

Planificación de la campaña de formación de PoliBuscador, el portal de acceso a los recursos electrónicos de la Biblioteca de la Universidad Politécnica de Valencia.

M^a Isabel Espí Albert, M^a Dolores García León, Remedios Pérez García, Natalia Sastre Miralles, Isabel Zubeldia Lauzurica.

Universidad Politécnica de Valencia. Área de Biblioteca y Documentación Científica.

Camino de Vera s/n. 46022. Valencia

Teléfono 963877085 - Fax 963877089

maesal2@bib.upv.es; mdogarle@upvnet.upv.es; marperez@bib.upv.es; nasasmi@bib.upv.es;

zubeldia@bib.upv.es

Resumen

El Área de Biblioteca y Documentación Científica de la Universidad Politécnica de Valencia decidió cambiar el sistema de acceso a los recursos electrónicos con el objetivo de conseguir la integración de todos los recursos a través de un único portal que facilitara a los usuarios la realización de búsquedas de forma sencilla. En esta comunicación se expone la campaña de difusión de PoliBuscador así como la de formación, tanto de bibliotecarios y de formadores como de usuarios. La finalidad de las sesiones de formación era difundir la nueva herramienta y conseguir una utilización óptima de este nuevo portal. Un factor de éxito de esta campaña fue la realización de las sesiones en los centros dónde nuestros usuarios desarrollan su actividad docente e investigadora.

Palabras-clave.

- Formación de usuarios
- Bibliotecas digitales
- PoliBuscador
- Marketing de bibliotecas
- Bibliotecas universitarias

Introducción

El Área de Biblioteca y Documentación Científica (ABYDC) de la Universidad Politécnica de Valencia (UPV) ofrece a la comunidad universitaria una colección de recursos electrónicos de calidad. Los sistemas utilizados para acceder a estos recursos tienen formas de consulta y funcionalidades con distintos niveles de integración puesto que dependen de diferentes productores. Esta variedad de sistemas de acceso y de lenguajes de interrogación produce confusión en el usuario ya que debe consultar varias herramientas y conocer el funcionamiento de las diferentes interfaces de consulta.

El ABYDC realiza una gran inversión en la adquisición y actualización de los recursos electrónicos por lo que, para incentivar el uso de los mismos y rentabilizar mejor la inversión, se tomó la decisión de cambiar el sistema de consultas. El objetivo era conseguir la integración de todos los recursos electrónicos a través de un único portal que facilitara a los usuarios la posibilidad de realizar búsquedas de forma sencilla.

Tras una fase de estudio y evaluación se escogió MetaLib, un programa utilizado para la creación de portales de información que permite realizar búsquedas federadas en los recursos configurados previamente, cuya personalización para la UPV se denominó Polibuscador. Su interfaz permite el acceso a todos los recursos electrónicos a través del uso de grupos, categorías temáticas y listas alfabéticas, a la vez que permite al usuario crear su propio espacio de trabajo y utilizar algunas de las funcionalidades más avanzadas.

PoliBuscador <<http://polibuscador.upv.es>> se ha convertido en una herramienta de trabajo muy utilizada por la comunidad universitaria gracias a la campaña de difusión y formación realizada, ya que este nuevo portal suponía un gran cambio en cuanto a la organización y acceso a todos los recursos electrónicos de la UPV.

Establecimiento de un calendario

La primera fase dentro de la campaña masiva de formación tanto interna como externa dirigida al personal de la biblioteca y usuarios universitarios, fue el establecimiento de un calendario.

	Mayo 2005	Junio 2005	Julio – Septiembre 2005	Octubre 2005	Noviembre 2005 – Junio 2006
Formación de formadores					
Formación personal Biblioteca					
Difusión y marketing					
Presentación oficial					
Formación usuarios					

Tabla 1. Cronograma de la campaña de formación

Formación de formadores

La siguiente fase fue la realización de unas sesiones especiales de formación impartidas por la misma persona que estaba configurando MetaLib en esos momentos, cuyo objetivo era la creación de un grupo de formadores compuesto por bibliotecarios que, o bien formaban parte del equipo inicial de MetaLib, o bien estaban vinculados directamente con actividades de formación.

Estas sesiones se dividieron en dos niveles:

- Nivel usuario, en el que se pretendía dar a conocer el funcionamiento de PoliBuscador.
- Nivel administrador, en el que se explicaba cómo añadir nuevos recursos, organizar la presentación de los recursos de la forma más eficaz o ser capaz de utilizar las posibilidades de MetaLib en los diferentes submódulos.

A partir de las experiencias y opiniones de estas sesiones se terminó de diseñar el planteamiento del curso dirigido al resto del personal de la Biblioteca.

Formación del personal de la biblioteca

En estas sesiones de formación además de dar a conocer la herramienta al personal de la biblioteca formándoles en su uso, se pretendía recoger sus opiniones y propuestas de mejora, ya que supusieron la primera toma de contacto con usuarios reales.

Durante los meses de mayo y junio de 2005 se realizaron 7 sesiones de formación en turnos de mañana y tarde para facilitar la asistencia de todo el personal de la biblioteca con un total de 82 asistentes.

Con el fin de que el personal de la Biblioteca fuera capaz de hacer un uso óptimo de PoliBuscador tanto en sus actividades de referencia como para poder dar respuesta a las preguntas de los usuarios sobre el funcionamiento de PoliBuscador, se explicaron los diferentes módulos teóricos combinándolos con prácticas realizadas en la versión en pruebas.

Cada una de estas sesiones de formación, con una duración de 5 horas, se estructuró en los siguientes apartados generales:

- Conceptos básicos y acceso: se explicó el funcionamiento general del portal y las diferentes posibilidades de acceso, haciendo hincapié entre la situación anterior (disgregación de fuentes y vías para acceder a los recursos, y dificultad de acceso para el usuario en las distintas plataformas) y la situación actual con PoliBuscador (ventajas de agrupar en una única plataforma todos los recursos electrónicos).
- Módulos de PoliBuscador: Búsqueda rápida, Metabúsqueda, Buscar recurso-e, Buscar revista-e y Mi PoliBuscador.
- Pase de una encuesta para conocer las opiniones del personal de la biblioteca acerca del diseño, las opciones de búsqueda y la facilidad o no de uso de la herramienta.

Los resultados de la encuesta reflejaron como puntos fuertes la utilidad y el diseño de PoliBuscador, mientras que la complejidad de uso y las categorías temáticas establecidas fueron los puntos menos valorados. Esto último se explica porque este proyecto implicaba cambios radicales que, en esta fase inicial, suscitaron ciertas reticencias por parte del personal que se fueron superando una vez conocida la herramienta en profundidad.

Marketing y difusión del producto

Paralelamente y desde el servicio de Formación del AByDC, se estuvo trabajando en la campaña de lanzamiento del nuevo producto para lo cual se contrataron los servicios de un gabinete técnico artístico que diseñó la imagen de una *mascota* con la cual los usuarios pudiesen identificar la nueva herramienta, además de realizar una estrategia publicitaria basada en la sorpresa y la expectación.



Figura 1. Mascota de PoliBuscador

La campaña, dirigida a toda la comunidad universitaria de la UPV compuesta aproximadamente por 40.000 usuarios potenciales, se fundamentó básicamente en dos acciones:

- la colocación de una figura de gran tamaño de la mascota en el ágora de la Universidad con un lema asociado a una cuenta atrás que acababa el día de la presentación oficial de PoliBuscador,
- la distribución de objetos promocionales como alfombrillas de ordenador, carteles y folletos así como una animación para el entorno virtual.

En cuanto a los canales de difusión se utilizaron los siguientes medios:

- El correo postal para hacer llegar al equipo de gobierno, instituciones académicas y servicios más directamente implicados, la invitación protocolaria al acto de inauguración, acompañada de los objetos promocionales.
- El correo electrónico a través de un envío exhaustivo a las listas de distribución de la universidad.
- La página Web de la biblioteca y de la universidad, en las que se insertó un anuncio breve en las páginas iniciales.
- Los medios de comunicación como la televisión y el tablón de anuncios de la UPV, y la prensa local.
- Los foros profesionales.

En todo este proceso fue fundamental el apoyo y la colaboración recibida por el Vicerrectorado de Alumnado e Intercambio del que depende el AByDC. El factor tiempo también fue muy importante, pues toda la campaña tuvo que ser ejecutada quince días antes de la presentación oficial de PoliBuscador que tuvo lugar el 20 de octubre de 2005 en la Sala de Congresos I del edificio de Rectorado con una gran afluencia de público.

Formación de usuarios

Una vez concluida la fase de difusión del nuevo portal, se inició la fase de organización de las sesiones de formación en los distintos centros que integran la UPV en sus dos ubicaciones de Valencia (Campus de Vera y Blasco Ibáñez) y en los campus de Gandía y Alcoy.

Previo a las sesiones de formación, se elaboró un material didáctico compuesto por el manual de Polibuscador, unas guías rápidas para atender a los usuarios de una manera más sencilla en los puntos de información de las diferentes bibliotecas, y unas Faq's en la página Web de la Biblioteca.

El objetivo de estas sesiones era el de difundir la nueva herramienta de acceso a los recursos electrónicos entre el mayor número de usuarios posibles. Por ello, se pensó que un factor de éxito en la formación sería impartirla en el mismo centro en el que los usuarios potenciales desarrollan su actividad docente, formativa y/o de investigación.

La organización de cada una de las sesiones se desarrolló en dos vertientes:

- En los centros que cuentan con biblioteca propia, los bibliotecarios de centro tuvieron que coordinarse con el Área de Formación del AByDC para realizar todos los trámites administrativos de las sesiones de formación (matrícula online, etc.), y con el centro en cuanto a la utilización del aula informática y a la difusión entre todo el personal adscrito al mismo.
- En los centros docentes en los cuales no existe biblioteca fue necesario contactar con el equipo directivo de dichos centros para dar a conocer el producto e impartir también las sesiones de formación. En estos casos, fue el Área de Formación la encargada de realizar dichas gestiones administrativas y de impartir las sesiones.

Inicialmente se realizaron dos sesiones, una en horario de mañana y otra en horario de tarde, en las que a lo largo de dos horas se expuso el funcionamiento básico de PoliBuscador. Partiendo del material de formación elaborado por el grupo de formadores, cada bibliotecario adaptó los contenidos a las áreas de conocimiento de las Escuelas o Facultades, cambiando la parte práctica e incidiendo en los recursos más pertinentes para cada una de ellas. Cada asistente recibió una copia impresa de la presentación utilizada en la clase así como un cuadernillo de prácticas donde también se indicaba una dirección de correo-e a la que enviar sus consultas y sugerencias.

La difusión de estas actividades de formación se llevó a cabo en dos ámbitos diferentes:

- A nivel general, a través de página Web del CFP (Centro de Formación Postgrado) se gestionaba la matrícula online de los asistentes a las sesiones, y en la página Web de la Biblioteca General, en su apartado de Formación de usuarios, se daba publicidad a los contenidos del curso, lugar, fecha de celebración y destinatarios.
- A nivel de Centro se utilizó el correo electrónico, la página Web de la Biblioteca de Centro y el anuncio por medio de carteles que recuperaban los ya utilizados en la campaña de difusión del propio PoliBuscador cuyo logo resultaba familiar a los usuarios.

La aceptación de esta actividad fue generalizada en todos los centros, realizándose un total de 29 sesiones. El éxito de asistencia supuso que se planteara la celebración de futuras sesiones de formación a la carta, atendiendo a la petición de profesores, investigadores, etc.

Conclusiones

El éxito de la campaña de difusión y formación se tradujo en un aumento considerable del uso de la colección digital tal y como quedó reflejado en el módulo de estadísticas de MetaLib. Este incremento también se ha visto favorecido por el hecho de que PoliBuscador unifica los accesos a través de un único portal.

Respecto a la futura planificación de las sesiones de formación se llegó a la conclusión de que debido a la complejidad de la herramienta era conveniente organizar el contenido de las mismas en dos niveles diferentes, uno de iniciación y otro avanzado.

En estos momentos se está planteando integrar la formación que se imparte en la Biblioteca en PoliformaT, la nueva plataforma de teleformación que sirve de apoyo en la docencia presencial y on line tanto para los profesores como para los alumnos de la Universidad Politécnica de Valencia.

Bibliografía:

COLOMINA FONS, G, *et al.* "Gestión de contenidos en PoliBuscador, el portal de acceso a la Biblioteca Digital de la Universidad Politécnica de Valencia". En: *VIII Jornadas de Gestión de la Información (Madrid, Biblioteca Nacional, 6 y 7 de noviembre de 2006)* [en línea]. Madrid: SEDIC, 2006, p. 181-195. [Consulta: 15 de diciembre de 2006] Disponible en: http://aleph.csic.es/expania/_recursos/recursos.htm

MARGAIX ARNAL, D. "El PoliBuscador. Personalización de MetaLib en la Biblioteca de la Universidad Politécnica de Valencia". En: *V Jornadas de Bibliotecas Digitales (Granada, del 13 al 16 de septiembre, 2005)* [en línea]. Madrid: Paraninfo, 2005, p. 99-104. [Consulta: 15 de diciembre de 2006] Disponible en: <http://eprints.rclis.org/archive/00005086/01/974.pdf>

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE VALENCIA. AByDC. *PoliBuscador*: [en línea] *Guías rápidas y manual de usuario*. [Consulta: 15 de diciembre de 2006] Disponible en: http://www.upv.es/bib/busqueda/bus_mater_pb_c.html

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE VALENCIA. AByDC. *Preguntas más frecuentes sobre Polibuscador*. [en línea] [Consulta: 15 de diciembre de 2006] Disponible en: http://www.upv.es/bib/busqueda/bus_faqs_c.html#polibuscador