

EVALUACIÓN DEL PLAN DE MEJORA 2010

“Mejora la comunicación de la biblioteca con sus usuarios”

DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN DE COMUNICACIÓN

1. [Se realiza un diagnóstico de la situación de comunicación](#) con el análisis de la comunicación en las bibliotecas universitarias españolas, en la biblioteca UPV, y en otros servicios y áreas de la Universidad Politécnica de Valencia.

CREACIÓN DE MATERIALES

1. Videos

[1.1 Videos en colaboración con la televisión UPV](#)

Se ha solicitado la ayuda de la televisión de la UPV para la realización de 2 videos promocionales de la biblioteca. Se han presentado los guiones a la televisión y se está a la espera de su respuesta para iniciar la grabación de los videos.

Pregunta! La biblioteca responde
Las bibliotecas UPV, conócenos!

[1.2 Videos con imagen fija](#)

Se ha realizado un video con imágenes fija promocionando las bibliotecas de la UPV.

2. Pantallas de TV de las bibliotecas y escuelas

Se decide crear un grupo de trabajo que se centre en la incorporación y aprovechamiento de las pantallas de TV que están instaladas en los centros y servicios de la UPV como un nuevo medio de difusión de información de la biblioteca.

[2.1 Análisis de la situación de partida de cada biblioteca](#)

El primer paso fue realizar un sondeo a todas las bibliotecas para saber la situación en que se encontraba cada una de ellas respecto a la disponibilidad/utilización de pantallas para difundir información de la biblioteca.

[2.2 Propuesta de programación cuatrimestral de contenidos](#)

Se realiza una propuesta de programación cuatrimestral con *contenidos generales* (campañas de silencio, préstamo de portátiles, préstamo y horarios especiales, etc) y con *contenidos específicos* de cada biblioteca (sesiones de formación, nuevos servicios, novedades en la colección, etc)

2.3 Elaboración de materiales comunes reutilizables por las bibliotecas

Elaboración de una guía de las herramientas básicas que se están utilizando actualmente en la elaboración de materiales para las pantallas. Para cada una de ellas se adjuntan enlaces a manuales o guías de uso.

NUEVOS CANALES DE COMUNICACIÓN CON LOS USUARIOS

3. Web móvil

1.1 Geoposicionamiento:

Se ha procedido a incluir de cada Biblioteca en google maps, así como la inclusión de cada Biblioteca en las páginas amarillas.

1.2 Códigos QR

Uso de códigos QR

Se ha iniciado el uso por parte de la biblioteca de los códigos QR o códigos bidimensionales que pueden ser leídos por dispositivos móviles. Se utilizan dichos códigos en los carteles de los horarios de las bibliotecas, en los libros recomendados en el blog de fomento de la lectura y se propone su uso en las guías y ayudas de la biblioteca, en el catálogo , etc.

Comunicación con los bibliotecarios

Se ha elaborado un manual para los bibliotecarios explicando como se elabora un código QR

Comunicación con los usuarios de la biblioteca

Se ha elaborado un cartel explicativo de que es un código QR y para que sirve. Se propone también colaborar en la campaña sobre códigos QR y geolocalización que se llevará a cabo por parte del área de información de la UPV.

1.3 Envío de sms

La tecnología SMS (Short Message Service) es la que permite enviar mensajes cortos de texto entre teléfonos móviles. Se ha estudiado su posible implantación en la biblioteca, haciéndose incluso una simulación de costes. Se considera inviable para la totalidad de las comunicaciones, aunque se podría implantar para algunos servicios concretos como la lista de espera de ordenadores portátiles. Se aplaza su implantación hasta la puesta en marcha del nuevo SIGB

1.4 Portal móvil de la biblioteca

Adaptación para dispositivos móviles de los contenidos del portal web de la biblioteca. Se ha realizado un prototipo de portal móvil en <http://bibliotecaupv.ubik.net> Se está estudiando la implantación del portal móvil.

1.5 Adaptación de los blogs de la biblioteca a dispositivos móviles

Se han adaptado los blogs de la biblioteca ([Polibuscador](#) y [Connecta't a la lectura](#)) de manera que ahora ofrecen 2 visualizaciones: una para web y otra para dispositivos móviles. Evidencia: acceder a dichos blogs desde un dispositivo móvil.

1.6 Otras aplicaciones: Mopac, Realidad aumentada, etc

Se proponen otras aplicaciones de la web móvil como el opac móvil o realidad aumentada. El informe global con las conclusiones del grupo de web móvil se presentó en unas Jornadas de Bibliotecas Universitarias Españolas.

2. Presencia en redes sociales

2.1 Creación y mantenimiento de perfiles en Facebook

Existen 3 perfiles en facebook para las bibliotecas de la UPV, uno para cada uno de los campus ([Alcoi](#), [Gandia](#) y [Valencia](#)). A finales de 2010 Alcoi contaba con 222 seguidores, Gandia con 426 y Valencia 490. Evidencia: acceder a dichos perfiles en facebook

2.2 Mayor visibilidad de las aplicaciones 2.0

Desde la página principal de la biblioteca se ha creado un icono de acceso directo a las herramientas y aplicaciones 2.0 de la biblioteca. De esta manera se ofrece una mayor visibilidad y un único punto de entrada para todas las aplicaciones.

2.3 Creación de una guía de estilo y política de buenas prácticas en las redes sociales

Se ha realizado una guía con pautas de uso de las herramientas 2.0 en la Biblioteca de la UPV, que sirva para seleccionar, utilizar, mantener y evaluar las herramientas de la web social utilizados por la biblioteca.

3. Blogs y wikis

3.1 Estación de investigación de la UPV

Se ha realizado un blog en pruebas que tiene por objeto prestar apoyo a la comunidad universitaria en los aspectos relacionados con la investigación y la consulta de fuentes de información especializadas. El blog que está en fase de borrador se puede consultar en <http://estheranna.wordpress.com/>

4. Chat

4.1 Implementar el chat

Se ha realizado un proyecto para la puesta en marcha del nuevo servicio de referencia a consultas y dudas de los usuarios a través del chat. Toda la documentación al respecto se puede consultar en la intranet de la biblioteca.

4.2 Formación de los bibliotecarios en el manejo del chat

Se ha realizado una formación para todos los bibliotecarios que pueden atender dicho servicio. Se han realizado 6 sesiones, de una hora de duración cada una, formándose a un total de 85 personas.

Además se han elaborado una serie de documentos de formación tales como “Funcionamiento del chat”, “Recomendaciones para atender el chat”, y “Política de uso del chat” disponibles para todo el personal a través de la intranet de la biblioteca.

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS

[1 Manual de buenas prácticas](#)

Se ha elaborado una guía la recopilación de las herramientas utilizadas por las distintas bibliotecas así como los manuales de uso de las mismas.

PLAN DE COMUNICACIÓN

[1.1 Pautas para el uso de herramientas 2.0 en la biblioteca UPV](#)

Se ha elaborado una guía con pautas para el uso de las herramientas 2.0 en la biblioteca UPV, con el fin de que sirva de ayuda a la hora de seleccionar, utilizar, mantener y evaluar las herramientas de la web social utilizadas por la biblioteca.