

Metropolitan University College



Staff Training Week 2014

Copenhagen 10-14 de noviembre

Memoria de actividad

Jesús Salas Bustamante. Biblioteca

Dinamarca y Copenhague

Copenhague es una ciudad de casi dos millones de habitantes, capital de Dinamarca y uno de los lugares del mundo con mayor nivel de vida. Forma parte de los países escandinavos y tiene un modelo de bienestar social apreciado internacionalmente.

Este modelo se basa en gran parte en un sistema educativo muy desarrollado puntero en cuanto a calidad e inversión. Tiene el segundo porcentaje más alto de investigadores por habitante del mundo, es cuarto en el ranking de Shangai incluyendo el factor per cápita y es el pilar sobre el que se asienta la apuesta por la innovación del país. Es un sistema educativo visto actualmente con gran interés por una Europa que busca en la calidad y la innovación una salida a la crisis y un hueco en el mercado mundial.



Todo esto hace especialmente interesante conocer su funcionamiento para poder traer ideas susceptibles de ser aplicadas en la Universidad de Cantabria y medir nuestras prácticas en un contexto europeo de gran nivel.

El Metropolitan University College

El Metropolitan University College fue fundado en 2008 fruto de la fusión de diversas escuelas técnicas y de magisterio, enfermería y dietética. Está situada en el centro de Copenhague y atiende anualmente a unos 11.000 alumnos distribuidos en dos facultades: Tecnología-Salud y Trabajo social-Pedagogía. Tiene cuatro campus que ofertan 13 grados de cuatro años de duración, equivalentes a 210-240 ECTS.

Se trata de una institución joven integrada en la red danesa de *colleges*, que son universidades de estudios técnicos. Estas instituciones tradicionalmente se limitaban a la formación de profesionales de las distintas materias y no estaban centradas en la investigación. Sin embargo, la inclusión en el espacio educativo común europeo y la equiparación de las titulaciones con otros grados ha cambiado profundamente sus objetivos, asumiendo todas las actividades de las universidades tradicionales.

La Training Staff Week 2014

La *Training Staff Week* se desarrolló entre los días 10 y 14 de noviembre de 2014 en las diferentes sedes de la Universidad en Copenhague. El programa general se desarrolló en las sedes de Tagensvej y Sigurdsgade, al norte de la ciudad. Durante los dos días del programa específico de biblioteca visitamos el resto de sedes y todos los puntos de servicio bibliotecarios.

La semana reunió a 65 participantes de varios países europeos, principalmente escandinavos, provenientes de universidades de diverso tamaño. Se agrupaban en varios programas específicos como enfermería, informática, relaciones internacionales, comunicación, biblioteca y orientación al alumno. El más numeroso era el de enfermería ya que es la escuela con más proyección internacional de las del Metropolitan.



El grupo específico de bibliotecas contaba con seis personas provenientes de Finlandia (dos, de la *Metropolia Ammattikorkeakoulu* y la *Laurea Ammattikorkeakoulu*), Noruega (*Hogskolen i Telemark*), Lituania (*Vilnius Gediminas Technical University*) y Austria (*Frachhochschule Vorarlberg*). Todas ellas son universidades con perfil de escuelas técnicas y un tamaño similar a la Metropolitan. Esto ayudó mucho a que los talleres fueran fluidos e interesantes por la existencia de problemáticas y líneas de trabajo similares pero se apartaban en cierta medida del perfil de la Universidad de Cantabria.

Los talleres y presentaciones se desarrollaron en horario de 9:00 a 16:00 como norma general, siendo actividades bien programadas y con mucho contenido. Todas ellas incluían la presentación del personal, explicación de sus actividades o funcionamiento e incluían posteriormente la participación de los asistentes. Estas participaciones permitieron conocer las prácticas de otras universidades europeas y generar interesantes intercambios de opiniones.

Además del programa de formación, tanto general como específico, la semana tuvo varias actividades sociales para facilitar el conocimiento mutuo entre los participantes y para mostrar la ciudad. Se programaron dos cenas, una al comienzo de la semana en la cantina de una de las facultades y otra al final en un restaurante local. El martes por la tarde incluyó también una visita en barco por los canales de la ciudad. Además, la primera jornada incluyó un curso breve de danés en el que durante una hora intentaron enseñarnos rudimentos de la lengua para poder defendernos mejor en el país.

Programa general

Tanto en la jornada de lunes como en la de jueves, algunos intervinientes excusaron su participación por lo que se produjeron algunas alteraciones del programa. Sin embargo, estas ausencias no afectaron a la parte nuclear de las sesiones, ya que estuvieron los diferentes jefes de servicios de la universidad.

Lunes 10 de noviembre

Presentación de los participantes

La primera jornada se inició con una presentación del personal del Metropolitan Univ. College que nos iba a atender durante toda la semana, así como de información práctica sobre diversos aspectos de la ciudad (horarios, transporte, etc) y de la *Staff Training Week* (programa, participantes, intervinientes)

Posteriormente se pasó a una presentación de los participantes: expusieron cuál era su institución de origen y el puesto que ocupan cada uno dentro de la misma. A pesar de exigirse brevedad, la presentación fue larga pero muy interesante ya que sirvió para conocer la experiencia previa de cada uno.

En el caso específico de las bibliotecas, con cuyas participantes mantuve un mayor contacto, se presentaron la *Metropolia* y *Laurea* de Finlandia, la *Gediminas* de Vilnius, la *Hogskolen* y *Telemark* de Noruega y la austriaca *Fachhochschule Vorarlberg*.

En la presentación propia expuse las principales características de la institución y mi puesto dentro de la misma.



Posteriormente comenzó el ciclo de charlas del personal en el que intentaron trasladarnos la estrategia y las líneas de actuación de la universidad.

Visions and Strategy

Director de Secretariado Sami Stephan Boutaiba

El director de secretariado expuso la planificación que efectúa la universidad basándose en la existencia de planes estratégicos y la gestión de la calidad. El objetivo final es reducir la complejidad

Entre los principales objetivos estratégicos que se ha marcado la universidad en el periodo actual se encuentran:

1. Desarrollar habilidades aplicadas y el aprendizaje digital
2. Definir los procesos estratégicos que van a tener la centralidad de la actividad de la universidad
3. Seleccionar detenidamente los indicadores anuales para poder evaluar correctamente la planificación.

La aplicación de la planificación se basa en los incentivos. Por un lado el gobierno solo permite acceder a contratos trianuales si las universidades tienen implementados sistemas de planificación y calidad. Por otro lado, los profesores y el personal reciben incentivos económicos por participar en estos programas.

La aplicación de este modelo de gestión no está exenta de problemas. Por un lado la reticencia de parte del personal a cambiar los modos tradicionales de trabajo y a modificar las estructuras existentes. Por otro, la dificultad de establecer indicadores fiables y controlarlos de forma que permitan la mejora continua.



The Digital Ambition

Hans-Henrik Michelsen director del servicio de informática

Su principal objetivo es lograr la alfabetización digital de los alumnos, un objetivo estratégico de toda la institución y que impregna a todos los servicios.

Se pretende que los alumnos tenga acceso 24/7 a todos los recursos de la universidad. Este proyecto incluiría tres aspectos.

1. Educación: acceso continuado a los contenidos (potenciando el formato electrónico pero también adaptando las instalaciones para permitir el acceso físico a las colecciones), información al alumno a través de *intrapol* (intranet para los alumnos) e información e impartición de asignaturas (educación en línea)
2. Comunicaciones administrativas: proceso de digitalización de toda la documentación administrativa para permitir que todos los trámites y las comunicaciones puedan ser electrónicas.
3. Relaciones con las empresas y los proyectos: formato electrónico para las relaciones con empresas, tanto en la elaboración de proyectos comunes como en la inserción laboral de los alumnos

El objetivo no es ser vanguardia en digitalización sino simplemente adaptarse a lo que demandan los nuevos usuarios que en su mayoría pueden considerarse nativos digitales.

Jueves 13 de noviembre

Online rehabilitation of patients with COPD

Christina Nielsen

Las sesiones del jueves incluyeron dos presentaciones sobre proyectos que está desarrollando el Metropolitan Univ. College relacionados con aspectos de la salud. El primero ilustra el uso de la innovación y las nuevas tecnologías aplicadas a los cuidados de enfermería.

El proyecto pretende fomentar la realización de ejercicios de mantenimiento entre pacientes con enfermedades crónicas pulmonares. Detectan que muchos enfermos no realizan los ejercicios recomendados por el médico y eso aumenta el número de veces que deben acudir al hospital por ataques de insuficiencia respiratoria. Lo que buscan es acercarse a esa gente que por diversos motivos (personales, económicos, sociales) no participan en su rehabilitación.

Se realiza por medios telemáticos, con una pantalla en la que se comunican con el médico y también pueden ver al resto de pacientes. Hacen la tabla de ejercicios y también socializan, pues muchos de ellos tienen en la falta de comunicación uno de los principales problemas.

Tienen 65 pacientes en el proyecto piloto y un coste anual de 150.000€. Están evaluando la mejora de los pacientes para valorar su impacto sobre los servicios hospitalarios y ver si es interesante continuar con él.

Urban health: addressing health issues in an urban context

Charlotte Siiger

La segunda presentación sobre proyectos del Metropolitan versó acerca del concepto de Salud Urbana. Es un concepto nuevo que abarca todas las acciones que afectan a la salud de los habitantes de las ciudades, desde su urbanismo a los hábitos alimentarios y de ejercicio. El objetivo final es diseñar políticas que mejoren la calidad de vida de los habitantes de las grandes urbes.

Es una materia bastante reciente que surge por el gran crecimiento de las ciudades. Estas grandes conurbaciones modernas presentan grandes problemas de habitabilidad pero a la vez permite encontrar soluciones a otros. El crecimiento de la población urbana es una tendencia imparable y es necesario adaptarse al nuevo entorno.

La realidad de las ciudades es que existe gran diferencia entre barrios que se plasma incluso en la esperanza de vida de sus vecinos. En Copenhague hay hasta 6 años de diferencia en la expectativa de vida entre dos barrios céntricos.

La salud urbana busca identificar las causas de esto y actuar sobre las políticas que los definen para mejora la calidad de vida. Así, el concepto engloba muchos aspectos, como políticas de salud, acceso a los servicios sociales, urbanismo, etc.

La salud urbana busca identificar los grupos de riesgo de la población y realizar el planeamiento urbano teniendo en cuenta los factores que los determinan. En concreto, el Metropolitan Univ. College trabaja en proyectos de recuperación de zonas degradadas basándose en la rehabilitación de espacios comunes y la interacción con los vecinos.

Developing services and support

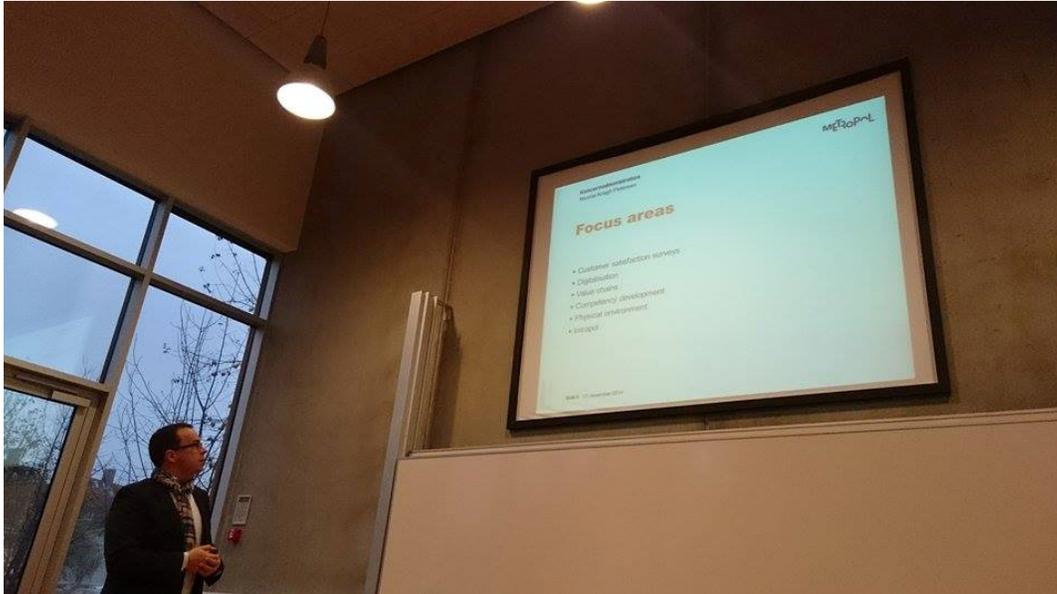
Nicolai Kragh, jefe del personal de administración y servicios

El principal objetivo del personal de administración es proporcionar servicios a la institución con tres características: que sean simples, homogéneos y accesibles. Para lograrlo siguen cinco líneas de actuación:

1. Encuesta de satisfacción de usuarios
2. Digitalización de toda la documentación y trámites
3. Incrustarse en la cadena de valor
4. Aumentar la competencia del personal
5. Mejorar los espacios físicos

El objetivo es proporcionar servicios no PARA los usuarios sino CON los usuarios

La estrategia se define en base a datos cuantitativos (están desarrollando herramientas para cuantificar todo, incluso una capaz de prever el abandono de los estudios según los parámetros del alumno), cualitativos (encuestas) y con la participación del personal. Integración con el sistema de gestión educativo de los institutos para obtener más datos.



Viernes 14 de noviembre

Solution Camp: a way to improve innovative thinking in education

Ebbe Kromann-Andersen

La innovación es un aspecto clave en el sistema educativo danés. Se pretende que todos los alumnos de los diferentes niveles desarrollen la capacidad de innovar en las diferentes actividades que realicen. La innovación se convierte un objetivo para producir la mejora continua en un mundo cambiante.

La innovación nace de la creatividad que es un proceso por el cual la persona encuentra soluciones nuevas a problemas viejos. Para transformar la creatividad en innovación hace falta conocimiento, habilidades y actitud de emprender.

El conocimiento y las habilidades se alcanzan en la educación reglada pero las habilidades de emprendimiento no han sido objeto de la educación tradicionalmente. Se entiende por emprendimiento la habilidad para poner en práctica las buenas ideas, lo que viene determinado por diversas actitudes frente a los problemas.

Hay que enseñar a los alumnos a decir sí ante los retos y los problemas, a tener una actitud de superación y no detenerse ante las trabas iniciales.

Los campos en los que se aplica la innovación no están reducidos a temas industriales y de negocios sino también a aspectos sociales y culturales. No tienen que generar dinero, pueden simplemente hacer la vida más cómoda. Todo trabajador debería buscar qué cree que es mejorable o molesto en el trabajo diario y buscar una forma de mejorarlo. Porque la innovación tampoco se refiere solo a grandes avances sino también a pequeñas modificaciones que mejoran en algo las prácticas establecidas.

De este modo la actitud innovadora lo impregna todo, se convierte en una actitud de toda la sociedad.



Programa específico

Durante los dos días de programa específico nos enseñaron las diferentes bibliotecas en cada campus. Son instalaciones modestas pero con una alta tecnificación que les permite abrir las 24 horas del día sin la presencia de bibliotecarios. Tienen el préstamo y la devolución de libros automatizada y cuentan con muchos espacios modernos de socialización y trabajo cooperativo frente a pocas plazas de estudio individual en silencio.

Martes 11 de noviembre

Recursos electrónicos

La apuesta por los recursos electrónicos no es solo de la biblioteca sino de toda la universidad que pretende convertirse en digital en todos sus aspectos. Los recursos electrónicos tienen por

tanto una gran importancia y consumen gran parte de los recursos de la biblioteca que pretende, como política general, ir deshaciéndose en lo posible de los materiales en papel.

Las compras de grandes paquetes de revistas electrónicas o bases de datos se realizan a través del DEFF, *Denmark Electronic Research Library*, un consorcio nacional danés que adquiere licencias de forma centralizada para después ofrecerlo a las universidades públicas. Otros paquetes menores se compran directamente a los editores.

En general la universidad prefiere el pago por descarga por ser más económico para una universidad pequeña. Sin embargo, la política de recortes también ha llegado a Dinamarca y están reduciendo el número de bases de datos disponibles después de analizar las que menos uso tienen.

Todos los recursos son accesibles de forma remota. Utilizan el resolvidor de enlaces SFX y dan soporte a los usuarios del gestor de referencias Refworks (aunque próximamente esperan apoyar también al Mendeley)

Las estadísticas de 2013 muestran 108.486 artículos descargados y 53.140 sesiones en bases de datos.

Los libros electrónicos son otra apuesta decidida de la biblioteca. Son adquiridos a través de *E-Library*. Primero eligen áreas temáticas de su interés y luego el editor vuelca todo su catálogo dentro del OPAC de la universidad. La compra de los mismos se produce por el propio usuario cuando opta por descargárselo. Al realizarse varias descargas el editor considera que el libro se compra y pasa a formar parte de la colección de la biblioteca a la que factura el coste de los libros.

Están desarrollando experiencias novedosas como libros electrónicos en lenguaje de signos (sic).

Libguides en la biblioteca

Susanne Petersen

La especialista temática nos explicó el funcionamiento de las guías de asignaturas. Utilizan el programa *Springshore* y es la biblioteca la encargada de su creación y mantenimiento. Actualmente tienen 13 y les supone una gran carga de trabajo por lo que están constantemente replanteándose su uso y su forma de presentación.

Las *libguides* incluyen diversa información sobre las asignaturas o campos del saber. En una misma página se reúne la información sobre los profesores que la imparten y su currículo, información básica sobre la asignatura (horarios, tutorías, etc) y una gama de recursos de la información de interés para los alumnos. Esto supone que las *libguides* se conviertan en una puerta de acceso a información que está alojada en diferentes partes de la web de la universidad (biblioteca, intranet, información académica). Este punto es su fuerte porque las hace útiles y muy visitadas, pero por otro lado puede suponer una debilidad. La mayoría de los

accesos se producen desde motores de búsqueda y la página después redirecciona a los usuarios a otras páginas por lo que es difícil evaluar su uso y valor real.

Miércoles 13 de noviembre

Library support and education of international students

Anna Mobjerg

La biblioteca de Dietética y Salud es la más internacional del campus ya que atrae a numerosos alumnos extranjeros, principalmente asiáticos. La biblioteca desarrolla varias guías de asignaturas en inglés y se encarga de su mantenimiento.

Existe mucha circulación por la web porque conecta diversos servicios de la universidad (información profesores, horarios) y de la biblioteca (recursos, tutoriales). La mayoría de los estudiantes llegan a la universidad conociendo el uso de la biblioteca gracias a la formación en secundaria.

La biblioteca ofrece el servicio Reserva un bibliotecario dirigido a hospitales para proporcionar bibliografía e información a profesionales de la salud (es un servicio de pago).

Presentación de la biblioteca

Peter Flodin Director de la biblioteca

La biblioteca está actualmente inmersa en un proceso de reubicación. Antes tenían servicios más cerca del usuario y ahora tiene que adaptarse a una centralización de servicios: reubicar 8 bibliotecas en 4. Durante el proceso, la participación de los empleados fue clave para decidir cómo hacerlo. El dilema es si tener muchos puntos de servicio con el gasto en personal que conlleva o pocos, que es más barato pero aleja el servicio del usuario.

Además del cambio físico han tenido un cambio de objetivos: antes de 2013 eran escuelas y bibliotecas con servicios para estudiantes (por la misión exclusivamente de formación de los *colleges*) y ahora se abren a los investigadores y todos los nuevos servicios que demandan. Ahora hay mucho más trabajo para los profesores y se adaptan a las necesidades de investigadores y posgraduados.

La estrategia desplegada por la biblioteca está basada en el control de los recursos con varios puntos de actuación (hacer más con menos o igual dinero)

1. Cambio de sedes
2. Centrarse en servicios a la investigación

3. Aplicar la apertura 24/7 (física y virtual) abiertos también al préstamo de libros
4. Ir eliminando el servicio presencial y pasarlo todo a e-learning y electrónico

El próximo año, los retos que afronta la biblioteca son:

1. Nuevo sistema de gestión bibliotecario. No pueden seguir con el actual debido a que las normas danesas anti monopolio impiden que una empresa cope el mercado, por lo que tienen que elegir otro programa de otra compañía. Están barajando varias opciones, todas ellas en colaboración con otras universidades para hacer el cambio de forma conjunta.
2. Formación en línea no solo para enseñar el funcionamiento de la biblioteca y las herramientas de búsqueda sino también en cursos de apoyo a profesores y sus tareas de investigación.
3. Servicio a investigadores: búsquedas bibliográficas, índices de impacto, gestores de referencias, etc.
4. Hacer más visible la biblioteca en la universidad.

Introduction to use of e-learning in the library

Ester Hormann y Vibeke Witt

Dos especialistas temáticas expusieron las herramientas que desarrolla la biblioteca dentro de la apuesta global de la universidad por el aprendizaje en línea. Se pretende eliminar la formación tradicional y la atención al usuario presencial a través de métodos de autoaprendizaje y autoservicio. Tanto el préstamo como la devolución de libros están completamente automatizados y no requiere de la intervención del personal. De hecho se han eliminado los mostradores y la atención se realiza desde las mesas de trabajo de los bibliotecarios, que se encuentran en espacios abiertos integrados en el espacio de la biblioteca, por lo que son accesibles a los usuarios.

La formación en línea se realiza a través de tutoriales, usando programas de captura de pantalla como *Camtasia*. Los vídeos se elaboran con la colaboración de un departamento de la universidad, ajeno a la biblioteca, que está especializado en edición de vídeos.

La formación presencial se reduce a la presentación a los nuevos alumnos, sobre todo los que, por venir del extranjero, encuentran más dificultades para adaptarse. También cuentan con un chat de ayuda, abierto durante el horario del personal. Se turnan para atenderlo y responden a todas las dudas sobre el funcionamiento de la biblioteca. Su uso por parte de los alumnos es muy reducido.

Conclusiones finales

La universidad de destino tiene un tamaño similar a la Universidad de Cantabria pero con un perfil técnico que la diferencia en muchos aspectos, sobre todo en el menor peso de la investigación.

La universidad danesa vive en un entorno muy desarrollado que la permite centrarse en unas pocas tareas. La existencia en la sociedad de otras instituciones de gran calidad (bibliotecas, centros de investigación, programas nacionales...) y de un sistema educativo muy potente en los niveles previos hace que se dedique a menos cosas pero con más efectividad.

La principal diferencia con la institución propia no está en los servicios prestados, que en algunos casos son de inferior calidad, sino en la cultura de trabajo y en los medios tecnológicos a su disposición.

El trabajo de administración y de la biblioteca en concreto se basa en un uso intensivo de la tecnología y los recursos humanos. Tienen menos personal y pueden hacer menos cosas, pero lo suplen con el uso de TIC y un perfil mucho más especializado del personal.

La cultura de la planificación y la calidad está muy presente en los cargos directivos y cala hasta los puestos base del personal. Todas las decisiones, erróneas o no, son tomadas conscientemente y son fruto de una reflexión. Además son evaluadas y sometidas a cambios periódicos.

Los servicios ofrecidos son en ocasiones de inferior calidad a lo esperado pero asumen con normalidad y actitud positiva esas restricciones. Hacen un esfuerzo por “centrarse” en lo importante aunque suponga abandonar otras áreas de actuación que no consideran prioritarias.

La participación de todas las escalas del personal en todas las decisiones se da por supuesta. La decisión siempre será responsabilidad de los encargados pero los puestos involucrados siempre tienen la posibilidad de exponer sus ideas, que muchas veces son las que se asumen finalmente.