



La biblioteca se acerca al usuario



Elena Escar Hernández, Isabel Arner Muro, Luis M. Blanco Domingo,
Maria A. Escar Roc, Nieves Hijós Esparza, Adriana Oliva Gracia, Andrea
Sanz Magdalena, Rosa Serrano Fortuño





¿Qué es?



Una nueva vía para acercarnos al usuario

En un espacio **diferenciado**, visible y accesible

Para dar un servicio directo, individual y **personalizado**



Servicio de consultoría presencial
(general y especializada)

De **lunes a viernes**, de 8:15 a 21:15 horas



Biblioteca Universidad Zaragoza

Campus de Zaragoza Campus de Huesca Campus de Teruel



:: Servicios Centrales

- Dirección y Administración
- Biblioteca General Universitaria
- Unidad de Gestión de la Información Científica (antes Centro de Doc. Científica)
- Archivo Histórico Universitario
- Servicio Centralizado de Suscripciones
- Unidad de Procesos y Automatización

:: Bibliotecas de Centro

En Zaragoza

- Biblioteca Biomédica (Facultad de Ciencias de la Salud)
- Biblioteca Biomédica (Facultad de Medicina)
- Biblioteca de Humanidades "María Moliner"
- Biblioteca de la Facultad de Ciencias
- Biblioteca de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo
- Biblioteca de la Facultad de Derecho
- Biblioteca de la Facultad de Economía y Empresa. Campus Paraiso (Ignacio Jordan de Asso)
- Biblioteca de la Facultad de Economía y Empresa. Campus Río Ebro
- Biblioteca de la Facultad de Educación
- Biblioteca de la Facultad de Veterinaria
- Biblioteca Hypatia de Alejandría
- Biblioteca del ICE (Véase Biblioteca CAI-Universidad)

En Huesca

- **Biblioteca de la Escuela Politécnica Superior**
- Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte
- Biblioteca de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación
- Biblioteca de la Facultad de Empresa y Gestión Pública



En Teruel

- Biblioteca del Campus de Teruel

:: Otras bibliotecas

- Biblioteca CAI-Universidad
- Centro de Documentación del Agua y del Medioambiente
- Biblioteca del Centro Universitario de Lenguas Modernas
- Centro de Documentación Europea



Escuela Politécnica
Superior - Huesca
Universidad Zaragoza



Titulaciones EPS



- Grado en Ciencias Ambientales
- Grado en Ingeniería Agroalimentaria y del Medio Rural
- Máster Universitario en Ingeniería Agronómica
- Máster Universitario en Investigación en Ciencia Agraria y Ambientales
- Diploma de Especialización en Protección Vegetal
- Máster Propio en Gestión Sostenible del Agua

Comunidad universitaria EPS



446 alumnos

69 profesores

38 pas

¿Por qué surge?



“Salir del ...mostrador” ...
para...



1. Dar **valor añadido** a la información puntual, rápida, inmediata, que se da desde el mostrador.
2. **Detectar** necesidades formativas/informativas de los usuarios.
3. Informar de forma **organizada**.

Conectar los espacios donde la biblioteca desarrolla la información_ formación



Formación
presencial



Formación
virtual

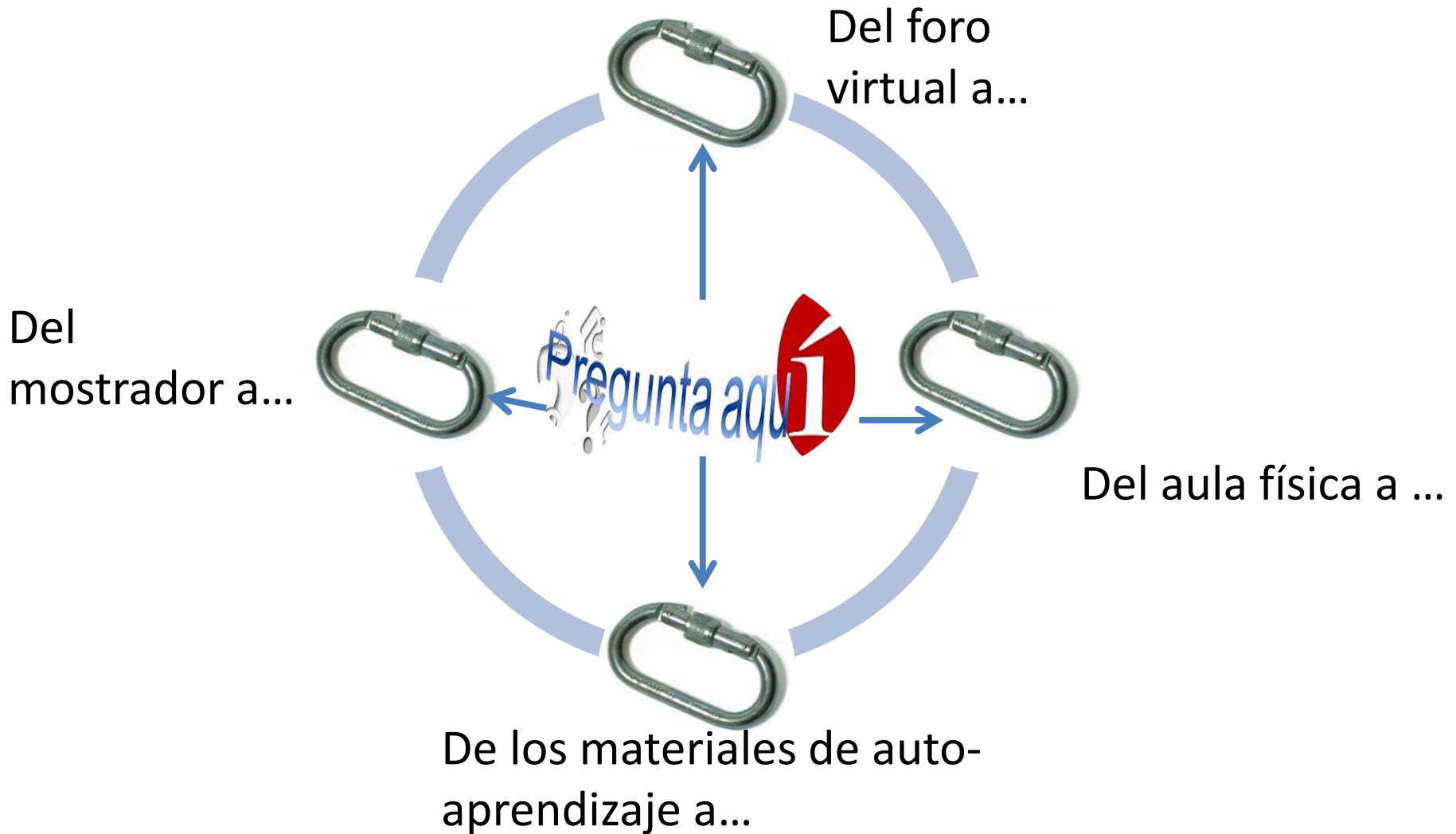


Consultoría
presencial



Mostrador de
información

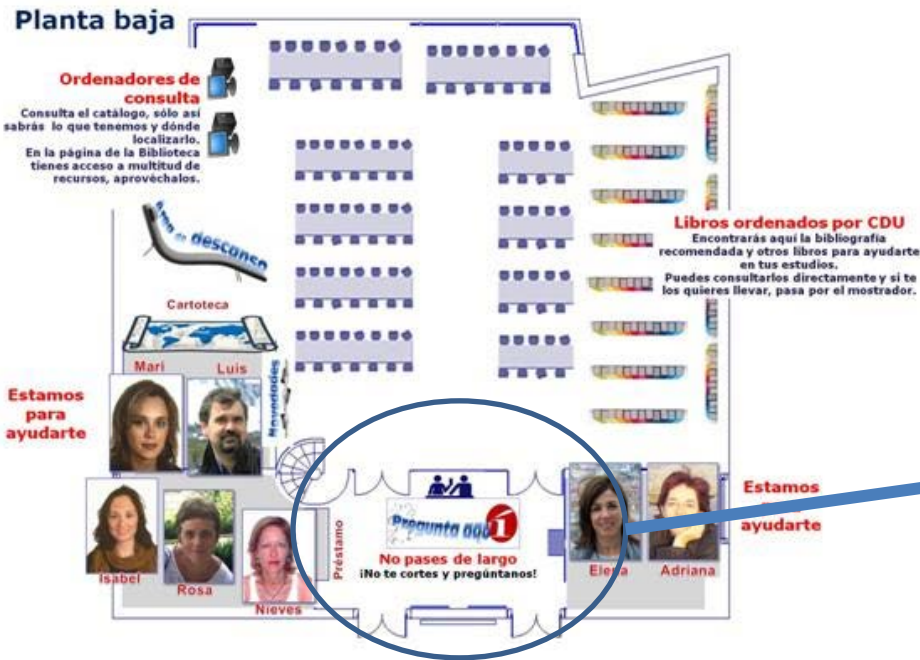
Clave de anclaje en el circuito de aprendizaje de las CI en nuestra biblioteca



¿Cómo se organiza?



Recursos materiales: espacio y equipamiento



Recursos humanos



Difusión y marketing

Multiestrategia comunicativa:

- logo identificativo
- señalización espacio
- cartelería
- listas *e-correo*
- foro cursos virtuales
- reuniones con PDI
- etc., etc.

Pregunta aquí

Escuela Politécnica Superior - Huesca
Universidad Zaragoza

Biblioteca
Universidad Zaragoza

**NUEVO
SERVICIO**

**CURSO
2014-2015**

Pregunta aquí

Trabajo fin de grado

Formatos de cita

Cuenta de usuario

Bibliografía Recomendada

Zaguán

Trabajos de clase

Autorreservas

Busquedas complejas

Citas y referencias

Alcorze y Roble

Wi-fi

Moodle

Herramientas control y evaluación

SEPTIEMBRE

FECHA 1/9 HORA 10 Atendido por Silvia

Tipo de consulta J(1)

10 40 CCAA MÁSTER PDI...
 20 TFG Externos MOVILIDAD Otro...
 30 GIAMER Otros UZ

Autorreservas Información Gral. Centro Préstamo
 Bibliografía Recomendada Información Gral. UZ Sala Columela
 Carnet usuario externo Localización artículos SOD
 CDMA Localización libros TFG (colgar)
 Citar documentos Localización otros TFG (localizar)
 Cuenta de usuario Localización pp Wifi
 Equipos informáticos Máquina Multifunción Otro...
 Información Gral. biblioteca Moodle

apilada biblioteca

TIEMPO (minutos) 1

FECHA 1/09 HORA 10:30 Atendido por Luis

Tipo de consulta J(1)

10 40 CCAA MÁSTER PDI...
 20 TFG Externos MOVILIDAD Otro...
 30 GIAMER Otros UZ

Autorreservas Información Gral. Centro Préstamo
 Bibliografía Recomendada Información Gral. UZ Sala Columela
 Carnet usuario externo Localización artículos SOD
 Documentos Localización libros TFG (colgar)
 Cuenta de usuario Localización otros TFG (localizar)
 Equipos informáticos Localización pp Wifi
 Información Gral. biblioteca Máquina Multifunción Otro...
 Moodle

Busca cat. de MF para convertirla en un curso. Anexo II en Depósito. Formación sobre el software necesario.

TIEMPO (minutos) 30'

FECHA 09 HORA 9:15 Atendido por Luis

Tipo de consulta J(1)

10 40 CCAA MÁSTER PDI...
 20 TFG Externos MOVILIDAD Otro...
 30 GIAMER Otros UZ

Autorreservas Información Gral. Centro Préstamo
 Bibliografía Recomendada Información Gral. UZ Sala Columela
 Carnet usuario externo Localización artículos SOD
 Documentos Localización libros TFG (colgar)
 Cuenta de usuario Localización otros TFG (localizar)
 Equipos informáticos Localización pp Wifi
 Información Gral. biblioteca Máquina Multifunción Otro...
 Moodle

*reg. Noble de TFG relativos al
atributos de q-ensu*

TIEMPO (minutos) 5'

FECHA 19/16 HORA 11:40 Atendido por Silvia

Tipo de consulta J(1)

10 40 CCAA MÁSTER PDI...
 20 TFG Externos MOVILIDAD Otro...
 30 GIAMER Otros UZ

Autorreservas Información Gral. Centro Préstamo
 Bibliografía Recomendada Información Gral. UZ Sala Columela
 Carnet usuario externo Localización artículos SOD
 Citar documentos Localización libros TFG (colgar)
 Cuenta de usuario Localización otros TFG (localizar)
 Equipos informáticos Localización pp Wifi
 Información Gral. biblioteca Máquina Multifunción Otro...
 Moodle

Viene a ver los "Journals" lista de de acceso para externos.

TIEMPO (minutos) 3

FECHA 29/8/2016 HORA 10:11 Atendido por Jesbel

Tipo de consulta J(1)

10 40 CCAA MÁSTER PDI...
 20 TFG Externos MOVILIDAD Otro...
 30 GIAMER Otros UZ

Autorreservas Información Gral. Centro Préstamo
 Bibliografía Recomendada Información Gral. UZ Sala Columela
 Carnet usuario externo Localización artículos SOD
 CDMA Localización libros TFG (colgar)
 Citar documentos Localización otros TFG (localizar)
 Cuenta de usuario Localización pp Wifi
 Equipos informáticos Máquina Multifunción Otro...
 Información Gral. biblioteca Moodle

Pregunta si tienen un libro que blinto courier.

TIEMPO (minutos) 1

FECHA 14/19/16 HORA 8:49 Atendido por Jesbel

Tipo de consulta J(2)

10 40 CCAA MÁSTER PDI...
 20 TFG Externos MOVILIDAD Otro...
 30 GIAMER Otros UZ

Autorreservas Información Gral. Centro Préstamo
 Bibliografía Recomendada Información Gral. UZ Sala Columela
 Carnet usuario externo Localización artículos SOD
 CDMA Localización libros TFG (colgar)
 Citar documentos Localización otros TFG (localizar)
 Cuenta de usuario Localización pp Wifi
 Equipos informáticos Máquina Multifunción Otro...
 Información Gral. biblioteca Moodle

Viene a buscar un libro. Como no sabe la signature le miro en el catalogo. Le acompaño a cogerlo a la estantería.

TIEMPO (minutos) 5'

Herramientas control y evaluación

Consultas informativas

La entrevista de referencia



CÓDIGO REF <input type="text"/>	FECHA _____ HORA _____	Entrevista
Atendido por _____	Usuario Nombre y apellidos usuario o representante del grupo de _____ estudiantes	
Cita (día, hora y persona) _____	Contacto usuario Correo @ o teléfono, valorar _____	
<input type="checkbox"/> Consultas sucesivas	<input type="checkbox"/> CCAA <input type="checkbox"/> GIAMER <input type="checkbox"/> PAS <input type="checkbox"/> PDI <input type="checkbox"/> OTROS (especificar) _____	
<input type="text"/> CURSO	<input type="checkbox"/> MOODLE Si / No	
Consulta		
0.- ¿Qué quiere? 1.- ¿Es la 1ª vez que viene por esta consulta? 2.- ¿Para qué lo quiere (TFG, trabajo de clase (si es individual o de grupo, asignatura y/o profesor)? 3.- ¿Para cuándo? 4.- ¿Qué ha buscado y dónde? 5.- Si tiene la consulta escrita porque es un trabajo de clase, copiarla íntegramente, que a veces no saben lo que buscan		
Resolución		
<input type="text"/>		Fuentes consultadas o recomendadas:
		<input type="checkbox"/> WEB BUZ <input type="checkbox"/> WEB CENTRO <input type="checkbox"/> ROBLE <input type="checkbox"/> ALCORZE <input type="checkbox"/> DIALNET <input type="checkbox"/> MOODLE <input type="checkbox"/> NETVIBES <input type="checkbox"/> WIKIPEDIA <input type="checkbox"/> GOOGLE ACADEMIC <input type="checkbox"/> REFWORKS <input type="checkbox"/> ZOTERO <input type="checkbox"/> MENDELEY <input type="checkbox"/> SCIENCE DIRECT <input type="checkbox"/> WOK <input type="checkbox"/> GREENFILE <input type="checkbox"/> CABDIRET
Guara		
<input type="text"/>		
Fecha envío _____	Nº registros _____	Respuesta archivada como _____
TIEMPO (minutos) Entrevista	Resolución	Guara
Otros _____	TOTAL <input type="text"/>	

Herramientas control y evaluación

FileMaker Pro - [Control Referencia General]

Archivo Edición Vista Insertar Formato Registros Guiones Ventana Ayuda

1110 1111 Total (Desord.)

Registros

Mostrar todos Nuevo registro Eliminar registro Buscar Ordenar

Presentación: CONTROL información Ver como: Vista previa

FECHA 21/09/2016 HORA 11:44

Atendido por Mari TIEMPO (minutos) ● MESA ○ MOSTRADOR

CCAA MÁSTER
 Externos MOVILIDAD
 GIAMER Otros UZ
 ITA PDI
 ITI Otro...

CURSO
 1º 2º 3º 4º TFG

Tipo de consulta

<input type="checkbox"/> Autorreservas	<input type="checkbox"/> Localización artículos	<input type="checkbox"/> Wifi
<input type="checkbox"/> Bibliografía Recomendada	<input type="checkbox"/> Localización libros	<input type="checkbox"/> Zaguán
<input type="checkbox"/> Carnet usuario externo	<input type="checkbox"/> Localización otros	<input type="checkbox"/> Otro...
<input type="checkbox"/> CDMA	<input type="checkbox"/> Localización pp	
<input type="checkbox"/> Citar documentos	<input type="checkbox"/> Máquina Multifunción	
<input type="checkbox"/> Cuenta de usuario	<input type="checkbox"/> Moodle	
<input type="checkbox"/> e-libro	<input type="checkbox"/> Préstamo	
<input type="checkbox"/> Equipos informáticos	<input type="checkbox"/> Sala Columela	
<input type="checkbox"/> Información Gral. biblioteca	<input type="checkbox"/> SOD	
<input checked="" type="checkbox"/> Información Gral. Centro	<input type="checkbox"/> TFG (colgar)	
<input checked="" type="checkbox"/> Información Gral. UNIZAR	<input type="checkbox"/> TFG (localizar)	

Otros datos

No sabe porque no puede acceder a la secretaria virtual para poder automatricularse (no esta abierto hasta el día 27, Laura), le indico donde está la guía docente para los créditos de las asignaturas y

DESUDIO REFERENCIA

MES **septiembre**

MESA MOSTRADOR

Herramientas control y evaluación

	2014												2015											
													Total curso 14-											
por día de la semana	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	15	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Fe					
lunes	18	24	16	17	8	17	25	9	21	10	0	1	166	5	10	18	5	5						
martes	13	19	13	23	8	13	18	17	19	6	3	1	153	6	16	26	7	7						
miércoles	8	30	12	14	5	18	15	13	12	9	0	1	137	10	8	13	16	9						
jueves	4	27	26	16	9	10	13	3	7	6	0	1	122	5	18	14	5	8						
viernes	3	4	3	4	13	0	5	1	3	10	1	1	48	0	3	2	3	4						
	46	104	70	74	43	58	76	43	62	41	4	5	626	26	55	73	36	33						
por personal	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto		Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Fe					
Andrea	13	24	16	13	6	14	17	16	17	11	0	3	150	7	16	23	10	3						
Isabel													0											
Luis	14	16	9	18	20	8	14	7	21	6	1	1	135	5	13	19	10	11						
Nieves	12	18	18	16	9	18	21	11	13	17	1	1	155	10	11	13	9	10						
Rosa	7	17	22	21	8	15	19	6	6	6	2	0	129	4	11	3	5	5						
Adriana		13	2	4	0	3	5	1	2	0	0	0	30	0	0	5	0	1						
Elena		3	3	0	0	0	0	0	3	0	0	0	9	0	0	6	2	1						
Mari				2	0	0	0	2	0	1	0	0	5	0	4	4	0	2						
por tema	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto		Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Fe					
Autorreservas	4	15	2	6	1	2	8	2	3	3	1	0	47	0	3	3	1	2						
Bibliografía Recomendada		1	1	3	1	3	2	2	0	0	0	0	13	0	8	3	1	1						
Carnet usuario externo												1	1	0	0	2	1	1						
CDMA							3	1	0	1	0	0	5	0	0	0	0	0						
Citar documentos		2	2	2	3	4	1	3	4	3	0	0	24	0	2	2	3	0						
Cuenta de usuario		20	9	8	4	2	10	7	3	3	0	0	66	2	5	9	3	1						
E-libro													0					1						
Equipos informáticos	7	4	3	3	2	1	7	1	2	1	0	0	31	0	0	2	0	0						
Información general	6	6	3	2	5	1	5	5	0	10	2	1	46	4	6	2	3	6						
Localización artículos				7	1	1	4	5	7	3	0	0	28	0	1	5	2	2						
Localización libros	7	27	22	23	13	25	26	16	17	11	0	1	188	4	10	22	9	9						
Localización otros	5	1	2	0	1	5	0	2	0	5	0	1	22	1	1	1	0	1						
Localización pp	1	2	5	1	0	5	2	2	3	1	0	0	22	3	0	3	1	1						

Evaluación: indicadores referencia general

(búsquedas identificativas)

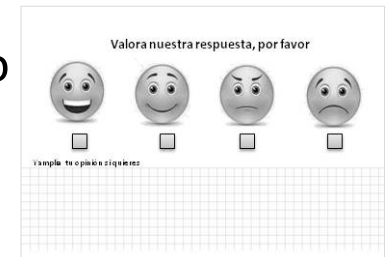


Cuantitativos

- Por día de la semana
- Por usuario: tipo, titulación, curso
- Por tema: detectar
- Por persona que atiende: cargas de trabajo
- Por tiempo atención

Cualitativos (satisfacción)

- Del usuario
- Del personal:
autoevaluación del servicio



Retroalimentación autoevaluación continua del servicio

- Mensual, en las reuniones de equipo (*último martes de cada mes*).
- Cuatrimestral y/o por curso académico (febrero, junio)
- De reflexión conjunta y balance:
 - Sesión tipo *metaplan*

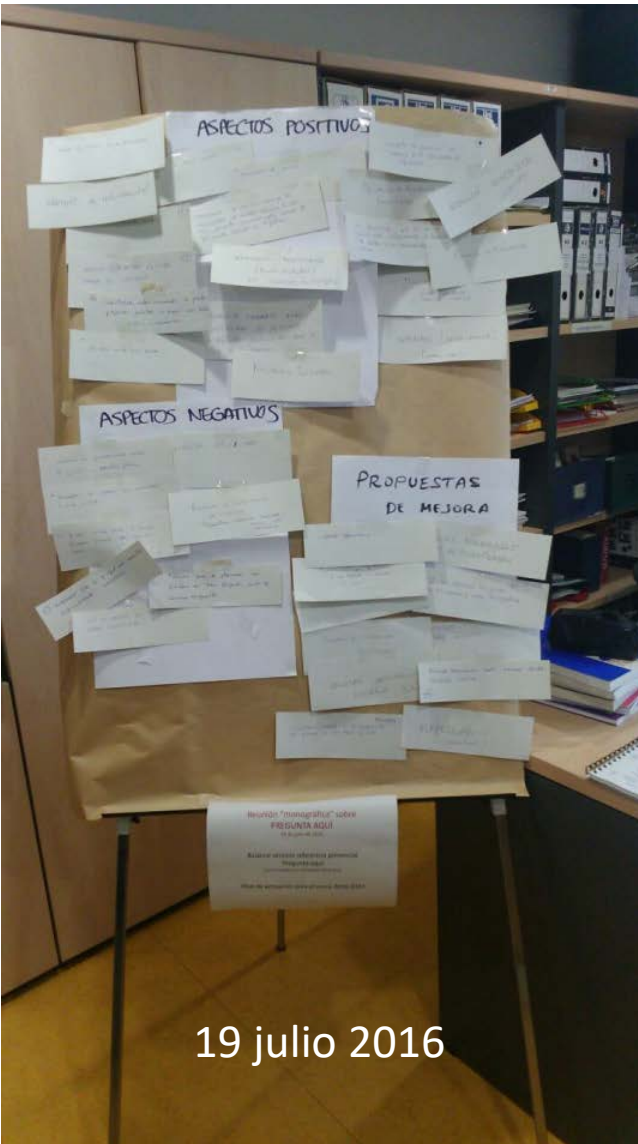
Resultado sesión trabajo “monográfica” sobre servicio



Metodología *metaplan* (aspectos positivos, aspectos negativos, propuestas mejora).

Resultado: **8 propuestas mejora** para aplicar curso 2016-2017

19 julio 2016



Resultados



Cuantitativos globales

[referencia general: búsquedas identificativas]

Nº consultas

550 consultas/curso académico

Usuarios

24% consultas de alumnos de 1º

25 % de alumnos de 4º y de TFG

Tiempo medio resolución

76% menos de 5 min

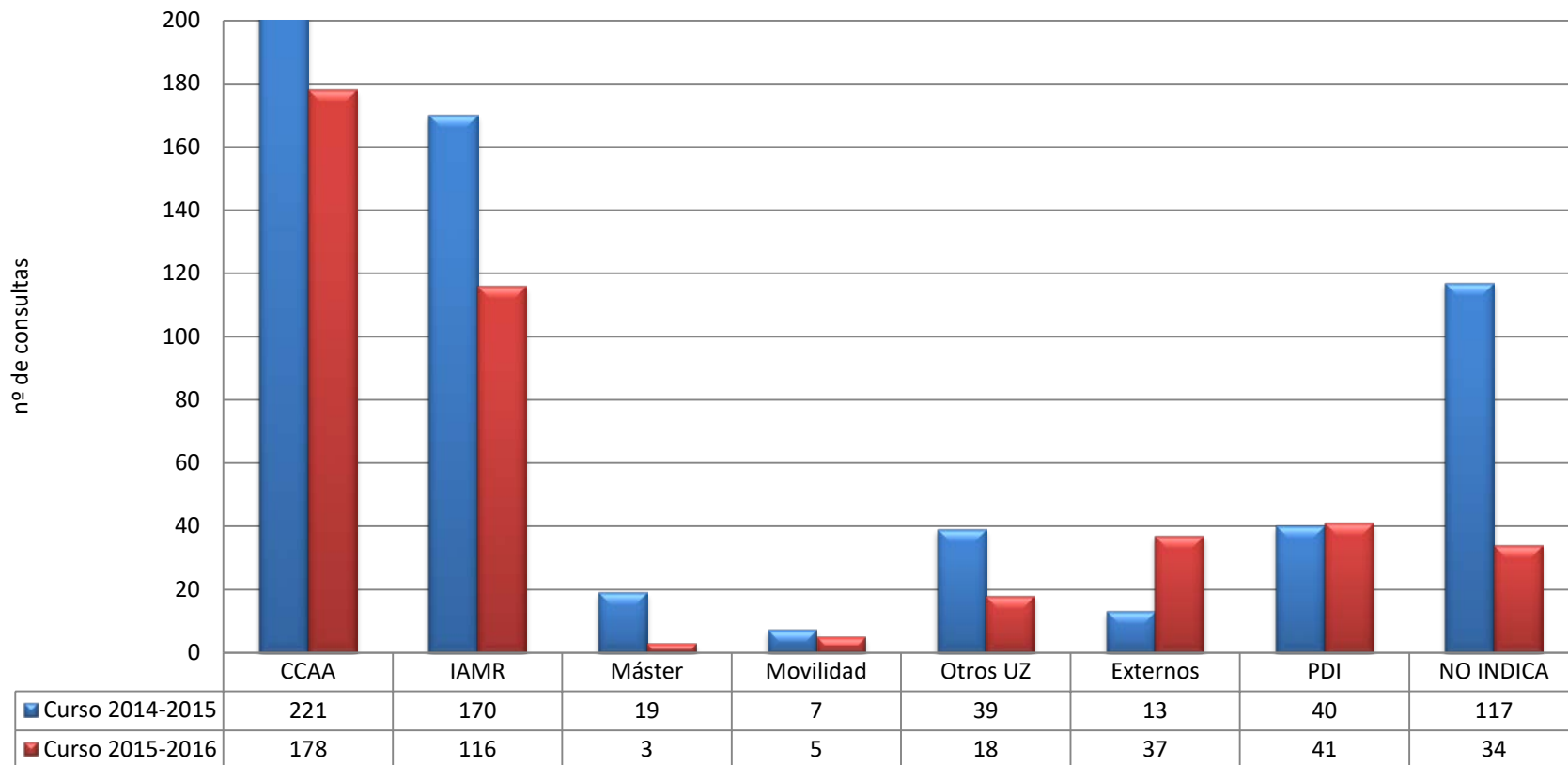
Temas con más consultados

(curso 15-16)

- localización libros estantería
- configuración wi-fi
- bibliografía recomendada



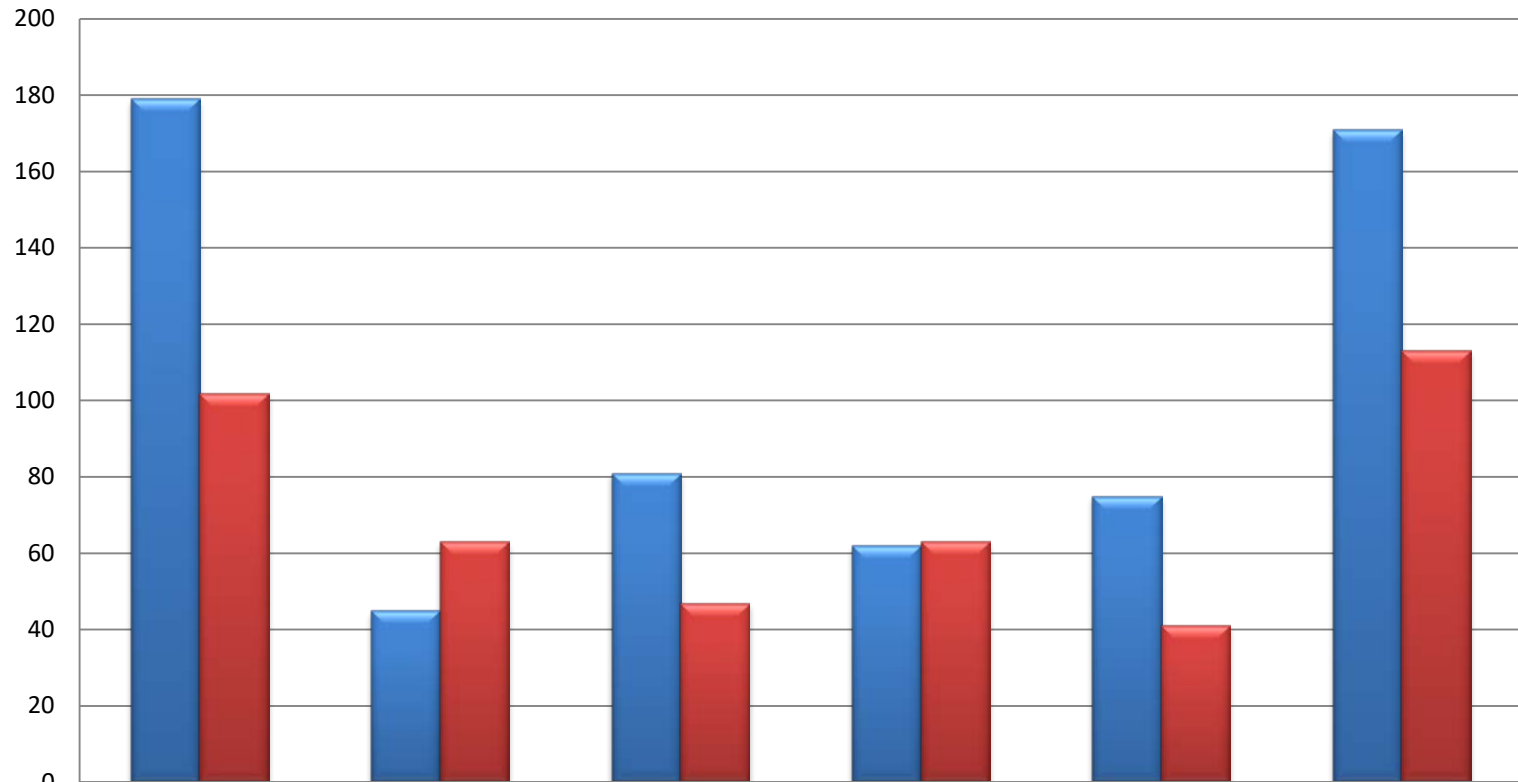
Referencia general _Tipo de usuario



%

Por titulación	Curso 2014-2015	Curso 2015-2016
CCAA	35,3	41,2
IAMR	27,2	26,9
Máster	3,0	0,7
Movilidad	1,1	1,2
Otros UZ	6,2	4,2
Externos	2,1	8,6
PDI	6,4	9,5
NO INDICA	18,7	7,9

Referencia general _Usuario alumno_curso



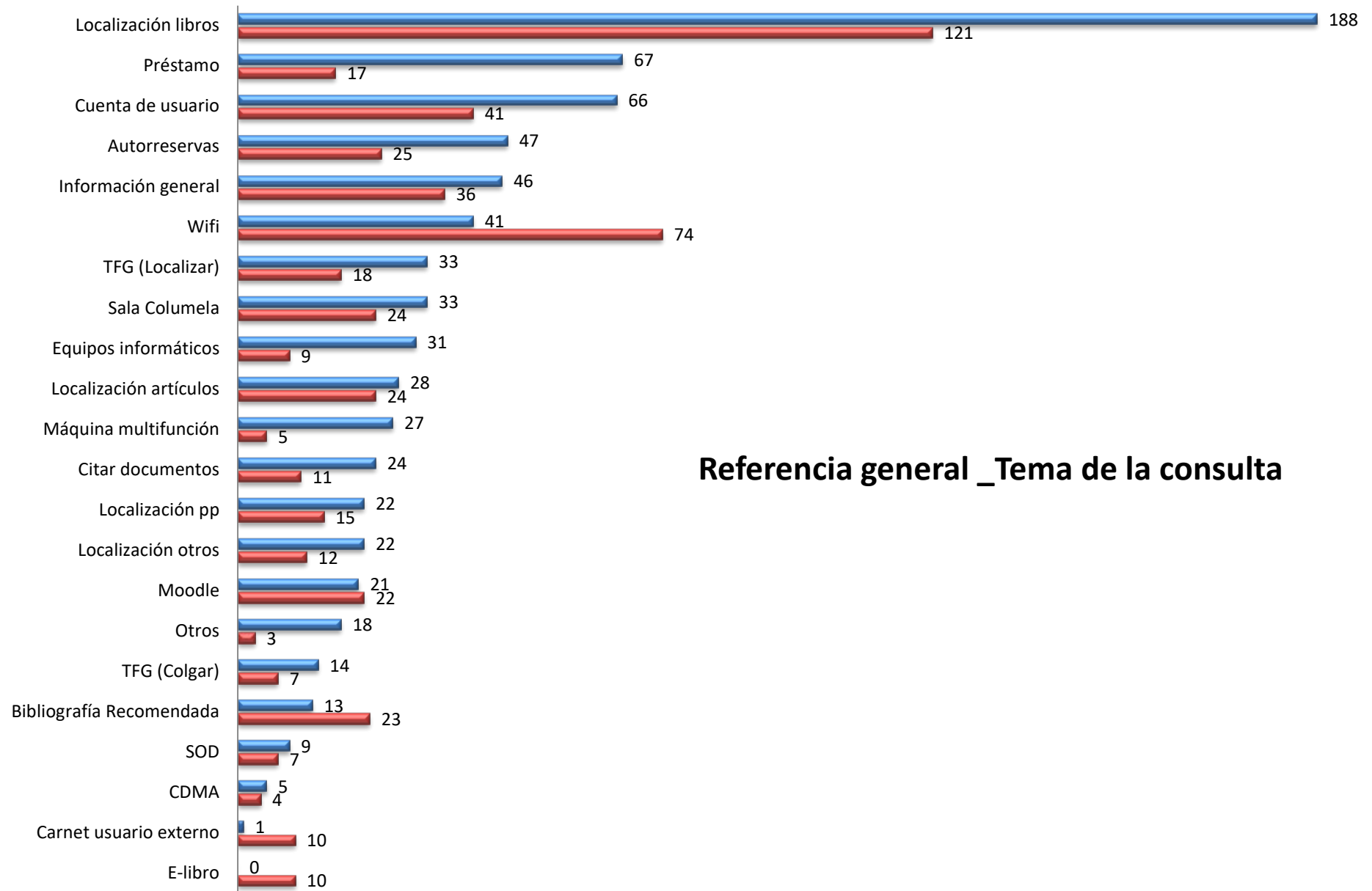
	1º	2º	3º	4º	TFG	NO INDICA
Curso 2014-2015	179	45	81	62	75	171
Curso 2015-2016	102	63	47	63	41	113

%

Por curso	Curso 2014-2015	Curso 2015-2016
1º	29,2	23,8
2º	7,3	14,7
3º	13,2	11,0
4º	10,1	14,7
TFG	12,2	9,6
NO INDICA	27,9	26,3

■ Curso 2014-2015

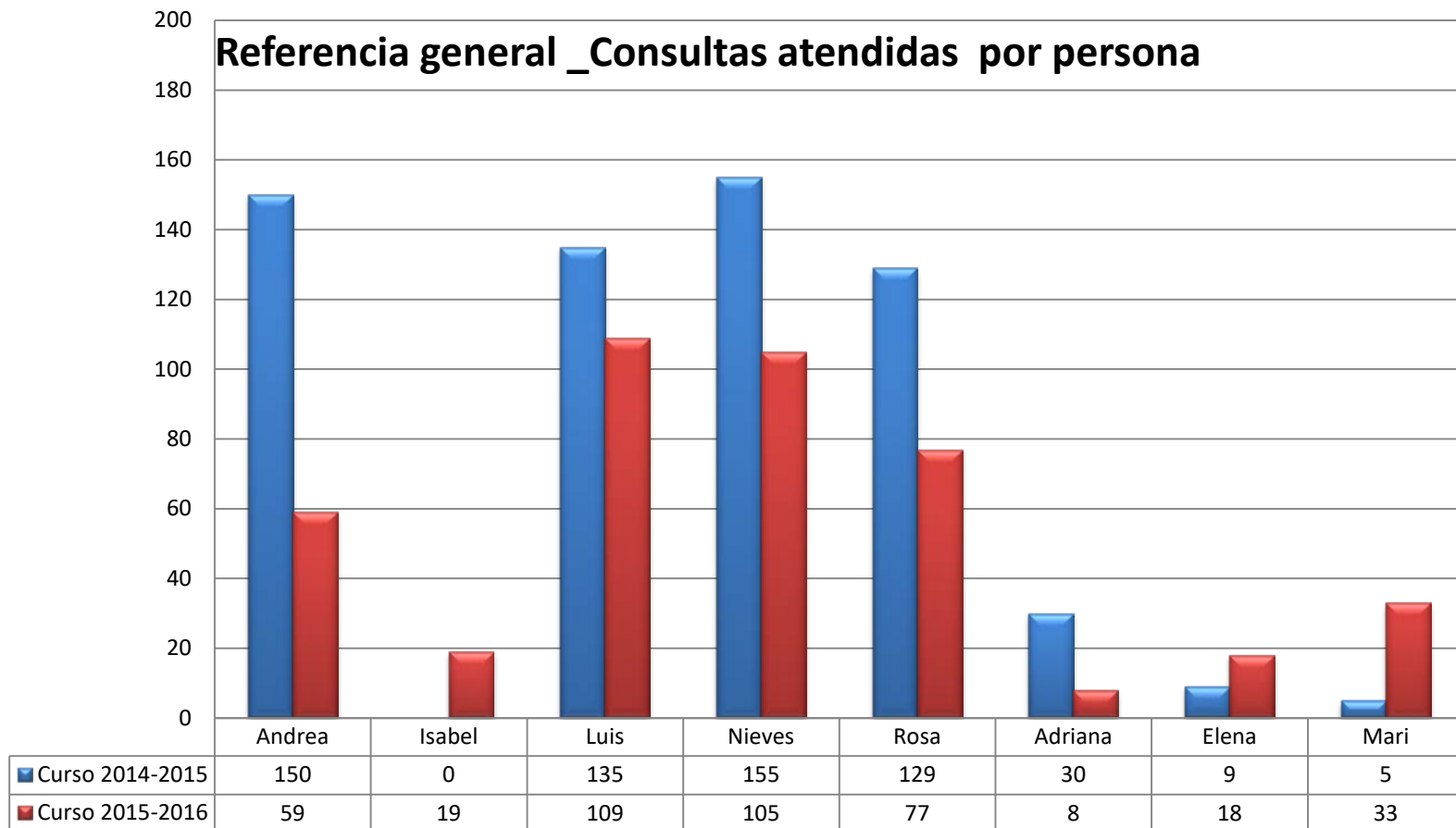
■ Curso 2015-2016



Referencia general _Tema de la consulta

Referencia general _Consultas atendidas por persona

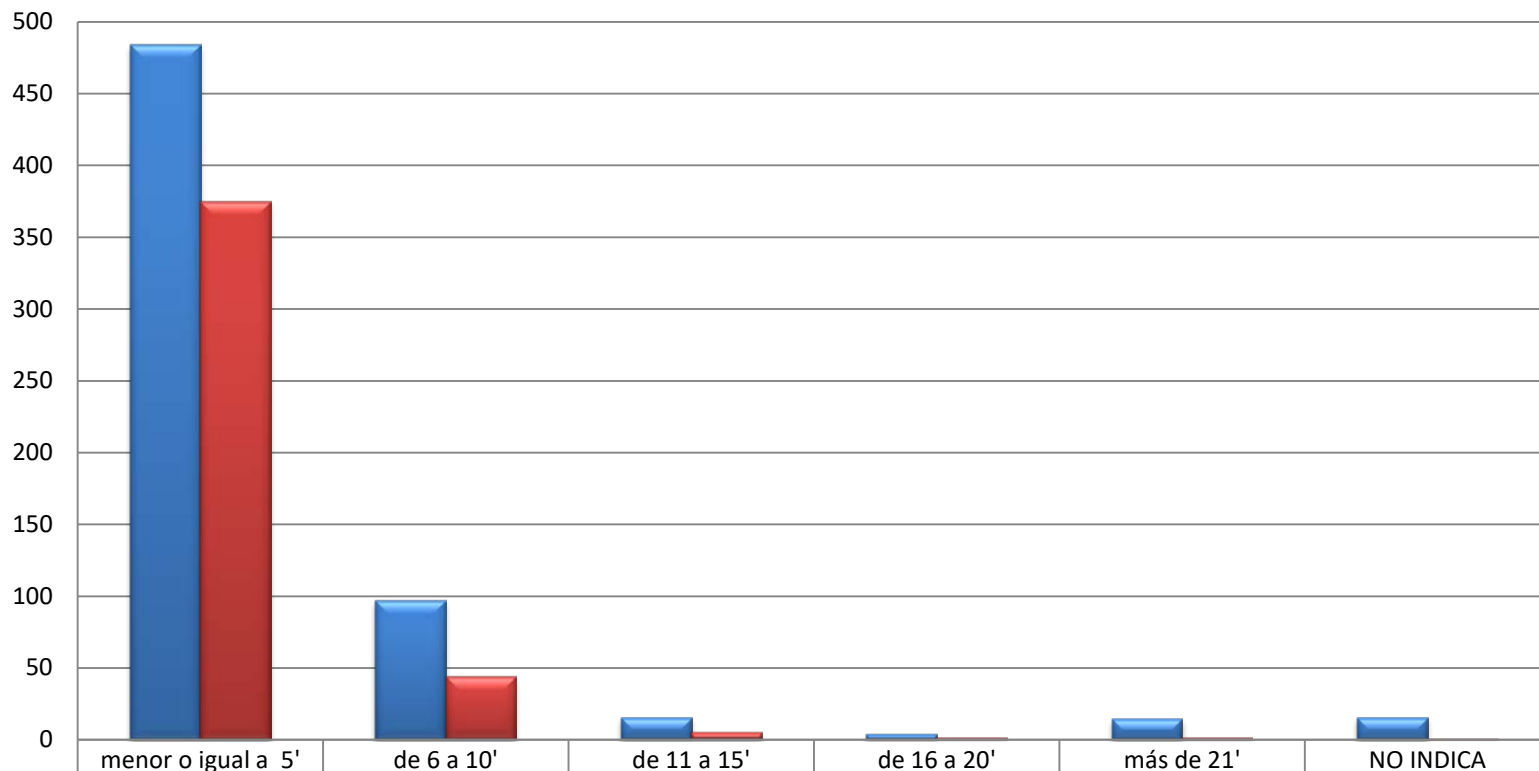
nº de consultas



%

por personal	Curso 2014-2015	Curso 2015-2016
Andrea	24,5	13,8
Isabel	0,0	4,4
Luis	22,0	25,5
Nieves	25,3	24,5
Rosa	21,0	18,0
Adriana	4,9	1,9
Elena	1,5	4,2
Mari	0,8	7,7

Referencia general _Tiempo medio resolución consultas

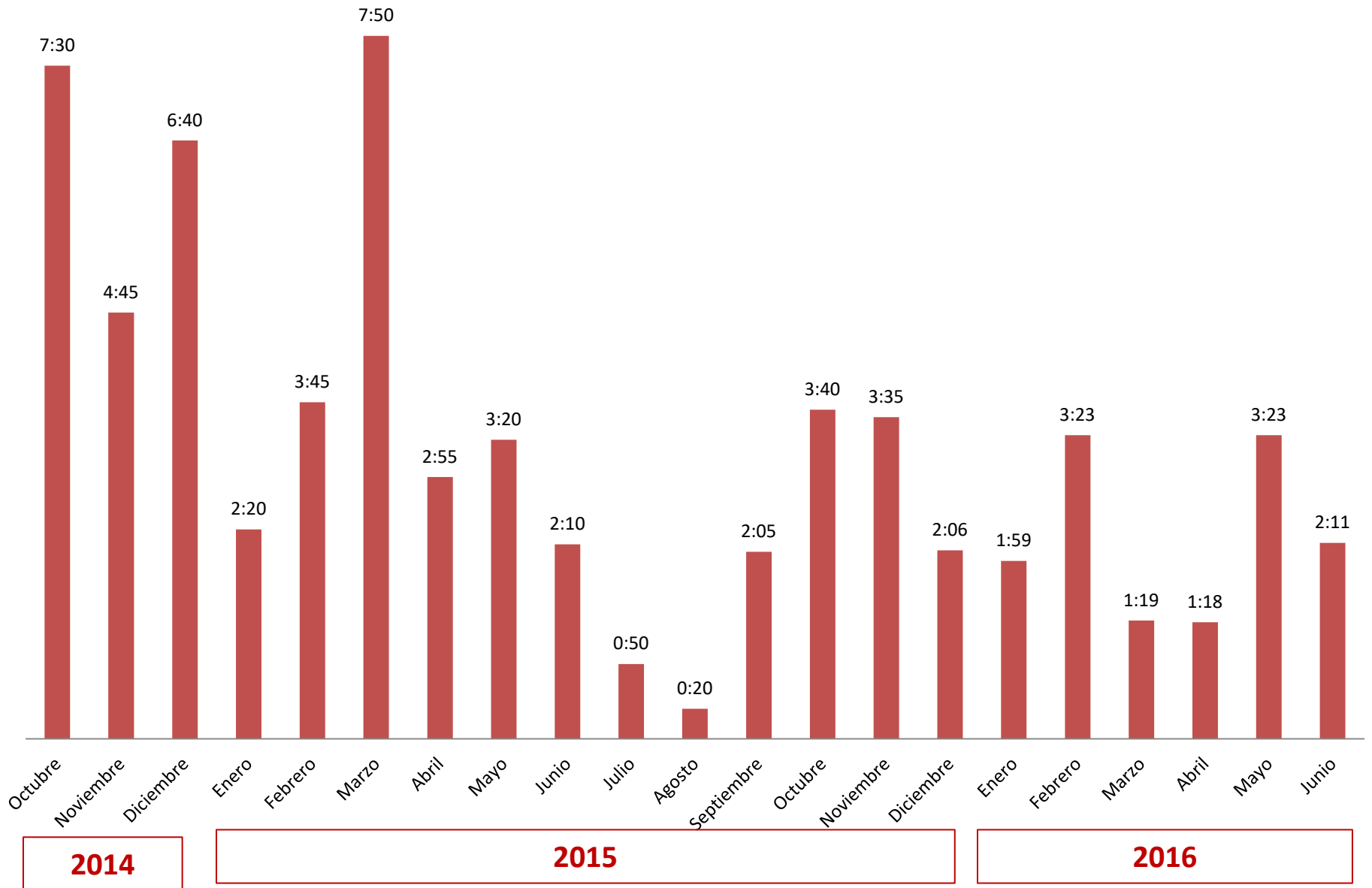


Curso 2014-2015	484	97	16	4	15	16
Curso 2015-2016	375	44	5	2	2	1

%

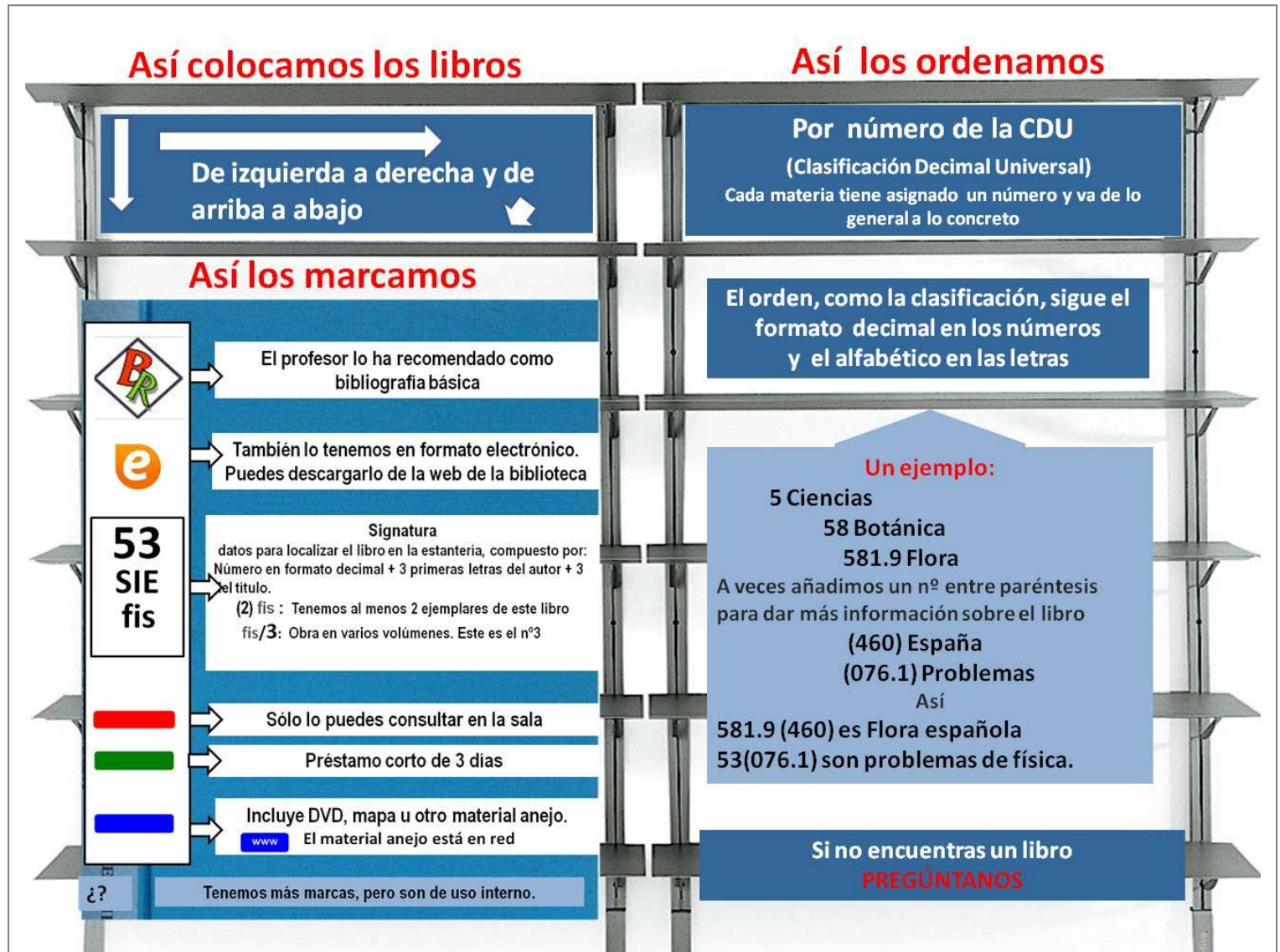
Por tiempo	Curso 2014-2015	Curso 2015-2016
menor o igual a 5'	76,6	87,4
de 6 a 10'	15,3	10,3
de 11 a 15'	2,5	1,2
de 16 a 20'	0,6	0,5
más de 21'	2,4	0,5
NO INDICA	2,5	0,2

Referencia general_Tiempo invertido por mes



En relación a la localización física en la estantería: CARTEL

Acciones de mejora



En relación a la wifi

Acciones de mejora

¿Tienes problemas con la  ?



**Trae tu dispositivo móvil
a la biblioteca y te lo configuramos**

Conclusiones lecciones aprendidas



Lecciones aprendidas

1. Mejora la **calidad** del servicio de información (y su eficacia y eficiencia).
2. **Detecta necesidades**, lagunas, de los usuarios, que pueden “abordarse” con campañas específicas.
3. Sirve para **fidelizar** a los usuarios.
4. Permite ofrecer servicios de calidad y segmentados, atención **personal** e **individualizada**.
5. **Visibiliza** al personal y mejora la imagen que los usuarios tienen de nosotros.
6. Estimula la **formación** permanente del personal y ayuda a crear **equipo**.
7. Experiencias **creativas** para solucionar problemas o para mejorar servicios

¿Podemos considerarla como una
buena práctica?

¿Es eficaz?

¿Da resultados
positivos?



¿Es transferible?

Retos



Referencia en movilidad: “salir de la biblioteca”



Este curso vamos a salir a la cafetería, a los
vestíbulos del centro...

Formación continua del personal

Sobre las actitudes

Formación específica en habilidades sociales y emocionales.

Entrenamiento a través de simulaciones.



*Sobre los contenidos,
los conocimientos*

Actualización continua de conocimientos (recursos, servicios, novedades, etc.).

Elaboración colaborativa de materiales de apoyo.



¡¡ Gracias !!



Contacto:
eescar@unizar.es



Biblioteca
Universidad Zaragoza

Imágenes de la presentación

Diap. 4. http://midias.blaving.com/cont_din/fixo/blaving_img_post/encM6VfHjE7mm4/84198.gif

Diap. 5. http://biblioteca.unizar.es/sites/biblioteca.unizar.es/files/imgs/webuz_plano_aragon.jpg

Diap. 6.

http://eps.unizar.es/sites/eps.unizar.es/files/styles/imagen_cabecera_975x275/public/img/slideshow/975x275.jpg?itok=yjRzVcDn

Diap. 8. <https://2.bp.blogspot.com/-F6U5KRugKVM/UHVF2bDnn0I/AAAAAAAAHyo/8drB9gUuCmw/s1600/salir-del-armario-LGTB-Sarah-Abilleira-Ponte-en-mi-Piel.jpg>

Diap. 9. <http://previews.123rf.com/images/scanrail/scanrail1309/scanrail130900029/22441102-Navegaci-n-m-vil-GPS-concepto-de-viaje-y-turismo-visi-n-macro-de-smartphone-con-pantalla-t-ctil-bril-Foto-de-archivo.jpg>

Diap. 10. <http://www.tiendaprudencia.com/58-176-large/conector-de-seguridad-hierro-prudencia.jpg>

Diap. 19 y 22.

http://www.javerianacali.edu.co/sites/ujc/files/styles/img_node_600_x_300/public/node/news/field_image_box/nueva_imagen_indicadores.png?itok=RGcLOXRv

Diap. 34. <http://www.josevazquez.net/wp-content/uploads/2012/06/buena-practica.jpg>

Diap. 37.

http://www.javerianacali.edu.co/sites/ujc/files/styles/img_node_600_x_300/public/node/news/field_image_box/nueva_imagen_indicadores.png?itok=RGcLOXRv

http://www.lanzaderasdeempleo.es/sites/default/files/styles/square_thumbnail/public/lanzabaeza-ae.taller_entrevistas.jpg?itok=35wbAl5l

Imágenes biblioteca EPS: Adriana Oliva Gracia

De la formación en grupo a la atención individual y personalizada
De la actividad grupal a la actividad individual

El foro como conector en el circuito de aprendizaje: del aula virtual a la consultoría presencial

La consultoría PREGUNTA AQUÍ como conector en el circuito de aprendizaje: remisión a recursos virtuales (moodle), diseño talleres formativos a la carta, etc.

Desarrollo de “claves de anclaje” entre los diferentes espacios y entre los recursos y materiales
El foro como conector en el circuito de aprendizaje: del aula virtual a la consultoría presencial