

MEMÒRIA DE LES PRÀCTIQUES EXTERNES

María José Álvarez López

Curs 2013-2014

Grau d'Informació i Documentació

Universitat Oberta de Catalunya



ÍNDEX:

1. Introducció del treball.....	3
2. Tipus d'organització	4
3. Missió i/o objectius de l'organització i del departament on es fan les pràctiques.....	6
4. Història de l'organització	7
5. Personal	11
6. Perfil dels usuaris.....	11
7. Tasques generals de l'organització	15
8. Tasques específiques de la unitat on s'han realitzat les pràctiques	20
9. Tasques específiques que s'han desenvolupat.....	21
10. Aportació i valor afegit que s'ha pogut oferir	22
11. Fluxos d'informació i coneixement	23
12. Propostes de millora o DAFO	24
13. Conclusions: competències assolides, mencions i assignatures	27
14. Valoració personal del treball final de grau	28
15. Bibliografia i citacions	29
16. Annexos/apèndixs.....	31

1. Introducció del treball

Aquesta memòria és el resultat de la realització de pràctiques externes a la Biblioteca Virtual de la UOC, des del 11/11/13 al 17/12/13. La Biblioteca Virtual de la UOC és una biblioteca digital que dóna suport als processos d'aprenentatge, docència, investigació i gestió de la Universitat Oberta de Catalunya. Aquesta Universitat té lloc en un entorn 100 % en línia, i permet exercir la seva funció des de diferents llocs, amb l'accés ininterromput a tots els recursos i serveis a qualsevol hora del dia o de la nit. La Biblioteca de la UOC, per la seva naturalesa virtual, dóna total prioritat a l'adquisició de llibres en format electrònic per facilitar el procés d'aprenentatge virtual als seus usuaris. De fet, la Biblioteca Virtual ja obtingut el suport del Consell de Govern (2011) perquè prioritzi l'adquisició de documents en format electrònic, i continuar així amb el model d'aprenentatge UOC (Pérez et al., 2013).

En aquest context, el paper que juga el proveïdor en el procés d'adquisició de llibres electrònics és molt més rellevant que en el cas de l'adquisició de llibres en format paper. Això és degut a que, en el cas de l'adquisició de llibres electrònics, no hi ha un proveïdor únic que inclogui tot el ventall de llibres electrònics que la Biblioteca pugui necessitar. Fins i tot pot ser que alguns llibres electrònics no estiguin disponibles per a biblioteques (Pérez et al., 2013). Altres factors importants a l'hora d'escollir un proveïdor de llibres electrònics són:

- Els formats dels títols (PDF, ePub, HTML, etc.)
- Les opcions de descàrrega i l'obtenció de còpies del contingut
- El fet de tenir o no restriccions de DRM (*Gestió digital de drets*, per protegir els drets d'autor)
- Les condicions de les llicències i contractes
- La possibilitat d'adquisició individual o per paquets dels llibres electrònics
- La compra directa a perpetuïtat o la subscripció
- L'accés segons el nombre limitat d'usuaris simultanis o d'un únic usuari

D'aquesta manera, es pot comprovar que la tasca d'adquisició de llibres electrònics és una tasca més complexa que en el cas de l'adquisició de llibres en format paper. Com s'ha vist, en la compra de llibres electrònics s'han de seleccionar els proveïdors més adequats segons les necessitats de la Biblioteca i dels seus usuaris. A més a més, a diferència de la compra de llibres en suport paper, en

el que només existeix un model de compra, en el cas de la compra de llibres electrònics ens trobem amb diversos models de compra (compra a perpetuïtat, subscripció, compra per paquets, etc.).

Per altra banda, també cal indicar que el mercat del llibre electrònic és encara un mercat emergent, i això també comporta alguna que altra problemàtica per a l'adquisició de llibres electrònics per part de la Biblioteca de la UOC. En primer lloc, actualment encara són poques les editorials que estan articulant una veritable política de desenvolupament de col·leccions de llibres electrònics consistent. Així doncs, l'oferta de llibres electrònics o *ebooks* per part d'editorials i proveïdors és encara molt limitada i se centra fonamentalment en obres clàssiques, exemptes de drets, o d'autors novells o poc coneguts (Cordón et al., 2010). A més a més, la majoria d'editorials i proveïdors ofereixen els llibres electrònics amb restriccions de DRM per protegir els drets dels autor. D'aquesta manera, amb les restriccions de DRM les editorials i els autors pretenen limitar la còpia, impressió i descàrrega indeguda dels *ebooks*, evitant així la seva duplicació sense autorització. Aquest fet es contraposa amb els interessos de la Biblioteca de la UOC, que té com a prioritat la compra de llibres electrònics sense restriccions de DRM per facilitar-ne l'accés als seu usuaris.

En definitiva, tots aquests elements posen de manifest que en el cas de l'adquisició de llibres electrònics, és fonamental tenir un coneixement previ dels proveïdors que ofereixen *ebooks* per a biblioteques. Per aquest motiu, com a resultat del treball realitzat durant el meu període de pràctiques, vaig desenvolupar un **directori de proveïdors de llibres electrònics**. Aquest directori ha de permetre al personal de la Biblioteca disposar d'una eina centralitzada on aparegui tota la informació clau per a l'adquisició de llibres electrònics.

2. Tipus d'organització

La Biblioteca Virtual de la UOC forma part del model pedagògic de la Universitat Oberta de Catalunya i és un instrument fonamental en el suport als processos d'aprenentatge, docència, investigació i gestió d'aquesta Universitat. Val a dir que la UOC és una universitat a distància, catalana i finançada amb fons públics i privats. Aquesta Universitat en línia té presència internacional i és reconeguda internacionalment. També cal remarcar que ofereix un aprenentatge centrat en l'estudiant, amb els avantatges d'uns estudis personalitzats, flexibles i col·laboratius.

En primer lloc, cal indicar que la Biblioteca de la UOC és una **biblioteca virtual**, és a dir, una biblioteca en la que tant els continguts com els serveis s'ofereixen de forma no presencial, i l'usuari hi accedeix a distància utilitzant mitjans tecnològics. També cal destacar que en aquest model els serveis tradicionals de biblioteca presencial s'ofereixen també de forma no presencial (préstec, servei d'obtenció de documents, formació d'usuaris, etc.) (March et al., 2010). Una altra

característica d'aquest tipus de biblioteca és que permet l'accés a documents i recursos en el moment en que l'usuari necessita consultar-los, sense importar el moment i el lloc en el que l'usuari es trobi, recolzant-se en les xarxes d'informació. En el cas de la Biblioteca Virtual de la UOC, està integrada en el campus virtual i a les aules virtuals de la Universitat, i posa a disposició dels usuaris un ventall ampli de recursos i serveis d'informació en línia: el catàleg, el préstec de documents, el préstec de lectors de llibres electrònics, una setantena de bases de dades de subscripció, revistes electròniques i una eina de descoberta anomenada *Summon*, que permet fer cerques globals en la totalitat dels recursos de la Biblioteca (Pérez et al., 2013).

A més a més, la Biblioteca Virtual de la UOC és una **biblioteca universitària** que forma part i dona suport a la Universitat Oberta de Catalunya. En aquest sentit, s'ha de dir que les biblioteques universitàries s'han anat adaptant i evolucionant cap al model de CRAI (centres de recursos per a l'aprenentatge i la investigació). Això és degut a que les biblioteques universitàries s'han vist immerses en l'espai europeu d'educació superior (EEES), que pretén fomentar l'aprenentatge, la investigació, el desenvolupament i la innovació. D'aquesta manera, un CRAI integra el suport a la docència i a la investigació juntament amb els serveis de biblioteca (Alòs i Ferrer, 2013). Cal indicar que des del naixement de la Biblioteca Virtual de la UOC, aquesta ha integrat els serveis propis de biblioteca amb el suport a la docència i a la recerca. Així doncs, tot i que la Biblioteca Virtual de la UOC no s'autodenomina com a CRAI, es pot dir que abans de l'aparició d'aquest concepte la Biblioteca de la UOC ja acomplia les tasques pròpies que es duen a terme en un CRAI.

Per altra banda, també cal destacar la voluntat i el compromís de la Biblioteca Virtual de la UOC en la **cooperació** amb altres institucions. Així doncs, aquesta biblioteca és membre de diversos consorcis i xarxes d'excel·lència, a nivell nacional i internacional. També estableix convenis amb institucions, principalment universitàries, per poder oferir millors serveis als seus usuaris i per participar en projectes de recerca a nivell europeu. Cal destacar que aquesta Biblioteca és membre del Consorci de Biblioteques de les Universitats de Catalunya (CBUC) i de la *Red de Bibliotecas Universitarias Españolas* (REBIUN).

Per últim, indicar que aquesta Universitat pertany a la Fundació per a la Universitat Oberta de Catalunya (FUOC), fundació que va néixer el 1994 sota l'impuls de la Generalitat de Catalunya amb la voluntat d'impulsar una oferta pròpia d'ensenyament universitari no presencial. La FUOC es regeix per un patronat integrat per entitats d'àmplia implantació a tot el territori i amb gran prestigi social. En formen part la Generalitat de Catalunya, la Federació Catalana de Caixes d'Estalvis, la Cambra Oficial de Comerç, Indústria i Navegació de Barcelona, i la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals. D'aquesta manera, les fonts de finançament de la UOC són majoritàriament privades, tot i que també existeix una part de finançament públic.

3. Missió i/o objectius de l'organització i del departament on es fan les pràctiques

En aquest apartat es veurà la missió, la visió i els objectius de l'organització que estem analitzant: la Biblioteca Virtual de la UOC. Primer de tot s'indica la diferència entre els conceptes "missió" i "visió":

La **missió** d'una organització és el motiu o el propòsit de l'existència de l'organització (López-Borrull, 2013). Així doncs, la missió d'una organització pretén conèixer quines són les raons de l'existència de l'organització per tal d'adoptar fidelment els objectius d'aquesta. La missió d'una organització ha de ser una declaració curta i clara, assumida pel personal de l'organització i amb una vigència a llarg termini (Alòs i Ferrer, 2013). Per altra banda, la **visió** d'una organització pretén donar informació sobre quina classe d'organització es vol arribar a ser i quin nivell competitiu es vol arribar a assolir. Cal remarcar que la visió d'una organització es tracta d'un propòsit que permet visualitzar l'organització en un període concret de temps (a diferència de la missió, que visualitza l'organització a llarg termini) (Alòs i Ferrer, 2013).

Per tal de conèixer la missió i visió de la Biblioteca Virtual de la UOC, es pot consultar el seu pla estratègic del període 2008-2012 que es troba al seu web. En aquest pla estratègic es defineix la missió com: "*La Biblioteca Virtual de la UOC és un centre de recursos d'informació i documentació (...) que té com a missió incrementar el nivell de qualitat i d'excel·lència dels processos d'aprenentatge, docència, gestió, recerca i formació contínua*". Es pot comprovar que la missió definida en aquest pla estratègic justifica l'existència d'aquesta unitat d'informació, que es basa en incrementar el nivell de qualitat i d'excel·lència en els processos d'aprenentatge, docència i recerca de la Universitat Oberta de Catalunya. Així, veiem que la missió d'aquesta unitat d'informació està totalment relacionada amb l'assistència i el suport en l'aprenentatge i en la recerca que es duu a terme a la UOC. També comprovem que es tracta d'una declaració a llarg termini, ja que aquesta assistència i suport a l'aprenentatge i a la recerca no és un propòsit temporal, sinó que és un propòsit permanent o a llarg termini de la Biblioteca.

Per altra banda, la definició que es fa en aquest pla estratègic de la **visió** de la Biblioteca Virtual de la UOC és: "*La Biblioteca Virtual de la UOC ha d'arribar a ser un centre de recursos especialitzat, que englobi els continguts docents i de recerca generats a la Universitat i la millor selecció de documents digitals i físics de les matèries relacionades amb les línies de recerca definides per l'institut de recerca de la mateixa universitat, que esdevingui una eina imprescindible per a les activitats de docència, recerca, gestió i formació continuada i s'hi integri*". Així, es pot comprovar que la visió de la Biblioteca Virtual de la UOC es tracta d'un propòsit en un període concret de temps, concretament la durada d'aquest pla estratègic (2008-2012). D'aquesta manera, la visió de

l'organització pot anar canviant amb el temps perquè es basa en la manera com l'organització es visualitza en un període determinat de temps (com per exemple anualment o a quatre anys vista). En definitiva, la visió manifesta que es vol arribar a aconseguir en l'organització, tant a nivell de tipus d'organització com a nivell competitiu.

Per últim, l'organització té uns **objectius** determinats, que estan relacionats amb la missió d'aquesta organització. L'objectiu general de la Biblioteca de la UOC és proporcionar a estudiants, docents, investigadors i personal de gestió de la UOC l'accés a la informació necessària per al desenvolupament de les seves funcions. Ara bé, també existeixen uns objectius més específics, que estan implícits en la missió de la Biblioteca de la UOC i que apareixen al pla estratègic del període 2008-2012. Aquests objectius són:

- Portar a terme les accions necessàries perquè la Biblioteca continuï millorant els seus serveis (assoliment de l'excel·lència en aquests serveis)
- Donar suport a les innovacions que la UOC ha de portar a terme en el nou Espai Europeu d'Ensenyament Superior (EEES)
- Liderar projectes a escala nacional i internacional (continuar essent un referent de la virtualitat en entorns immediats i no tan immediats)

4. Història de l'organització

Primer de tot, indicar que la *Fundació per a la Universitat Oberta de Catalunya* (FUOC) va néixer el 6 d'octubre de 1994 sota l'impuls de la Generalitat de Catalunya, amb la voluntat d'impulsar una oferta pròpia d'ensenyament universitari no presencial. D'aquesta manera, la UOC va començar la seva activitat en el curs 1995-1996, amb 200 estudiants de les titulacions homologades de Psicopedagogia i Empresarials que cursaven els estudis en català.

Pel que fa a la Biblioteca Virtual de la UOC, va néixer l'any 1995 i des del principi es va concebre com una unitat d'informació que integrava els serveis propis d'una biblioteca, conjuntament amb el suport a la docència, a l'aprenentatge i a la recerca. D'aquesta manera, des dels seus inicis la Biblioteca va tenir com a missió donar suport a l'activitat docent, de recerca i de gestió a la comunitat virtual de la UOC. Val a dir que la Biblioteca de la UOC és la primera Biblioteca Virtual del sistema universitari català sense xarxa de biblioteques físiques, i que sempre ha ofert els seus serveis de forma virtual, articulant-se com una peça més del Campus Virtual de la UOC. També cal destacar va ser la primera biblioteca universitària en implementar una plataforma única des de la que s'accedia a tots els serveis i continguts que oferia (March et al., 2010). Així doncs, es pot

considerar a aquesta organització com un referent en l'àmbit de la societat del coneixement i de la informació i de l'aprenentatge virtual.

Respecte a l'evolució de la UOC, des dels seus inicis a l'actualitat la Universitat ha crescut de forma considerable, fins a les més de 200.000 persones que actualment formen part d'aquesta comunitat universitària. Al llarg dels 16 anys de vida de la UOC, la Universitat ha anat augmentant i diversificant l'oferta formativa, incloent-hi estudis en espanyol i anglès. Ha millorat el seu model educatiu, prenent l'estudiant com a centre de l'activitat d'aprenentatge. S'ha expandit progressivament al territori català i espanyol amb una extensa xarxa de seus, i ha fet també el salt a l'àmbit internacional, consolidant una seu a Mèxic com a eix d'expansió al mercat llatinoamericà. D'aquesta manera, el nombre d'usuaris potencials de la Biblioteca de la UOC s'ha incrementat exponencialment, passant dels aproximadament 200 als seus inicis (curs 1995-1996) als més de 61.000 de l'actualitat (March et al., 2010).

A conseqüència del creixement dels usuaris potencials de la Biblioteca de la UOC, dels avenços tecnològics i de les millores de les eines de gestió per al fons de biblioteques, la Biblioteca s'enfronta amb el repte constant de mantenir els seus serveis a l'alçada de les necessitats dels seus usuaris. Així, es pot veure que als inicis de la Biblioteca Virtual de la UOC la seva missió era donar suport a l'activitat docent, de recerca i de gestió a la comunitat virtual de la UOC. Actualment, la missió de la Biblioteca no només es limita a assolir aquests objectius, sinó que es fonamenta en incrementar el nivell de qualitat i d'excel·lència dels processos d'aprenentatge, docència, gestió, recerca i formació contínua.

Altres reptes de futur als que s'enfronta la Biblioteca Virtual de la UOC són: per una banda, aconseguir un **alt nivell de visibilitat**, tant per als usuaris interns (personal docent i personal de gestió) com per als estudiants, i per altra banda, establir **nous canals de comunicació** i de difusió de la informació. No s'ha d'oblidar que el caràcter virtual de la Universitat comporta avantatges i també algun que altre desavantatge, com el tema de la comunicació amb l'usuari. Per superar aquest inconvenient és necessari implementar un sistema fàcil i útil per a l'usuari final, que també permeti una gestió eficaç de les consultes i de les respostes proporcionades, per així millorar la qualitat en la resposta. Per altra banda, és important plantejar noves vies de comunicació que permetin establir una relació més fluida entre la Biblioteca i l'usuari, i que possibilitin la creació d'una comunitat més participativa i activa en aquest entorn. Per exemple, la utilització de la comunicació síncrona, que pot permetre donar respostes més àgils i un tracte més proper a l'usuari (March et al., 2010).

Per a la consecució d'aquests reptes cal destacar la creació d'una nova pàgina web de la Biblioteca. Aquesta nova pàgina web pretén assolir els següents objectius:

- Ser una eina de **consulta bàsica** i de referència per als estudiants de la UOC i per a qualsevol persona vinculada amb la Universitat
- Convertir-se en un **canal de comunicació eficaç** per donar a conèixer els serveis i recursos que s'ofereixen
- Esdevenir una **eina usable, senzilla i entenedora** per a l'usuari
- Oferir als usuaris **l'accés a les eines i serveis** de la biblioteca de forma ràpida i senzilla
- Oferir als usuaris una **secció de formació** que els permeti utilitzar el lloc web de forma autònoma i independent
- Facilitar la **fidelització i vinculació de nous usuaris** i convertir-se en un aparador dels serveis i continguts que ofereix la Biblioteca, donant-los més visibilitat i explicant-los millor
- Promoure una **comunitat d'usuaris activa** on els usuaris puguin opinar, suggerir, resoldre dubtes i fomentar la comunicació entre estudiants, professors i Biblioteca
- Transmetre la política de **qualitat i transparència** que s'aplica en els serveis i processos de la Biblioteca

A continuació, en les següents imatges es poden veure les diferències entre la que fins ara ha estat la pàgina web de la Biblioteca Virtual de la UOC i la nova pàgina web de la Biblioteca:

Biblioteca virtual.

usuario clave →

¿Has olvidado tu contraseña?

Búsqueda por

La biblioteca responde | Sobre la Biblioteca | Mapa web

NOTICIAS (BETA)

- 20/11 **Los servicios durante las Navidades**
- 18/11 Ya tenemos ganadora del concurso sobre acceso abierto, repositorios y derechos de autor
- 13/11 ¿Necesitas ayuda para pasar de RefWorks a Mendeley?
- 21/10 Mendeley sustituye Refworks
- 15/10 La Biblioteca te puede ayudar con tu trabajo final de estudios
- 08/10 La nueva Biblioteca se presenta en versión beta

SERVICIOS

- La biblioteca responde
- Servicio de obtención de documentos (SOD)
- Préstamo
- Formación **nuevo**

CATÁLOGO

- Ir al catálogo | El catálogo desde el móvil
- Consulta los libros y DVD de la UOC
- Consulta la bibliografía recomendada de cada asignatura

NUEVO WEB DE LA BIBLIOTECA (BETA)

Entra y ayúdanos a mejorar el web. Haznos saber tu opinión o tus propuestas de mejora a través de *La Biblioteca responde*.



SUMMON

Summon: nueva herramienta de búsqueda en las colecciones de la Biblioteca Virtual



O2: EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Repositorio de la UOC:



biblioteca virtual BETA

Buscar artículos, libros y mucho más

Entrar

Búsqueda avanzada

Conócenos >

Temas

Recursos

Servicios

Investigación

Cómo funciona



03.07.13 Este web estará en **versión beta** hasta diciembre de 2013. Si tienes alguna sugerencia de mejora puedes dirigirte a *La Biblioteca responde*.

Actualidad

20.11.13 **Los servicios durante las Navidades**
Los servicios de la Biblioteca se verán afectados durante las vacaciones de Navidad, del 23 de diciembre al 6 de enero.

21.10.13 **Mendeley sustituye Refworks**
Mendeley es un gestor de referencias muy innovador, integrado por las bases de datos de la Biblioteca, que tiene muy buena acogida entre la comunidad investigadora de todo el mundo por sus características avanzadas de red colaborativa.

[➤ Más noticias](#)



Acceso abierto en la UOC

En este monográfico hemos recogido herramientas y recursos de la UOC relacionados con el acceso abierto.

[Enllaç al recurs >](#)

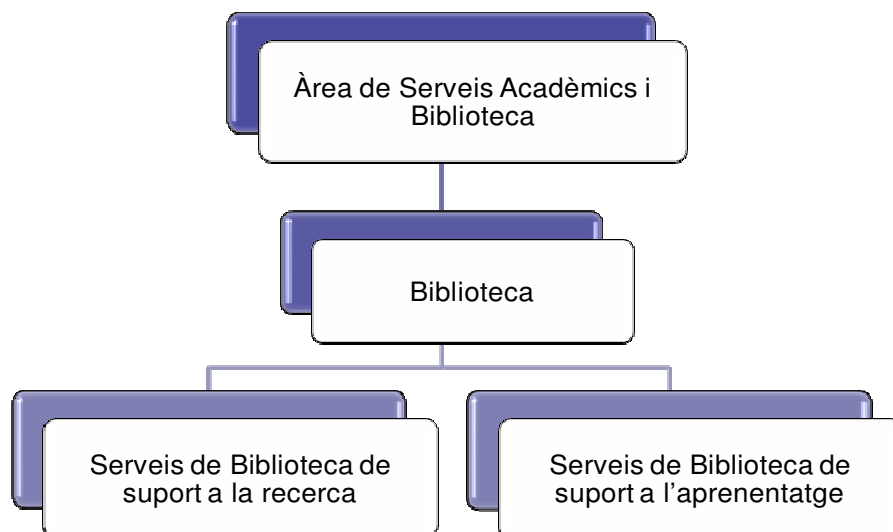
Escríbenos, **La Biblioteca responde**

O2. la Oberta en abierto

5. Personal

En aquest apartat s'indica el nombre de persones que treballen a la Biblioteca Virtual de la UOC. Primer de tot, indicar que la Biblioteca Virtual de la UOC pertany a l'Àrea de Serveis Acadèmics i Biblioteca de la UOC, i que està formada per dos grups operatius: els Serveis de Biblioteca de suport a la recerca i els Serveis de Biblioteca de suport a l'aprenentatge. En cada grup operatiu trobem el personal següent:

- **Serveis de Biblioteca de suport a la recerca:** en aquest grup operatiu treballen 8 persones (al 40% del seu temps), a més a més de 5 persones externes.
- **Serveis de Biblioteca de suport a l'aprenentatge:** en aquest grup operatiu treballen 9 persones més 1 persona externa.



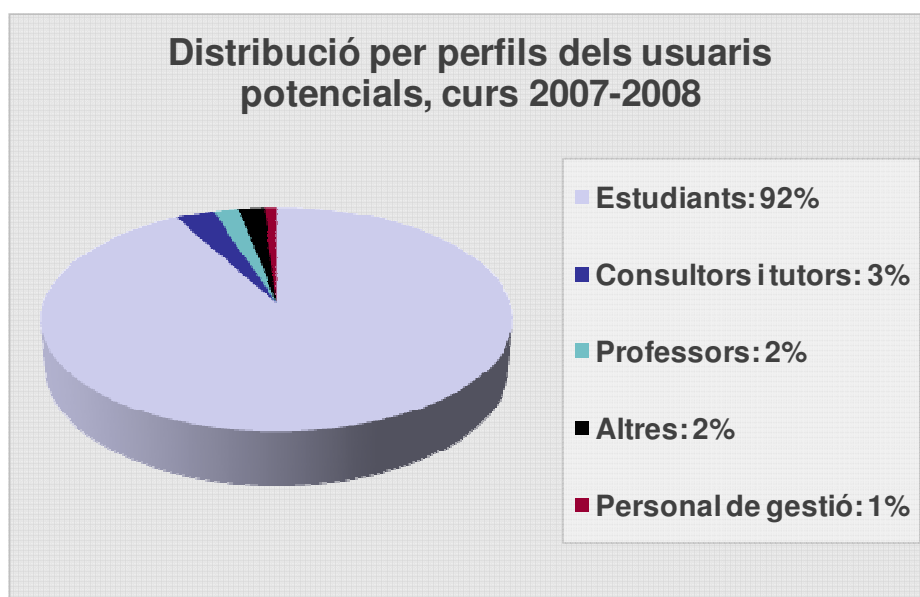
6. Perfil dels usuaris

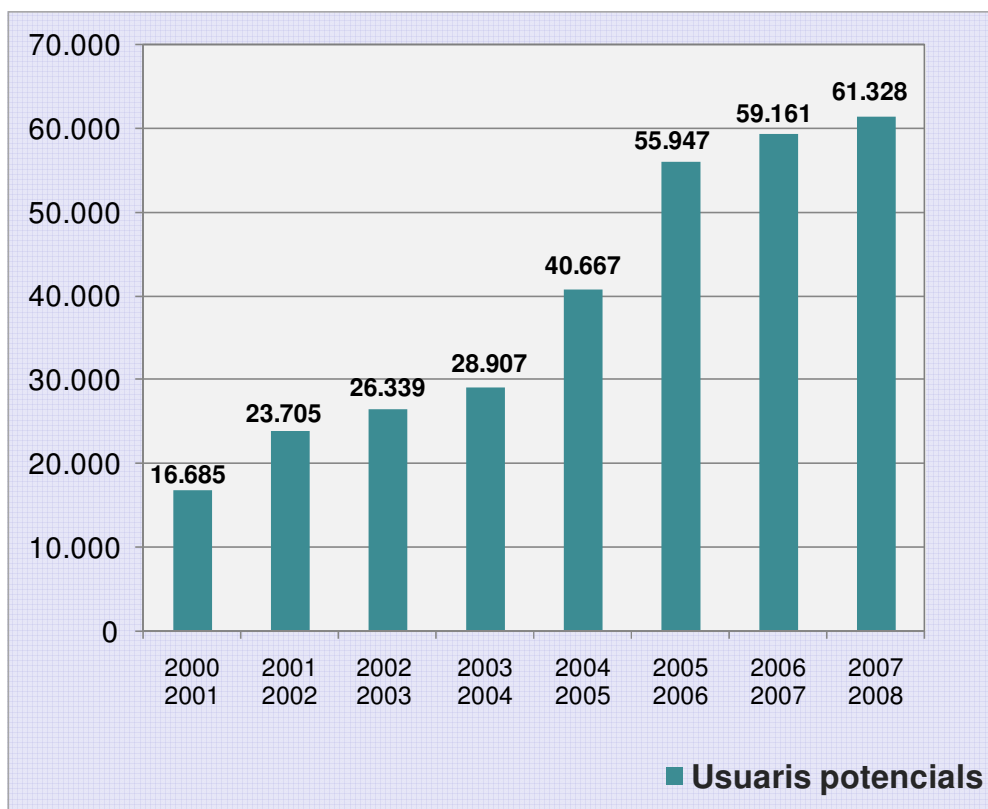
En primer lloc, es considera com a **usuari** d'una organització a tot individu integrant d'un col·lectiu de potencials consumidors als quals es destina un determinat producte o servei. Aquest col·lectiu inclou tant als **usuaris reals** (els que utilitzen els productes i serveis de l'organització), com els **usuaris potencials** (usuaris susceptibles d'utilitzar els productes i serveis de l'organització) (Alòs i Ferrer, 2013). Els usuaris potencials de la Biblioteca Virtual de la UOC són aquells que poden fer servir tots els serveis i recursos perquè tenen una relació directa amb la Universitat. En aquesta categoria s'inclouen tots els estudiants matriculats, el professorat, el personal docent col·laborador

(tutors i consultors), els investigadors i el personal de gestió. Per altra banda, es considera com a usuaris reals de la Biblioteca Virtual de la UOC la suma del total de sessions d'usuari unitàries establertes, per mitjà d'un ordinador o dispositiu mòbil, a qualsevol pàgina de la Biblioteca. Per últim, cal indicar que la Biblioteca de la UOC ofereix diverses modalitats d'accés als usuaris propis de la Universitat i també a usuaris vinculats i aliens.

A continuació es definirà el perfil dels usuaris de la Biblioteca Virtual de la UOC. Per a l'obtenció d'aquesta informació s'ha consultat la Memòria de la Biblioteca Virtual de la UOC del curs 2007-2008. En aquesta Memòria es fa una anàlisi del tipus d'usuaris que té aquesta organització i de l'evolució del nombre d'usuaris de la Biblioteca des del curs 2000-2001 al curs 2007-2008. També es posa de manifest la diferència entre els usuaris potencials i els usuaris virtuals de la Biblioteca.

Pel que fa al **perfil dels usuaris potencials** de la Biblioteca, es tracta d'estudiants matriculats en els diferents estudis que ofereix la UOC (titulacions homologades, màsters, postgraus, etc.), professorat, investigadors, personal docent i col·laborador (tutors i consultors) i personal de gestió. Si ens fixem en les dades del curs 2007-2008, el tipus d'usuari majoritari ha estat el dels estudiants de la UOC (92%), seguit pels docents amb un 5% (consultors, tutors i professors). Respecte a l'evolució del nombre d'usuaris potencials de la Biblioteca, aquesta evolució queda reflectida també en aquesta Memòria. Així, es comprova un augment significatiu d'usuaris: dels 16.685 del curs 2000-2001 als 61.328 del curs 2007-2008. En els següents gràfics es pot veure la distribució per perfils dels usuaris potencials del curs 2007-2008, i l'evolució dels usuaris potencials de la Biblioteca des del curs 2000-2001 al curs 2007-2008:



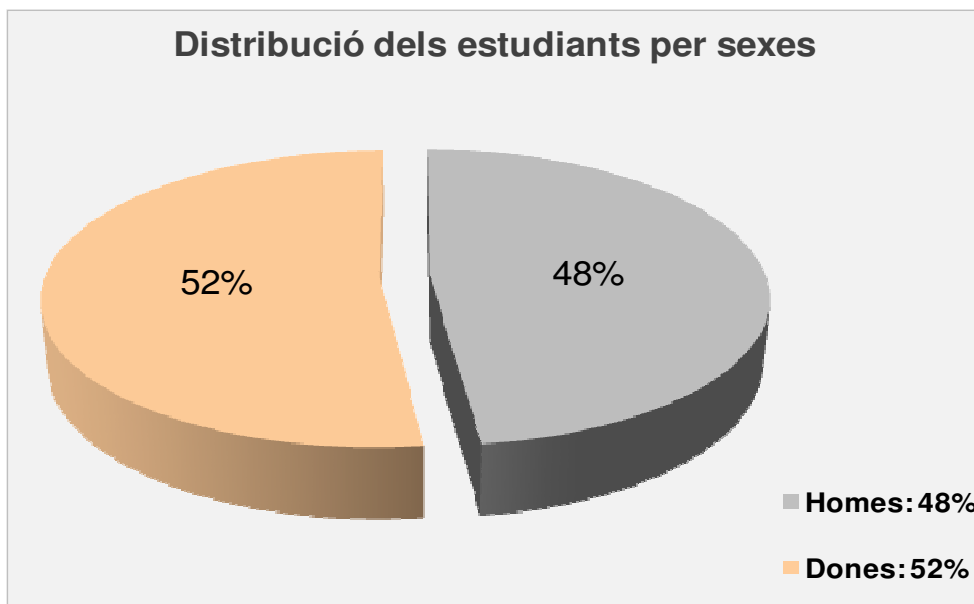
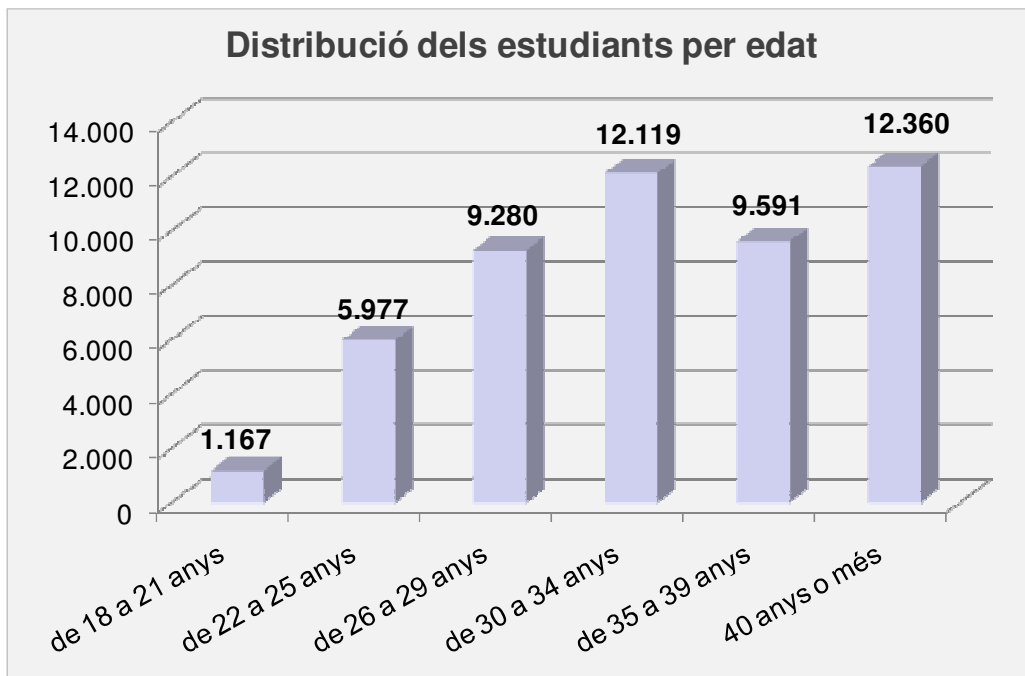


Usuaris potencials des del curs 2000-2001 al 2007-2008

Per altra banda, com ja s'ha indicat es considera com a **usuaris virtuals** de la Biblioteca de la UOC la suma total d'usuaris que han establert una sessió al servidor web de la Biblioteca. Durant el curs 2007-2008, el web de la Biblioteca va rebre un total de 848.731 visites i va tenir 68.572 usuaris recurrents (usuaris fidelitzats perquè accedeixen, com a mínim, una segona vegada). Aquests van visitar el web de la Biblioteca un total de 391.341 vegades i van consultar 1.903.262 pàgines. Pel que fa al nombre de descàrregues de documentació disponible a la Biblioteca, durant el curs 2007-2008 es van descarregar 5.254 arxius. Per últim, com a curiositat indicar que els principals països des dels quals es visita el web de la Biblioteca, a banda de l'estat espanyol, són (en ordre descendent): Mèxic, Andorra, Colòmbia, Estats Units, regne Unit, Alemanya, Argentina, Xile, França i Perú.

En conclusió, després d'analitzar aquestes dades es pot afirmar que el perfil d'usuari potencial que predomina a la Biblioteca Virtual és el perfil de l'estudiant matriculat a la UOC. Conseqüentment, és interessant analitzar quin és el perfil d'aquest estudiant que es matricula a algun dels estudis oferts per la UOC. Per a l'obtenció d'aquestes dades s'ha consultat la Memòria de la Universitat Oberta de Catalunya corresponent al curs 2010-2011. En aquesta Memòria, concretament en l'apartat "*La UOC en xifres*", podem extreure dades interessants sobre quin és el perfil de l'estudiant de la UOC. Així, es pot comprovar que el 52% dels estudiants matriculats a la UOC són dones, i que la franja

d'edat predominant dels estudiants de la UOC se situa entre els 30 i 34 anys i en 40 anys o més. A continuació, en els següents gràfics es pot observar la distribució dels estudiants de la UOC per edat i per sexe corresponent al curs 2010-2011:



7. Tasques generals de l'organització

A continuació s'indiquen quines tasques es duen a terme a la Biblioteca Virtual de la UOC. Com ja s'ha comentat anteriorment, en aquesta Biblioteca a més de desenvolupar-se les tasques pròpies de qualsevol biblioteca, també es dona suport a l'activitat docent, a l'aprenentatge i a la recerca.

Serveis generals:

- **Adquisicions:** es tracta del procés mitjançant el qual la biblioteca incrementa els seus fons a través de la compra, subscripció, donacions, etc. de llibres, revistes i altres tipus de documents. En el cas de la Biblioteca de la UOC, per la seva naturalesa virtual, aquesta Biblioteca dona prioritat a l'adquisició de llibres i materials electrònics, preferentment de compra i sense restriccions de DRM (*Gestió digital de drets*) (Pérez et al., 2013).

Cal indicar que en l'adquisició de llibres electrònics, a diferència de l'adquisició de llibres en suport paper, hi ha molts elements a tenir en compte. Primer de tot, cal tenir en compte quins són els **proveïdors** de llibres electrònics: per una banda, **editorials** que tenen les seves pròpies plataformes de llibres electrònics, i per altra banda, els anomenats **agregadors**, que són empreses que faciliten l'accés als recursos electrònics publicats per diverses editorials. Així doncs, quan un llibre està disponible en plataformes diferents, s'ha d'estudiar quina s'adequa millor a les necessitats de la Biblioteca.

A més a més, cal tenir en compte que en el cas dels llibres electrònics ens trobem amb diverses **modalitats de compra**. Els elements que s'han de tenir en compte en la compra de llibres electrònics són: l'adquisició individual o per paquets, la compra o subscripció, les opcions de descàrrega i obtenció de còpies, els formats de sortida (EPUB, PDF...), l'accés segons el nombre limitat d'usuaris simultanis o únic, etc. D'aquesta manera, queda clar que quan es tracta de comprar llibres en format paper, ja sigui directament a l'editorial o a través d'un proveïdor, el model de compra és únic. Ara bé, quan es tracta de comprar llibres electrònics hi ha més elements a tenir en compte, donades les múltiples combinacions possibles entre tipus de proveïdors i models de compra (Pérez et al., 2013).

- **Servei de préstec:** aquest servei permet als usuaris agafar en préstec documents en suport físic (llibres, DVD, etc.) disponibles a la Biblioteca de la UOC, documents en suport físic del fons de les biblioteques universitàries de Catalunya (biblioteques membres del CBUC) i documents d'altres institucions nacionals i internacionals, que no es troben en el fons de cap de les

biblioteques universitàries de Catalunya. Es pot demanar en préstec fins a 6 documents durant 12 dies, prorrogables tantes vegades com sigui necessari per períodes de 12 dies.

- **Obtenció de documents electrònics:** servei que permet a l'usuari sol·licitar documents en suport electrònic que no estan disponibles a la Biblioteca de la UOC. L'usuari pot fer fins a 10 peticions de documents electrònics amb finalitats acadèmiques per any, que la Biblioteca assumeix sense opció de sol·licitar-ne més.

- **Recursos electrònics:** la Biblioteca de la UOC posa disposició de l'usuari un cercador que permet l'accés als recursos electrònics de la UOC. Aquest recursos estan formats per:
 - Bases de dades
 - Revistes electròniques
 - Llibres electrònics (bases de dades i a text complet)
 - Enciclopèdies
 - Treballs de fi de carrera (TFC)
 - Recursos electrònics en proves
 - Monogràfics. Big Data

- **Repositori institucional:** el repositori institucional de la UOC (O2) és el portal que recull, difon i preserva les publicacions digitals en accés obert dels membres de la UOC, elaborades en el desenvolupament de les seves activitats de recerca, docència i gestió. Inclou articles, ponències, materials didàctics, treballs finals de carrera, tesis doctorals, etc., amb la finalitat de recollir, preservar i organitzar la producció científica i la memòria de la UOC, i sobretot de difondre-les i d'augmentar-ne així la visibilitat i l'impacte.

- **Servei “La Biblioteca respon”:** servei que permet a l'usuari enviar de forma *online* qualsevol consulta, suggeriment, reclamació o queixa referent a la informació general sobre el funcionament de la Biblioteca, els seus serveis, col·leccions i recursos electrònics. Es responen les consultes en un termini màxim de 48 hores laborables.

- **Formació a mida:** aquest servei permet a l'usuari sol·licitar materials de formació específica en relació a l'ús dels continguts i serveis de la Biblioteca, i també en competències informacionals bàsiques. Compromís de contactar amb l'usuari en menys de 24 hores laborables.

Serveis per a la recerca:

- **Servei bibliomètric:** servei personalitzat de consulta, suport i acompanyament en el procés de cerca de dades bibliomètriques i en l'avaluació de la qualitat de la producció científica. El servei ofereix a l'usuari un informe personalitzat segons la seva necessitat específica: suport en l'anàlisi bibliomètrica de la publicació, estratègies sobre on es pot publicar un article a partir d'un estudi bibliomètric de les revistes científiques de més qualitat en una temàtica determinada. Per a l'elaboració d'aquests informes es fan servir les fonts bibliomètriques més rellevants (ISI, Scopus, In-Recs, etc.).
- **Consultes bibliogràfiques:** servei que permet a l'usuari obtenir orientació personalitzada sobre la manera de cercar documents rellevants per a la seva activitat acadèmica o de recerca (identificació termes de cerca, fonts de consulta, etc.). Compromís de contactar amb l'usuari en menys de 24 hores laborables.
- **Suport a les convocatòries d'acreditació de les agències avaluadores:** s'ofereix a l'usuari (professor, estudiant de doctorat o investigador) un servei personalitzat de consulta, suport i acompanyament en el procés de cerca de dades bibliomètriques (índex d'impacte, citacions, etc.) de les seves publicacions.
- **Estandardització de noms d'autor:** servei de la Biblioteca que s'ofereix a investigadors, docents o personal de gestió, i que consisteix en la gestió de la normalització del nom d'autor en diferents bases de dades. El fet de disposar d'una forma única d'un nom d'autor garanteix més visibilitat, a la vegada que més opcions de recuperació en bases de dades i altres sistemes d'informació.
- **Servei de publicació de tesis doctorals en obert:** un cop l'usuari hagi llegit i defensat la seva tesi doctoral, la Biblioteca ofereix un servei de publicació en obert, tant al repositori institucional de la UOC (O2), com al repositori cooperatiu Tesis Doctorals en Xarxa (TDX). Així doncs, la Biblioteca es compromet a publicar en obert a l'O2 i a TDX la tesi doctoral en el termini màxim d'una setmana, sempre que s'hagi rebut tota la documentació necessària per a dur a terme l'acció.

Serveis de suport a l'aprenentatge i la docència:

- **La Biblioteca de l'aula:**

La Biblioteca de l'aula permet que els estudiants accedeixin a tots els materials docents i recursos d'aprenentatge que són necessaris per al seguiment i la superació de l'assignatura. Aquest espai és accessible des de l'aula virtual de cada assignatura, a la secció *Materials i fonts d'informació*. D'aquesta manera, l'estudiant no s'ha de desplaçar a la Biblioteca, sinó que és la pròpia Biblioteca la que té presència a l'aula, donant suport al procés d'aprenentatge. Cal indicar que aquests recursos han estat seleccionats per l'equip docent amb l'assessorament de la Biblioteca.

Entre aquests recursos s'hi poden trobar recursos d'aprenentatge propis de la UOC (edició UOC) en multiformat (EPUB, PDF, mobipocket, web, audiovisual i videollibre), la bibliografia recomanada, articles o capítols de llibre, guies d'estudi, textos legals i altres enllaços web, i també dreceres a espais de suport a l'aprenentatge de la Biblioteca, com ara *La Biblioteca respon* i el repositori institucional O2.

En les següents imatges es pot veure com és la pàgina de la Biblioteca de l'aula, en aquest cas de l'assignatura *Enginyeria del programari* del grau d'Informació i Documentació:

The screenshot shows a web browser window titled "Materials i fonts - Mozilla Firefox". The address bar contains the URL: <https://cv.uoc.edu/webapps/classroom/student.do?nav=recursos-estudiant&s=c23973b61231e9baff738d25c4382f1cbb56315f7618cac9b2cd1bccdde00e507a845d1d8957c601e698a8f0814252dad661>. The main content area is titled "Materials de l'assignatura" and lists several resources for "Enginyeria del programari":

- Enginyeria del programari **web**
- Enginyeria del programari **pdf**
- Enginyeria del programari **WEB** (with social media icons)
- Wiki Enginyeria del Programari **web**
- Mòdul 1. Introducció a l'enginyeria del programari **pdf**
- Mòdul 2. Orientació a objectes **pdf**
- Mòdul 3. Requisits **pdf**
- Mòdul 4. UML (I): el model estàtic **pdf**
- Mòdul 5. UML (II): el model dinàmic **pdf**
- Mòdul 6. Edició electrònica **pdf**

On the right side, there is a "Cercador de materials" (Material Search) section with a search input field and radio buttons for "materials de l'aula" (selected) and "materials de la UOC". Below it is a "Formats de materials" (Material Formats) section listing:

- WEB HTML 5**: Nou format web dels materials (HTML 5)
- AudioLibre**: Fitxers mp3 i en zip per DAISY.
- VideoLibre**: Text i àudio en mp4.
- Mobipocket**: Format text per a dispositius portàtils, eBooks i PCs.
- ePub**: Format text per eBooks (Sony Reader i BeBook).
- PDF (A6)**: PDF en mida A6. [Més informació](#)

At the bottom of the page, there is a link for "Bibliografia recomanada" and a section titled "Fonts d'Informació".

- Gestió de recursos d'aprenentatge i tramesa

Els recursos d'aprenentatge de la UOC es componen d'una selecció de recursos electrònics per al suport de l'activitat d'aprenentatge de l'estudiant. La Biblioteca de la UOC gestiona i possibilita l'accés online directe als següents recursos d'aprenentatge :

- Mòduls didàctics de les assignatures de la UOC (versió paper i versió digital)
- Llibres manuals (d'altres proveïdors)
- Bibliografia recomanada
- Bases de dades de la Biblioteca de la UOC (per subscripció)
- Capítols de llibres i articles (drets d'autor gestionats per la UOC)
- Guies d'estudi
- Exàmens
- Exercicis amb solucions

- Enllaços gratis d'Internet, etc.

A més a més, també s'ha de gestionar la tramesa de materials en suport paper, en aquest cas dels mòduls didàctics de les assignatures i d'alguns llibres manuals.

8. Tasques específiques de la unitat on s'han realitzat les pràctiques

En el meu cas, jo he realitzat les pràctiques a la unitat de **Serveis de Biblioteca de suport a la recerca**. Aquesta unitat desenvolupa les següents tasques específiques, relacionades amb el suport a la recerca i ja mencionades anteriorment:

- Servei bibliomètric
- Consultes bibliogràfiques
- Suport a les convocatòries d'acreditació de les agències avaluadores
- Estandardització de noms d'autor
- Servei de publicació de tesis doctorals en obert

A banda d'aquestes tasques específiques, aquesta unitat també gestiona i porta a terme els següents serveis generals:

- Adquisicions de recursos i materials
- Servei de préstec (préstec de la UOC, préstec entre biblioteques del CBUC i préstec entre biblioteques)
- Obtenció de documents electrònics que no estan disponibles a la Biblioteca de la UOC
- Accés als recursos electrònics de la Biblioteca
- Repositori institucional O2
- Formació a mida

D'aquesta manera, la unitat de *Serveis de Biblioteca de suport a la recerca* no només desenvolupa tasques relacionades amb el suport a la recerca, sinó que també porta a terme tasques generals pròpies de la Biblioteca. En canvi, la unitat de *Serveis de Biblioteca de suport a l'aprenentatge* únicament gestiona el servei de "La Biblioteca de l'aula" i els recursos d'aprenentatge de la UOC. Aquest sistema d'organització és degut a que les tasques de gestió de "La Biblioteca de l'aula" i dels recursos d'aprenentatge de la UOC comporten un gran volum de treball. Així doncs, la unitat de *Serveis de Biblioteca de suport a l'aprenentatge* ha de gestionar 900 assignatures en català, 700 assignatures en castellà i més de 30.000 recursos d'aprenentatge en les aules, a més d'actualitzar i revisar tota aquesta informació cada semestre. Per aquest motiu, la unitat *Serveis de Biblioteca de suport a la recerca* realitza les tasques pròpies de suport a la recerca i les tasques generals pròpies d'una biblioteca universitària. Per altra banda, l'única tasca que es realitza conjuntament entre les dues unitats és el servei "*La Biblioteca respon*", que permet a l'usuari enviar de forma *online* qualsevol consulta, suggeriment, reclamació o queixa referent a la Biblioteca.

Per últim, indicar que les tasques específiques que he desenvolupat durant les pràctiques estan relacionades amb el **procés d'adquisició de recursos i materials**, portat a terme per la unitat de *Serveis de Biblioteca de suport a la recerca*. En el següent apartat es detallaran quines han estat aquestes tasques realitzades durant el període de pràctiques a la Biblioteca Virtual de la UOC.

9. Tasques específiques que s'han desenvolupat

El meu període de pràctiques l'he realitzat a la unitat de **Serveis de Biblioteca de suport a la recerca**. Una de les tasques o serveis que es porta a terme en aquesta unitat és l'**adquisició de recursos i materials** per a la Biblioteca. En el meu cas, les tasques que he desenvolupat en aquesta organització tenen a veure amb aquesta temàtica, concretament amb l'adquisició de llibres electrònics. Així, el meu treball a la Biblioteca s'havia de materialitzar en la creació d'un **directori de proveïdors de llibres electrònics**, que permetés disposar d'un instrument centralitzat que recopilés tota la informació clau per a l'adquisició de llibres electrònics. En aquest context, per a la realització d'aquest directori vaig dur a terme les tasques següents:

- Anàlisi dels requeriments de la Biblioteca per a la compra de llibres electrònics (2% de temps)
- Anàlisi del paper del llibre electrònic a la Biblioteca de la UOC: comprensió del procés d'adquisició, tractament tècnic del llibre electrònic i inclusió en la col·lecció digital (2% de temps)

- Anàlisi del llibre electrònic a les aules del campus de la UOC com a recurs d'aprenentatge: comprensió de la situació actual del mercat del llibre electrònic i de la problemàtica entorn a la compra de llibres electrònics sense DRM per part de la Biblioteca (4% de temps)
- Anàlisi de les editorials amb les que treballa la Biblioteca de la UOC que ofereixen venda de llibres electrònics, i revisió de la informació bàsica de les condicions de venda d'aquestes editorials (18% de temps)
- Revisió de les editorials de llibres manuals (format paper) amb les que treballa la Biblioteca. Revisió de si aquestes editorials ofereixen llibres electrònics i en quines condicions de venda els ofereixen (70% de temps)
- Reunions setmanals de seguiment amb la directora de la unitat de Serveis de Biblioteca de suport a la recerca (3% de temps)

10. Aportació i valor afegit que s'ha pogut oferir

En la meua opinió, crec que el valor afegit que he pogut aportar a l'organització radica en el fet que, com a estudiant de la UOC, sóc una usuària de la Biblioteca. Com ja s'ha indicat, l'objectiu general de la Biblioteca de la UOC és proporcionar a estudiants, docents, investigadors i personal de gestió de la UOC l'accés a la informació necessària per al desenvolupament de les seves funcions. D'aquesta manera, la resolució de les necessitats informacionals dels usuaris de la Biblioteca i la seva satisfacció són factors claus per determinar si la Biblioteca està acomplint els seus objectius. En aquest sentit, pel fet de portar tres anys estudiant a la UOC puc aportar la meua opinió com a usuària de la Biblioteca. Per la meua experiència puc valorar l'eficàcia i la utilitat de la Biblioteca, si m'ha resultat senzill i amigable la seva interfície o si consultant el catàleg de la Biblioteca he trobat els documents adequats i he resolt els meus dubtes. Per aquest motiu, crec que la meua opinió com a usuària i estudiant de la UOC pot ser útil i pot aportar valor afegit a l'organització. D'aquesta manera, algunes de les millores que proposo en l'organització són:

- Augmentar la visibilitat de la Biblioteca de la UOC. Per exemple, pel que fa a la "Biblioteca de l'aula", crec que és poc visible per als estudiants. Aquest espai és accessible des de l'aula virtual de cada assignatura, a la secció *Materials i fonts d'informació*. Així, l'estudiant no s'ha de desplaçar a la Biblioteca sinó que és la pròpia Biblioteca la que té presència a l'aula, donant suport al procés d'aprenentatge. Ara bé, en la meua opinió amb l'enllaç "*Materials i fonts d'informació*" no es deixa del tot clar que s'està accedint a l'espai de la Biblioteca de l'aula. Per

aquest motiu, proposaria que dintre de l'aula aparegués un enllaç anomenat "Biblioteca de l'aula", que permetés accedir a aquest espai i evitar confusions a l'estudiant.

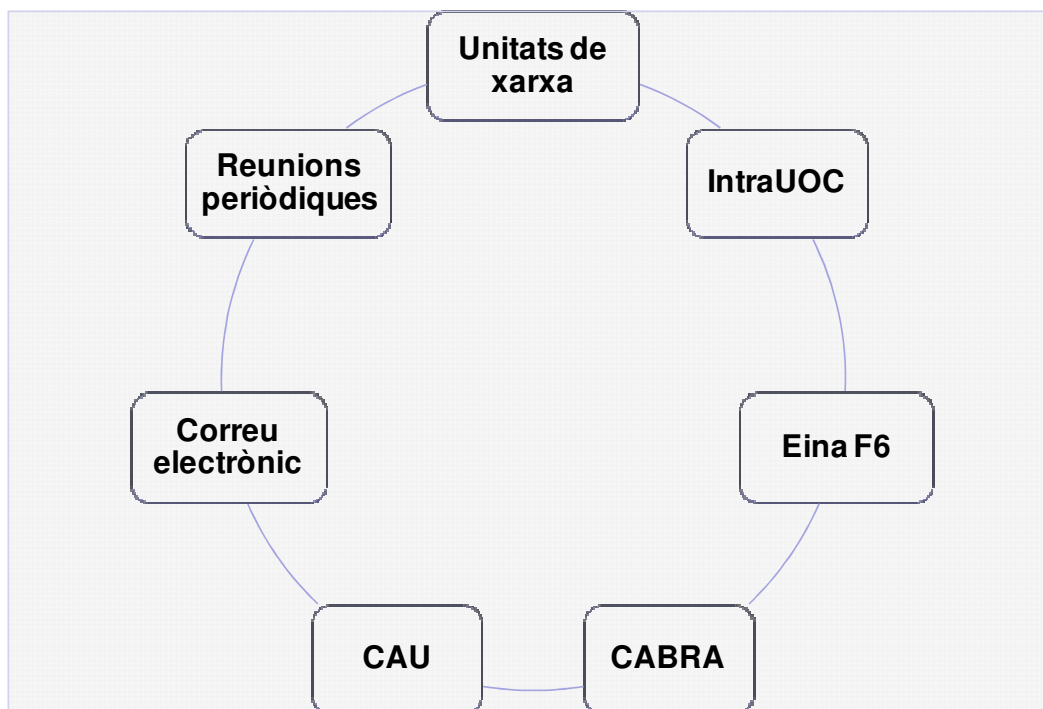
- Fomentar que els estudiants hagin d'entrar a la biblioteca per buscar els materials obligatoris de les assignatures. Els consultors i professors acostumen a penjar a les aules virtuals els enllaços al material i als articles obligatoris per al desenvolupament de les PACs. Crec que si els estudiants haguessin de buscar alguns materials obligatoris a la Biblioteca Virtual en comptes de disposar dels enllaços directes a l'aula, seria una forma de fomentar l'ús de la Biblioteca Virtual de la UOC.
- Fomentar que la Biblioteca esdevingui un espai més participatiu i col·laboratiu. En aquest sentit, un dels reptes actuals de la Biblioteca és establir nous canals de comunicació i de difusió de la informació (per exemple l'espai *La Biblioteca respon*). Crec que és important establir noves vies de comunicació, que permetin una comunicació més fluida amb els usuaris i que possibilitin la creació d'una comunitat més participativa. Una proposta de millora en aquest àmbit és fomentar la comunicació síncrona amb l'usuari, que permet enfortir el vincle amb aquest.

11. Fluxos d'informació i coneixement

En aquest apartat s'expliquen quins són els fluxos d'informació que hi ha dins de la Biblioteca Virtual de la UOC. Així doncs, les eines i els recursos que permeten que la informació i el coneixement flueixin dins d'aquesta organització són:

- ♦ **Unitats de xarxa a cada àrea:** Estructura de carpetes que comparteixen els treballadors per tal de que tots puguin accedir als mateixos documents, així com afegir-ne de nous.
- ♦ **IntraUOC:** Es tracta de la intranet de la Biblioteca, a través de la qual l'organització pot compartir informació a través d'eines pròpies de la Web 2.0 (fòrums...).
- ♦ **Eina F6:** Es tracta d'un directori de tot el personal de l'organització, que a més a més permet l'accés a les eines corporatives.
- ♦ **CABRA:** Eina que permet la gestió de les peticions dels professors de la UOC.
- ♦ **CAU/QUEIXES:** Eina de gestió de peticions o incidències per part dels estudiants, referents als recursos d'aprenentatge online.

- ♦ **Correu electrònic:** Els treballadors disposen de correu electrònic propi de la UOC.
- ♦ **Reunions periòdiques:** Es fan reunions setmanals entre tots els membres de l'organització per posar en comú les tasques que s'han realitzat individualment.



12. Propostes de millora o DAFO

Anàlisi DAFO:

Debilitats	Amenaces
<ul style="list-style-type: none"> - Problemàtiques inherents al llibre electrònic: DRM, manca d'oferta, manca d'interès per part dels autors, IVA del 21% - Manca d'un gestor documental 	<ul style="list-style-type: none"> - Dependència de fons públics, en un context de debilitat econòmica creixent dels governs - Possible desconexió amb l'usuari (comunicació asíncrona)

Fortaleses	Oportunitats
<ul style="list-style-type: none"> - Condició de “precursor” a Catalunya - Escalabilitat: una sola biblioteca té abast “mundial” gràcies a Internet - Integrada en el campus virtual de la UOC 	<ul style="list-style-type: none"> - Mercat llatinoamericà - Noves tecnologies mòbils i nous canals amb l’usuari

➤ **Debilitats:**

Existeixen una sèrie de **problemàtiques** relatives a l’adquisició i compra de llibres electrònics:

- La majoria d’editorials i proveïdors ofereixen els llibres electrònics amb restriccions de DRM per protegir els drets dels autor. Les restriccions de DRM afecten negativament als usuaris de la Biblioteca Virtual de la UOC, ja que dificulten l’accessibilitat dels *ebooks* per part d’aquests usuaris.
- Hi ha una manca d’oferta per part d’editorials i altres proveïdors
- Els autors i les editorials mostren un cert desinterès envers el llibre electrònic, per por que es vulnerin els drets d’autor
- Els *Ebooks* tenen un IVA del 21% enfront el 4% dels llibres tradicionals en paper

Un altre aspecte que es pot identificar com a debilitat per part de l’organització és en relació als seus **fluxos d’informació**. Com ja s’ha vist, actualment la comunicació entre els membres de la organització es realitza a través dels següents canals:

- Unitat de xarxa compartida entre els membres de cada grup de treball
- IntraUOC
- Email
- Reunions periòdiques

Com es pot observar, no s’utilitzen tecnologies d’avantguarda sinó que les eines de comunicació es caracteritzen per la seva simplicitat. Com a proposta de millora, crec que l’adquisició d’un gestor documental adaptat a les necessitats d’intercanvi d’informació i de documents podria facilitar les tasques, millorar l’eficiència i augmentar el nivell de seguretat del treball que es realitza a la Biblioteca de la UOC.

➤ **Fortaleses:**

La Biblioteca de la UOC és la primera Biblioteca Virtual del sistema universitari català sense xarxa de biblioteques físiques, així com la primera biblioteca universitària en implementar una plataforma única des de la que s'accedeix a tots els serveis i continguts oferts. Per tant aquesta organització és un referent en l'àmbit de la societat del coneixement i de la informació i de l'aprenentatge virtual.

Per altra banda, el fet que sigui una biblioteca virtual té un avantatge clar enfront les biblioteques tradicionals: la seva **escalabilitat**. En el model de biblioteca tradicional, si una biblioteca té interès en expandir el seu àmbit d'actuació en una nova localització, la biblioteca no té més remei que obrir una nova seu en aquesta localitat. Això no succeeix en el model de biblioteca virtual, ja que una única seu web pot donar servei a usuaris de tot el món.

Finalment, la Biblioteca Virtual de la UOC està integrada en el campus virtual i a les aules virtuals de la Universitat Oberta de Catalunya. Això ha permès que el nombre d'usuaris potencials de la Biblioteca s'hagi incrementat exponencialment fins els aproximadament 61.000 de l'actualitat.

➤ **Amenaces:**

Com ja s'ha indicat la Universitat pertany a la FUOC, que té una part de finançament públic. En el context actual de debilitat econòmica creixent dels governs, això pot desembocar en problemes de pressupost en el futur.

Per altra banda, per aquest entorn de crisi econòmica, hi ha un risc de que els reptes actuals de la Biblioteca no es puguin arribar a aconseguir. Com ja s'ha indicat anteriorment, alguns dels reptes de futur de la Biblioteca de la UOC són aconseguir un **alt nivell de visibilitat**, tant per als usuaris interns (personal docent i personal de gestió) com per als estudiants, i per altra banda, establir **nous canals de comunicació** i de difusió de la informació (March et al., 2010). En la meua opinió, és essencial plantejar noves vies de comunicació que permetin establir una relació més fluida entre la Biblioteca i l'usuari, i que possibilitin la creació d'una comunitat més participativa i activa en aquest entorn. Així doncs, com a proposta de millora crec que s'han de continuar fomentant aquestes noves vies de comunicació amb l'usuari per evitar la desconexió amb aquest. Això significa no només establir canals de comunicació asíncrons amb l'usuari, sinó fomentar també la **comunicació síncrona** entre Biblioteca i usuari (com són els *xats*, el tradicional *telèfon* o fins i tot el *Whatsapp*).

➤ **Oportunitats:**

El fet que la oferta formativa de la UOC es diversifiqui i s'incloguin estudis en espanyol i anglès és una clara oportunitat per a la Biblioteca d'expandir la base d'usuaris potencials. En la meva opinió, el mercat potencial més interessant és el llatinoamericà per raons d'idioma i cultura, així com els llaços institucionals que ja existeixen. De fet, la UOC ja ha fet el salt a l'àmbit internacional i ha consolidat una seu a Mèxic com a eix d'expansió per al mercat llatinoamericà.

Finalment, els avenços tecnològics que s'estan produint en l'àmbit de les tauletes i els mòbils estan donant lloc a clares oportunitats per obrir nous canals de comunicació amb l'usuari (aplicacions mòbils, xarxes socials, comunicació síncrona...).

13. Conclusions: competències assolides, mencions i assignatures

En primer lloc, he d'indicar que no he completat cap de les mencions del Grau. El motiu és perquè ja vaig realitzar dos anys de la diplomatura de Biblioteconomia i Documentació en una altra universitat. En el moment de sol·licitar les convalidacions, se'm van convalidar moltes assignatures optatives, però repartides en diverses mencions, de manera que no he pogut completar cap menció.

Després d'aquest aclariment, he de dir que els meus interessos sempre s'han centrat en els Centres de documentació i en la Gestió documental. Val a dir que també trobo molt interessant la menció de Gestió en Informació: Arquitectura d'informació. En definitiva, tinc interès per les noves tecnologies i per la seva aplicació dins de l'àmbit de la Biblioteconomia i Documentació. Per aquest motiu, m'ha agradat molt realitzar les pràctiques externes en una Biblioteca Virtual, i a més a més, en una biblioteca pertanyent a la Universitat on he estat estudiant durant anys. Per una banda, amb la realització d'aquestes pràctiques he tingut l'oportunitat de veure quin és el funcionament d'una biblioteca virtual, que és molt diferent al d'una biblioteca tradicional. Per altra banda, m'ha semblat molt interessant veure des de dins el funcionament de la Biblioteca de la UOC, perquè durant anys he estat usuària d'aquesta biblioteca, i amb aquestes pràctiques he pogut participar també de la seva organització i funcionament.

En definitiva, el meu balanç de la realització d'aquestes pràctiques és molt positiu. De fet, durant aquestes pràctiques externes realitzades a la Biblioteca Virtual de la UOC he adquirit i/o consolidat les següents competències:

Competències específiques del grau d'Informació i Documentació:

- Disseny de productes, serveis i sistemes d'informació. En aquest cas, durant el meu període de pràctiques vaig haver de realitzar un directori de proveïdors de llibres electrònics.
- Anàlisi de les necessitats i expectatives dels usuaris de biblioteques virtuals. Els requeriments de compra de llibres electrònics de la Biblioteca es basen en les necessitats dels seus usuaris (per exemple, compra d'*ebooks* sense DRM per millorar l'accessibilitat a aquests materials).

Competències específiques per a la menció Biblioteca i Centre de documentació:

- Polítiques i estratègies d'adquisició de documents, col·leccions i recursos en l'àmbit de biblioteca virtual (el procés d'adquisició de llibres electrònics és diferent al procés d'adquisició de llibres en format paper)
- Adquisició de coneixements i competències en l'àmbit emergent del llibre electrònic i dels processos de venda i distribució d'aquests

Competències transversals:

- Millora de les competències en llengua estrangera (anglès): recerca i utilització de fonts de proveïdors d'*ebooks* en anglès
- Utilització de l'eina ofimàtica Excel per al desenvolupament del producte encarregat (directori de proveïdors)

14. Valoració personal del treball final de grau

En primer lloc, em sembla molt positiu el fet de realitzar pràctiques externes. En el meu cas, jo vinc d'un àmbit laboral diferent i això em possibilita una primera presa de contacte amb el sector laboral de la Informació i Documentació abans de finalitzar el grau. D'aquesta manera, puc posar en pràctica els coneixements adquirits al grau, a la vegada que començo a establir una xarxa de contactes en aquest àmbit. Per altra banda, també m'ha semblat interessant tenir la possibilitat de conèixer la Biblioteca de la UOC com a usuària (estudiant de grau) i des de dins de l'organització (pràctiques externes). En definitiva, estic molt satisfeta amb les pràctiques que he realitzat a la Biblioteca Virtual de la UOC, i crec que fóra bo que altres alumnes es poguessin beneficiar d'aquest primer contacte amb el món laboral.

15. Bibliografia i citacions

- Alòs, A.; Ferrer, A. (2013). *Planificació de serveis*. Barcelona: UOC

- Cervera-Biedma, Elisabet; López-Pérez, Cristina; Pagès i Camps, Gerard; Puigdueta Miralles, Maria; Zuñiga Ruiz, Anna (2010). *El desplegament d'un servei de préstec i consulta de llibres electrònics: l'experiència de la Biblioteca Virtual de la Universitat Oberta de Catalunya (BUOC)*. <<http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/handle/10609/1781>>. [Consulta: 17/12/13]

- Cobarsí, J.; Ollé, C. (2013). *Introducció a la gestió d'unitats i serveis d'informació*. Barcelona: UOC.

- Col·laboradors de Wikipedia. *Gestión digital de derechos* [en línia]. Wikipedia, La enciclopedia libre [Consulta: 16/12/2013] Disponible a: http://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n_digital_de_derechos

- Cordón García, José Antonio; Alonso Arévalo, Julio; Martín Rodero, Helena (2010). "Los libros electrónicos: la tercera ola de la revolución digital". *Anales de documentación*. Vol. 13, no. 13, 2010, p. 53–80. <<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3312936&orden=270540&info=link>>. [Consulta: 16/12/2013]

- Gallego, J.; Juncà, M. (2013). *Descripció i avaluació de fonts d'informació*. Barcelona: UOC.

- López-Borrull, A. (2013). *Competències en informació i documentació*. Barcelona: UOC.

- López-Borrull, A. (2013). *Pràctiques externes*. Barcelona: UOC.

- Maniega Legarda, David; Serrano Muñoz, Jordi. "El préstec de documents en un campus virtual: generant un nou concepte" [en línia]. 6es Jornades Catalanes de Documentació: cap a la societat digital. Barcelona: SOCADI; COBDC, 1997. Disponible a: http://biblioteca.uoc.edu/cgi-bin/pass/byteserver.pl/docs_elec/ponencies/1909.pdf [Consulta: 17/12/13]

- March Mir, Francesc; Váñez Letrado, Mari; Benítez Juan, Beatriz; Leg Gil, Mireia (2010). «La evolución de la biblioteca de la UOC. Perspectivas de futuro». Item: *Revista de Biblioteconomia i Documentació*, 2010, núm. 52, p. 37-49. [Consulta: 16/12/2013] http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/2305/1/Levolucio_de_la_biblioteca_de_la_UOC_Perspectives_de_futur.pdf

- Pérez Alarcón, Adoració. Bibliotecas virtuales [en línia]. Barcelona: UOC, 2003. Disponible a: http://cv.uoc.edu/continguts/XW04_79055_01073/index.html [Consulta: 17/12/13]
- Pérez Alarcón, Adoració; Ontalba y Ruipérez, José Antonio. “Recursos de información en una biblioteca virtual: la Biblioteca Virtual de la UOC” [en línia]. JBIDI '2001: Segundas Jornadas de Bibliotecas Digitales: 19 y 20 de Noviembre de 2001 Almagro (Ciudad Real). Ciudad Real : Universidad de Castilla-La Mancha, 2001. Disponible a: http://biblioteca.uoc.edu/cgi-bin/pass/byteserver.pl/docs_elec/articles/12838.pdf [Consulta: 17/12/13]
- Pérez Cervera, Mireia; Gámez Domínguez, Ander; Capdevila Bustinza, Josefa; Zuñiga Ruiz, Anna (2013). «La gestió dels llibres electrònics a la Biblioteca Virtual de la UOC». BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació, juny, núm. 30. [Consulta: 12-11-2013]
<http://bid.ub.edu/30/capdevila.htm>
- Universitat Oberta de Catalunya [en línia]. [Data de consulta: 16-12-2013]. Disponible a: <http://www.uoc.edu/portal/es/index.html>
- Universitat Oberta de Catalunya. Biblioteca Virtual [en línia]. [Data de consulta: 15-12-2013]. Disponible a: <http://biblioteca.uoc.edu/esp/>
- Universitat Oberta de Catalunya. La Universidad conectada con el futuro de la sociedad: Curso 2010-2011 Síntesis de la memoria de la Universitat Oberta de Catalunya [en línia].
<http://www.uoc.edu/portal/resources/ES/documents/memories/1011/uoc-sintesis-curso10-11.pdf>
[Consulta: 16-12-2013]
- Universitat Oberta de Catalunya. La UOC, en síntesi [en línia].
http://www.uoc.edu/portal/resources/CA/documents/memories/0708/memoria0708_uoc-sintesi.pdf
[Consulta: 17/12/2013]
- Universitat Oberta de Catalunya. La UOC, més universitat, més oberta, més connectada: Curs 2011-2012 Síntesi de la memòria de la Universitat Oberta de Catalunya [en línia].
<http://www.uoc.edu/portal/resources/CA/documents/memories/1112/sintesi-1112-ca.pdf> [Consulta: 16/12/2013]
- Universitat Oberta de Catalunya. Memòria de la Biblioteca Virtual de la UOC: Referent de la societat de la informació i el coneixement [en línia].

[http://biblioteca.uoc.edu/cgi-bin/pass/byteserver.pl/docs_elec/articles/Memoria Biblioteca UOC 0708 cat.pdf](http://biblioteca.uoc.edu/cgi-bin/pass/byteserver.pl/docs_elec/articles/Memoria_Biblioteca_UOC_0708_cat.pdf) [Consulta: 15/12/2013]

- Universitat Oberta de Catalunya. Pla estratègic de la Biblioteca 2008-2012 [en línia].

[http://biblioteca.uoc.edu/cgi-bin/pass/byteserver.pl/docs_elec/articles/PLA ESTRATEGIC BIBLIOTECA 2008-2012 cat.pdf](http://biblioteca.uoc.edu/cgi-bin/pass/byteserver.pl/docs_elec/articles/PLA ESTRATEGIC BIBLIOTECA 2008-2012_cat.pdf)
[Consulta: 15/12/2013]

16. Annexos/apèndixs

En aquesta memòria s'inclou com a annex el directori de proveïdors de llibres electrònics encarregat per la Biblioteca Virtual de la UOC durant el període de pràctiques.