La formación de usuarios en una biblioteca virtual universitaria

Anna Pérez Hidalgo (aperezh@uoc.edu)

Maribel Méndez Martínez (mmendezm@uoc.edu)

- Resumen
- La formación de usuarios en una biblioteca virtual universitaria
- Tipología de usuarios
- Propuestas de formación
- Formación individualizada vía correo electrónico
- Formación individualizada vía chat
- La Biblioteca, o los recursos de la Biblioteca, como asignatura
- Manuales y guías en línea
- FAQ (Frequently Asked Questions)
- Sesiones presenciales
- Conclusión

Resumen

En un contexto de educación a distancia y con usuarios virtuales, la formación en el uso de los servicios y recursos de una biblioteca universitaria requiere una adaptación de las formas tradicionalmente ofrecidas desde las Bibliotecas presenciales al nuevo entorno con nuevos e innovadores métodos. En este sentido, la Biblioteca de la UOC ha desarrollado nuevas vías de comunicación y nuevos formatos para poder difundir servicios y para formar a nuestros usuarios en el uso de los mismos. La característica común de la mayoría de ellos, es la de ser 'formación a distancia' que se lleva a cabo a través de un 'Campus virtual'. Las diferentes opciones serán analizadas en la comunicación así como las problemáticas y ventajas que presentan los diversos métodos de formación llevados a cabo por las bibliotecas universitarias en entornos virtuales.

Palabras clave: Formación de usuarios, Biblioteca virtual, Internet, Educación a distancia.

Copyright © Biblioteca Virtual de la UOC, 2000

La formación de usuarios en una biblioteca virtual universitaria

La Universitat Oberta de Catalunya es un nuevo modelo de universidad a distancia de carácter innovador que se sirve de un campus virtual que permite superar las barreras del tiempo y del espacio para llegar al domicilio de todos los usuarios de la Universidad.

Los servicios bibliotecarios que necesita una universidad como la UOC se alejan del concepto tradicional que hasta ahora se daba dentro de un espacio presencial.

La misión concreta de la Biblioteca de la UOC será proporcionar a la comunidad universitaria todos los medios necesarios para el desarrollo de sus objetivos docentes, de apoyo a la investigación, de formación complementaria, etc., sea cual sea el soporte (documentos en formato papel, documentos electrónicos, bases de datos, etc.) e independientemente del lugar donde estén ubicados (catálogos propios, catálogos colectivos, etc.), y hacerlos accesibles para el usuario mediante el préstamo, los servicios de obtención de documentos o el envío al buzón electrónico de cada usuario.

Este modelo de biblioteca virtual nos obliga a replantearnos los sistemas utilizados en las bibliotecas presenciales en cuanto a servicios bibliotecarios y, en concreto, en la formación de nuestros usuarios.

Tipología de usuarios

La Biblioteca de la UOC, como toda biblioteca universitaria, ofrece sus servicios no sólo a los estudiantes de esta universidad, sino también a todo el profesorado y personal de gestión.

Las necesidades de cada uno de estos grupos son muy diferentes, motivo por el cual la Biblioteca debe adaptar sus recursos y servicios al colectivo al que deba satisfacer. De todas maneras, todos estos grupos de usuarios tienen características comunes:

- Se comunican con la Biblioteca mediante un entorno virtual.
- No coinciden con la Biblioteca ni geográfica ni temporalmente, razón por la cual deben poder hacer uso de ella a cualquier hora del día y desde cualquier lugar.
- En su mayoría, suelen tener una edad superior a los 25 años y cursan segundos estudios o cursos de especialización. Este hecho significa que son personas con varias responsabilidades familiares, laborales o de diversa índole, que no pueden dedicar mucha parte de su tiempo a formarse y necesitan tener acceso a la información de la manera más rápida y eficaz posible.
- Acostumbran a tener un mínimo conocimiento del uso de las herramientas informáticas.

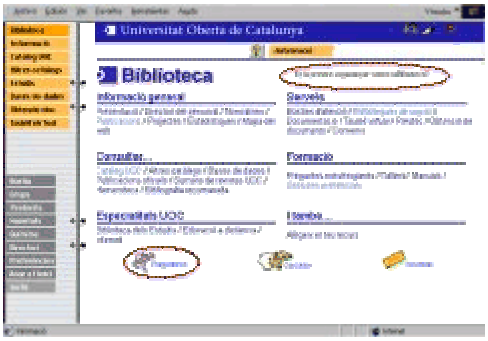
Propuestas de formación

Dentro de este contexto de "virtualidad", el modelo de formación presencial que habitualmente se lleva a cabo en las bibliotecas nos resulta insuficiente, ya que la comunicación con nuestros usuarios se establece, básicamente, mediante el correo electrónico. En este sentido, la Biblioteca de la UOC ha desarrollado nuevas vías de comunicación y nuevos formatos para poder difundir nuestros servicios y para formar a nuestros usuarios en el manejo de los mismos.

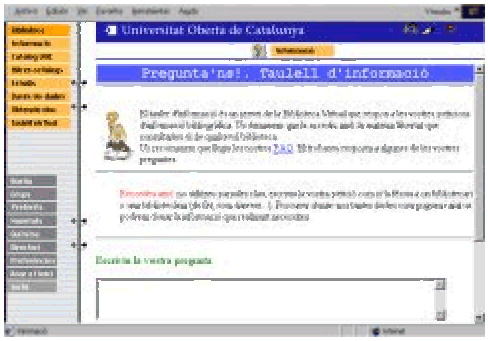
A partir del estudio de los diferentes modelos de formación de usuarios que se han llevado a cabo por otras bibliotecas universitarias no presenciales o que ofrecen algunos de sus servicios de forma no presencial (Open University, The Ohio State University, Ball State University, etc.), hemos

Copyright © Biblioteca Virtual de la UOC, 2000

incorporado a nuestro funcionamiento diferentes soluciones que nos permiten disponer de una metodología adecuada para nuestra formación de usuarios.
Cabe destacar en este sentido el servicio *ask us* (traducido en nuestro entorno virtual por "pregunta'ns"), que permite al usuario comunicarnos sus principales dudas y consultas mediante formularios.



1. Página principal



2. Formulario de solicitud de consultas

Las modalidades de formación que estamos desarrollando en estos momentos son las siguientes:

Formación individualizada vía correo electrónico

Mediante el correo electrónico y aprovechando las consultas que nos llegan a los diferentes buzones electrónicos de la Biblioteca por parte de los usuarios, se realiza una formación personalizada. Es decir, la respuesta de la Biblioteca no se limita a resolver la duda o el problema que el usuario nos comunica mediante su consulta, sino que además lo guía sobre cómo él mismo puede localizar dicha información en nuestras páginas dentro del Campus Virtual. Esta orientación no incluye tan sólo información sobre recursos existentes, cómo hacer búsquedas en nuestro catálogo o en catálogos colectivos o de qué servicios -si es el caso- pueden beneficiarse como usuarios para resolver sus dudas; las consultas, además, se reenvían a buzones de departamentos más especializados dentro de la Biblioteca para que desde éstos se les haga la formación más precisa posible.

Las respuestas que se den al usuario deben ser lo más completas posible, teniendo en cuenta las dudas secundarias que puedan surgir de esta primera respuesta para evitar que haya un intercambio continuo de mensajes, lo cual supondrían una importante cantidad de tiempo y dedicación, tanto a la Biblioteca como al usuario.

A pesar del esfuerzo que supone este tipo de atención, se hace imprescindible teniendo en cuenta que no existe comunicación visual y, por lo tanto, que es difícil valorar el nivel de satisfacción de una manera inmediata. Por este motivo, la Biblioteca de la UOC evita las explicaciones exhaustivas que no dan un resultado objetivo. No basta con orientar al usuario, sino que siempre que sea posible se le debe proporcionar la información o el documento que necesite, ya sea adjunto en un fichero o por cualquier otro medio.

El hecho de utilizar la palabra escrita implica dedicar más tiempo para dar una respuesta que si se utilizara la comunicación oral. Esto ofrece, sin embargo, la ventaja de poder contar con plantillas

Copyright © Biblioteca Virtual de la UOC, 2000

preestablecidas -resultantes de estudiar las consultas más frecuentes- para aprovechar los mensajes utilizados con anterioridad y dedicar el tiempo tan sólo en personalizarlos.
Cabe señalar también que al quedar constancia por escrito de las respuestas que la Biblioteca elabora, éstas deben ser muy precisas y siempre en un tono cordial.

Formación individualizada vía chat

A pesar de que una de las características de esta comunidad virtual es la no coincidencia en el espacio ni en el tiempo, la Biblioteca ofrece la posibilidad a los usuarios de contactar en tiempo real con nosotros mediante el servicio de chat. Desde la Biblioteca también se utiliza esta técnica para aquellas preguntas que nos llegan durante nuestra jornada de trabajo y que no requieren una respuesta elaborada. De esta forma, nuestro usuario obtiene una respuesta rápida y puntual relacionada con su consulta y, en muchas ocasiones se soluciona su duda.

Ejemplo: a menudo nos encontramos con preguntas relacionadas con el acceso a las bases de datos y su uso. En muchas ocasiones, una duda concreta no les permite continuar trabajando, y una respuesta vía chat les permite continuar con su consulta.

La Biblioteca, o los recursos de la Biblioteca, como asignatura

Consiste en incluir los servicios y los recursos bibliotecarios en la docencia obligatoria, en el marco de diferentes asignaturas y estudios. De hecho, y haciendo un paralelismo con las bibliotecas presenciales, estaríamos hablando de la biblioteca como docente. Esta vía nos garantiza que todos los estudiantes matriculados utilizarán la Biblioteca y se formarán en la utilización de los recursos que ofrecemos.

En este sentido, la Biblioteca realiza manuales sobre fuentes de información de interés para una asignatura en particular y también sobre el uso de recursos concretos de la Biblioteca.
Comentaremos dos ejemplos concretos de colaboración con asignaturas y estudios:

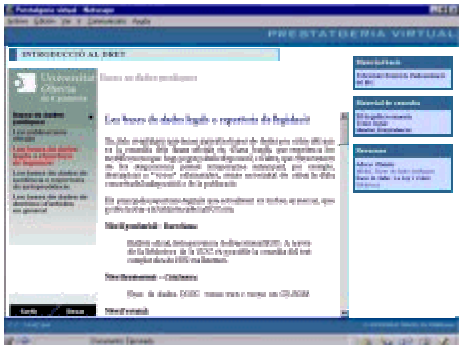
Material de la asignatura Multimedia y comunicación en la UOC: esta asignatura es obligatoria para todos aquellos estudiantes que inician sus estudios en la UOC. Su objetivo básico es el de proporcionar conocimientos sobre las nuevas tecnologías.

Los estudiantes deben elaborar un trabajo en el que tienen que localizar información sobre unos temas concretos (comercio electrónico, periodismo digital, etc.) relacionados con las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. La Biblioteca ha elaborado parte de esta asignatura obligatoria, concretamente un módulo sobre 'La Gestió d'informació' material que dota al estudiante de criterios de búsqueda y selección de información y documentación, tanto a nivel de fuentes (bases de datos, obras de referencia, portales temáticos, buscadores de Internet, etc.) como a nivel de estrategias de búsqueda y criterios de selección. Este material dota al estudiante de una visión muy completa de las diferentes fuentes de información, así como ventajas y desventajas de cada una de ellas.

Este manual, que estará activo para el próximo curso, nos garantiza que todo estudiante de la UOC tendrá unas nociones básicas sobre cómo localizar información y, al mismo tiempo, sabrá acceder a las páginas de la Biblioteca y utilizar nuestros recursos.

Bases de dades jurídiques: material elaborado junto con la dirección de estudios de Derecho. Se trata de un material en formato web donde se forma al estudiante en las fuentes de información jurídicas, que tendrán que utilizar a lo largo de su carrera como estudiantes y profesionales y que les serán imprescindibles para localizar disposiciones legales, sentencias y documentación especializada.

Copyright © Biblioteca Virtual de la UOC, 2000



3. Ejemplo de material docente

4. Ejemplo de material docente

En concreto, se explican con detalle publicaciones oficiales, bases de datos jurídicas y también bases de datos bibliográficas especializadas en derecho. El material se complementa con una serie de ejercicios prácticos, donde el estudiante debe utilizar estos recursos y donde debe también interpretar leyes y sentencias.
En estos momentos, estamos trabajando con los estudios de Humanidades y Pedagogía y Psicología para elaborar materiales similares a los anteriores, pero adaptados a las necesidades específicas de cada uno de ellos.

Manuales y guías en línea

La Biblioteca elabora igualmente manuales y guías en formato electrónico que son accesibles desde el Campus Virtual. En este sentido, es muy importante analizar la ubicación de estas herramientas dentro de las diferentes páginas con las que cuenta la Biblioteca para que los usuarios puedan encontrarlas de la manera más intuitiva posible.

Dentro de estos manuales y guías encontramos diferentes tipologías: por un lado, los de carácter más genérico, que acostumbran a tratar sobre el funcionamiento general de nuestros servicios (préstamo, obtención de documentos, búsquedas bibliográficas, etc.), y, por otro lado, otros más específicos sobre recursos accesibles desde nuestras páginas (guía de consulta de nuestro catálogo, guía de consulta de bases de datos, etc.).

Cabe señalar igualmente la presentación de la Biblioteca que hemos diseñado y que ha sido pensada para aquellos usuarios que es la primera vez que acceden a nuestras páginas "És la primera vegada que visites la nostra biblioteca?". En ella, presentamos nuestros servicios y recursos e invitamos a nuestros usuarios a que contacten con nosotros.

FAQ (Frequently Asked Questions)

Al igual que la mayoría de los sitios web que encontramos en Internet, la Biblioteca ha recogido las preguntas que con más frecuencia plantean los usuarios y les hemos dado respuesta. De esta forma intentamos que nuestros usuarios, antes de enviarnos un mensaje, puedan consultar esta página y encontrar la respuesta a su duda.

Valorando los accesos que trimestralmente se realizan a estas páginas, hemos comprobado que, a pesar de su utilidad, el número de consultas es bastante reducido. Este hecho puede estar motivado por la no familiarización de nuestros usuarios en la consulta de otras páginas web, a pesar de que su entorno de trabajo es Internet.

Copyright © Biblioteca Virtual de la UOC, 2000

En este sentido, estamos analizando cómo mejorar este sistema de ayuda mediante un servicio tecnológicamente más desarrollado, denominado genéricamente Help desk, que vendría a ser la evolución de las FAQ, pero de manera que el sistema diese respuesta automática a las consultas más frecuentes. De esta forma, cuando el usuario haga una consulta, el sistema detectará si existe una respuesta predefinida y, si es así, ya le dará la respuesta.

Sesiones presenciales

La UOC organiza cada semestre dos encuentros presenciales (uno al inicio del semestre y otro al final del mismo), donde se reúnen estudiantes, profesores y personal de gestión. La Biblioteca, en este marco, hacen una serie de cursillos dirigidos a todo este colectivo que tienen una gran aceptación. En estos momentos, los talleres que realizamos son: Internet básico, Internet avanzado, Biblioteca, Bases de datos -para cada uno de los estudios- y Búsqueda de información para elaborar trabajos.

Igualmente realizamos sesiones en los diferentes centros de apoyo de que dispone la Universidad por toda la geografía catalana.

Conclusión

El hecho de que el acceso del usuario a la Biblioteca se lleve a cabo en un entorno virtual, obliga al profesional de la información a buscar nuevas vías de formación de usuarios para que éstos puedan llegar a ser autónomos en el uso de los recursos y los servicios que la Biblioteca ofrece.

A pesar de que al usuario de la UOC se le supone un conocimiento informático de nivel medio, muchas veces el entorno virtual lo desorienta y lo hace sentir aislado. Por esta razón, la Biblioteca debe ofrecer una formación de nivel alto que contemple de antemano todos los problemas con los que pueda encontrarse nuestro usuario.

Siempre que sea posible, debe ofrecerse al usuario la posibilidad de tener encuentros presenciales que complementen y amplíen su formación. Este contacto con los usuarios nos permite valorar más directamente su reacción ante nuestra biblioteca y, por consiguiente, mejorarla y adaptarla a sus necesidades concretas.

Esta valoración, junto con la que extraemos de sus mensajes, son los principales baremos para evaluar nuestro grado de utilidad e implementación en el entorno de nuestra universidad.

Copyright © Biblioteca Virtual de la UOC, 2000