anuncio Curso online sobre OneDrive
15. Anuncio del taller práctico Hipnosis para mejorar el rendimiento académico
16. Día del libro: anuncio y promoción de las actividades
17. Resolución de problemas
18. Fake news: consejos
19. Gestión del tiempo: consejos
20. Anuncio sobre Préstamo de verano
21. Despedida

## Buenas prácticas

### Talleres

En noviembre 2023 se envía una encuesta de detección de necesidades en la que se ofrecen algunos temas sobre los que organizar talleres. Una de las opciones se deja en blanco para propongan algún área de interés adicional. En función de los resultados obtenidos en la encuesta, se organizan los siguientes talleres y cursos, que se difunden a través de correo electrónico, en el que se envía el enlace a la inscripción:

- Algunas consideraciones sobre lo que significa estudiar, taller sobre técnicas de estudio organizado por la Biblioteca Universitaria junto con Campus Saludable (Vicerrectorado de Servicios Sociales, Campus Saludable, Igualdad y Cooperación). Impartido por un Titulado Superior Psicólogo, de la Universidad de Sevilla. 1 sesión de 60 minutos.
- Técnicas respiratorias y corporales para afrontar el estrés, taller organizado por la Biblioteca Universitaria junto con Campus Saludable (Vicerrectorado de Servicios Sociales, Campus Saludable, Igualdad y Cooperación). Impartido por un Formador de la Universidad de Sevilla. Formación y práctica continuada en meditación, yoga terapéutico y asesoramiento filosófico. 2 sesiones de 30 minutos cada una.
- Mejora del rendimiento académico a través de la hipnosis clínica. Taller organizado por la Biblioteca Universitaria junto con Campus Saludable (Vicerrectorado de Servicios Sociales, Campus Saludable, Igualdad y Cooperación). Los objetivos de este curso son mejora de la autoestima y motivación, establecer estrategias de afrontamiento, mejora del dialogo interno, mejora de las expectativas de éxito y reducir el estrés mejorando por tanto la atención concentración y memoria. 1 sesión de 90 minutos.
- Webinar: Introducción a OneDrive, herramienta online para la comunidad universitaria, Taller organizado por Biblioteca Universitaria. 1 sesión de 60 minutos de duración.

### Actividades

Con motivo del Día del Libro, se organiza una serie de actividades presenciales (algunas de ellas con inscripción) que se difunden entre el alumnado de alta en el proyecto. Estas actividades incluyen:

- Carreras de Wikipedia (no es necesario inscripción)
- Pasapalabras literario (con inscripción)
- Mesas temáticas
- Cartas a autores
- Visitas guiadas al depósito de la Biblioteca de Humanidades (2 visitas, con inscripción)

## Buenas prácticas

### Fase de consolidación:

En el curso académico 2024/2025 hemos ampliado el servicio a 2 Bibliotecas de Área nuevas, Matemáticas y Arquitectura y Edificación.



## Resultados

A lo largo del curso académico 2023-2024 se reciben 762 solicitudes de alta en el proyecto (lo cual supone un 15,3% del alumnado de nuevo ingreso objeto del programa), de las cuales cargan con éxito 729 y se consolidan 709.

En total, según las estadísticas proporcionadas por Mailjet, del 16/09/2023 al 05/07/2024 se enviaron 11.767 correos en 178 campañas (21 campañas enviadas en nombre de 9/8 bibliotecarios personales, ya que hubo una baja por maternidad).

Las estadísticas globales son las siguientes:

- 98,43% de correos entregados (0,59% bloqueados; 0,12% rebotes definitivos; 0,86% rebotes temporales; 0% reintentando)
- 65,18% correos abiertos (7549 correos)
- 8,52% clics (643)
- 0,22% bajas (25)
- 0% marcado como SPAM

## Justificación de la buena práctica

Este proyecto es una buena práctica por las siguientes razones:

- Es el resultado de las alianzas internas de la Biblioteca con otros servicios universitarios y de la suma de las competencias profesionales del personal de estos servicios: bibliotecarios, profesionales de la salud, psicólogos...
- Utiliza la acción tutorial para conseguir la confianza del alumnado de nuevo ingreso
- o Incorpora un nuevo modelo de relación con la comunidad usuaria.
- Trasciende su papel de intermediador de la información y avanza en el papel de facilitador del éxito académico
- La Biblioteca se abre a otras áreas de actuación, contemplando de forma más amplia las necesidades de la comunidad usuaria

## Evidencias en la Memoria EFQM BUS 2025

1.1, 1.3, 2.4, 3.1, 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5.4, 6.1

7. Cumplimiento de las expectativas de los grupos de interés clave.

Logros alcanzados en la consecución del propósito, la estrategia y la creación de valor sostenible.