



PROYECTOS DIGITALES EN LOS PLANES DE MEJORA: ACERCÁNDONOS AL USUARIO

Anna Campos Alemany
acamposa@bib.upv.es
Servicio de Biblioteca y Documentación Científica
Universidad Politécnica de Valencia

Esther Penares López
espelo@bib.upv.es
Servicio de Biblioteca y Documentación Científica
Universidad Politécnica de Valencia

RESUMEN

Las directrices del Espacio Europeo de Educación Superior han constatado la importancia del papel de las Bibliotecas universitarias como Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación. La gestión de la información se considera imprescindible para alcanzar los objetivos marcados para el año 2010.

La calidad de la Universidad es contemplada como un elemento clave para el desarrollo de la Sociedad de la Información y la Comunicación, para ello se desarrollan Planes Estratégicos que ayuden a cumplir los nuevos objetivos.

En este marco, la Universidad Politécnica de Valencia ha elaborado su Plan Estratégico 2007/2014, dentro del cual el Plan de Acción Pegasus tiene como finalidad la implantación de un sistema de mejora continua para unidades de soporte, como es el caso de la Biblioteca. Este permitirá la evaluación del rendimiento y la certificación de la calidad desde un enfoque dirigido a los usuarios.

Por tanto, la biblioteca, para llevar a cabo esta evaluación, cada año elabora Planes de mejoras, cuyo objetivo es aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios.

Los proyectos digitales, casi de manera inconsciente, siempre han centrado la atención de estos planes. Estamos ofreciendo servicios adaptados a las nuevas exigencias, pero necesitamos hacer análisis de cómo la Comunidad Universitaria está percibiéndolos y el uso que está haciendo de ellos, pues ¿de qué nos sirve tener la tecnología si no llegamos a nuestros clientes?

Antes de comentar los planes de mejora en concreto, queremos destacar, algo que desde nuestro punto de vista es esencial, y es que en los grupos de trabajo



están reflejados los distintos puntos de vista profesionales, tanto el técnico, el de calidad y el más cercano al usuario.

Desde la puesta en marcha del Plan Estratégico la Biblioteca ha abordado dos planes de mejora, el objetivo de esta comunicación es revisarlos.

PLAN DE MEJORA 2009

Anualmente la Universidad pasa una encuesta a toda la comunidad universitaria para medir la satisfacción del usuario de cada uno de los servicios. Teniendo en cuenta los resultados de las encuestas realizadas en 2007 sobre el grado de satisfacción de los usuarios, se detectó que la Biblioteca Digital, llamada Polibuscador, no estaba llegando al grupo de usuarios de primeros cursos en la medida deseada.

Por tanto se decidió como línea de mejora para 2009 promover la incorporación del uso del Polibuscador en la docencia, de manera que los alumnos estuvieran más familiarizados con la herramienta teniendo en cuenta que estos, inmersos en el nuevo EEES, han de estar formados en habilidades informacionales.

Con este Plan se pretendía:

- identificar las necesidades informacionales de los alumnos preguntando por ellas a sus profesores
- impartir la formación ajustada a esas necesidades
- potenciar la difusión del servicio especialmente entre el alumnado.

Como primera etapa de dicho plan se diseñó una encuesta dirigida a todo el profesorado de la Universidad sobre el “Uso de Polibuscador en la docencia.”

Una de las conclusiones a las que se llegó fue que los profesores no utilizaban Polibuscador para la formación de sus alumnos. Pero, teniendo en cuenta que la entrada en el EEES tiende a que los alumnos estén formados en habilidades informacionales, la Biblioteca planificó las siguientes medidas encaminadas a suscitar en los profesores el interés por PoliBuscador y en los alumnos la destreza en su manejo.

- Asegurar un conocimiento profundo del personal de la biblioteca sobre Polibuscador, mediante actividades de formación a los bibliotecarios.
- Detección de necesidades de Polibuscador por áreas temáticas, con sesiones de trabajo con la jefatura de estudio de los centros.
- Fomentar el uso de Polibuscador en la docencia, con sesiones de formación al profesorado, sesiones en el aula, realización de guías y folletos sobre usos docentes.



- Difundir Polibuscador entre los alumnos como herramienta de apoyo al aprendizaje, mayor difusión en las Jornadas de Acogida, elaboración de folletos, materiales multimedia.

Ejemplos de actividades concretas que se llevaron a cabo

- Integración de Polibuscador dentro del aula virtual poliforma't. De esta manera los alumnos tienen integrado en el mismo portal todo lo necesario para elaborar sus trabajos, incluido el acceso inmediato a la biblioteca digital.
- Se diseñan Polimedias¹ de uso de cada módulo de Polibuscador. Los primeros en grabarse son los más sencillos y más útiles para los alumnos, ¿Qué es Polibuscador? ¿Para qué sirve? Y Búsqueda rápida

PLAN DE MEJORA 2010

De la citada encuesta de 2007 también se extrajo información sobre cómo estaban funcionando otros proyectos digitales de la Biblioteca y sus puntos débiles. El principal problema que se detectó, es que no se llegaba suficiente a toda la Comunidad universitaria y se decidió incidir en este aspecto en el Plan de Mejora 2010, Plan que se está llevando a cabo en estos momentos.

Esta valoración se ha visto reforzada además por los resultados de las siguientes encuestas Pegasus realizada en 2008: La comunicación de la Biblioteca con los usuarios sigue fallando. Las Bibliotecas invierten cada vez más en los recursos y servicios digitales y la rentabilidad no llega al nivel deseable porque muchas veces el usuario final los desconoce.

Cabría preguntar ¿por qué nuestros usuarios no utilizan sus conocimientos tecnológicos para su formación académica?, ¿puede ser que estén fallando los modelos de comunicación?

Por tanto, la primera acción ha sido realizar un “Diagnóstico de la situación de comunicación”, creando grupos de trabajo, de análisis de esta situación en la biblioteca UPV y cuáles son los canales de comunicación empleados habitualmente por nuestros usuarios, además de revisar los modelos de comunicación empleados por otras bibliotecas, y los canales empleados por otros servicios y unidades de la Universidad.

Una conclusión del grupo fue que la Web es el canal más utilizado por los usuarios para recibir información, pero, nuestra web tiene limitaciones

¹ Polimedia: producto de la UPV que consisten en guías explicativas multimedia sobre los recursos de la Universidad.



derivadas de la herramienta que todos los servicios de la Universidad tienen que utilizar.

Pero una web de biblioteca, la mayoría de veces, no puede ser comparable con la de otros servicios de la Universidad, que tienen una estructura organizativa más simple, que necesita publicar menos información y además es más estática.

La propuesta de trabajo ha consistido en plantear mejoras para la web de la Biblioteca dentro de las posibilidades que la herramienta permite. Gracias a las encuestas que se pasaron a los usuarios y el apoyo del personal de la biblioteca con sus sugerencias, se ha apostado por introducir ciertos cambios:

- Cuadro tipo Google, que realiza búsquedas en tres de los proyectos digitales más importantes de la biblioteca: El catálogo, PoliBuscador y Riunet (Repositorio Institucional de la Universidad)
- Nuevos mini-iconos que dan visibilidad y accesibilidad a la información más consultada por los usuarios, como son horarios, bibliotecas de centro y la biblioteca responde
- Accesos directos, en la pantalla principal a los servicios más importantes.
- Futura implantación de nuevos canales de comunicación con el usuario: Como el chat de La Biblioteca Responde.

Siguiendo con el análisis del comportamiento del usuario, se ha detectado que la tendencia actual en ellos, sobre todo, los más jóvenes, es crearse portales personalizados, en los que en una única pantalla tienen todas las herramientas que necesitan, por este motivo se han creado dos aplicaciones de la Biblioteca integrables dentro de estos portales:

- Barra de herramientas para los navegadores Explorer y Mozilla, que permite el acceso directo y la búsqueda dentro del catálogo, PoliBuscador y Riunet.
- Widget del iGoogle, para los usuarios que tengan creada una página en este servicio.

Por otra parte, hemos ampliado nuestra presencia en los nuevos canales de comunicación 2.0. :

- Ya existían los Blogs de fomento de la lectura de la biblioteca (Connect'a't a la lectura) y el del PoliBuscador. Ahora, se ha añadido el de la Biblioteca de Bellas Artes...
- También se han creado páginas en Facebook en cada una de las bibliotecas de los distintos campus de la UPV, destacando la iniciativa del CRAI de Gandía, ejemplo que ha sido seguido por el campus de Valencia y de Alcoi.



- Además, se han puesto en marcha otras iniciativas, más o menos independientes, surgidas en bibliotecas de centro y relacionadas con herramientas de la web social como Library Think, Netvibes, guías temáticas en Wikis, etc.

Siguiendo el ejemplo de la página principal de la UPV, se ha unificado el acceso a todos estos recursos que estaban dispersos en las diferentes webs de las bibliotecas de centro/campus. Así, se han agrupado bajo el icono biblio 2.0 accesible desde todas las bibliotecas.

Además de estas medidas dirigidas al cliente, desde la Biblioteca se detecta la necesidad de un cambio en las herramientas que simplifique aún más el uso y manejo de la información, pero no hay que dejar de lado el acercamiento al usuario, para no volver a tener los mismos problemas.

Otro proyecto en el que está trabajando el grupo de mejora es el de la Web móvil, en un intento de incrementar la comunicación con el usuario más avanzado tecnológicamente hablando. La tecnología avanza a pasos agigantados y la biblioteca tiene que estar a la altura de las nuevas exigencias que puedan surgir y, de hecho, ya están surgiendo.

CONCLUSIÓN:

En resumen, prácticamente todas las iniciativas que se están llevando a cabo relacionadas con la mejora de la comunicación con el usuario de la Biblioteca Universitaria, están centradas en el ámbito digital. El intento de rentabilizar estos proyectos nos lleva a replantearnos cómo se está llegando a Comunidad Universitaria.

Por lo tanto es esencial crear herramientas de difusión de calidad y buscar estrategias para saber si llegamos a los usuarios y si satisfacemos sus necesidades informacionales.