

## **CONCLUSIONES DEL GUPO DE DEBATE : LOS SERVICIOS Y LAS EXPECTATIVAS**

### **¿QUÉ ESPERAN LOS ESTUDIANTES?**

- Que seamos su guía en el proceso de aprendizaje.
- Que les solucionemos los problemas.
- Nada en absoluto, algunos no vienen en toda la carrera.
- Un porcentaje pequeño está interesado en lo que ofrece la biblioteca.
- Casi todos vienen a estudiar.
- A muchos les envía el profesor.
- Vienen a por libros y les cuesta entender que a algunos no los tenemos y los tienen que comprar ellos. Esto se da sobre todo en los alumnos de primero que vienen con la mentalidad de la biblioteca del Instituto.
- Algunos no saben qué esperar.

### **¿QUÉ LES OFRECEMOS?**

Se comentó que el video que han hecho en Castilla La Mancha definía perfectamente lo que ofrecemos a los usuarios.

Se hizo hincapié en que además de información les ofrecemos portátiles y puestos informatizados para que puedan trabajar.

Enseguida se pasó a cómo podemos hacerles llegar todo esto, cómo comunicarnos con ellos.

Se habló mucho de que la Información que damos a través de los carteles no es eficaz. Se habló de quitar todos los carteles y dejar sólo los imprescindibles agrupados en el mismo sitio. Luego ir haciendo campañas puntuales. En todo caso los carteles serán cortos y directos.

Otra manera de dar información es a través de las pantallas de plasma que tenemos en algunas bibliotecas, aunque no es tampoco muy eficaz porque los alumnos no se fijan

La campaña de Whatsapp parece bastante eficaz y directa para la comunicación con el alumno.

Otra forma de comunicación útil es a través de las redes sociales. Se habló de lanzar desde aquí campañas como club de lectura y actividades como la que tienen en Castilla La Mancha que consiste en leer el libro y luego organizar excursiones o rutas de senderismo por los lugares que aparecen en el texto.

También se habló de la importancia del profesor como aliado, ellos son los que pueden hacer que los alumnos vayan a la biblioteca

En definitiva, utilizar la tecnología que ellos usan y su mismo lenguaje, pero teniendo en cuenta que no se puede estar en todas las redes, así que hay que elegir las que se puedan mantener de una manera eficaz, ya que si no desaniman al usuario y destruyen la comunicación.

Como se ve, habíamos empezado a debatir sobre qué les ofrecemos y nos habíamos desviado a tratar de conseguir que todo lo que tenemos les llegue : tenemos muy claro que es lo que tenemos : todo lo que está en nuestra mano y lo que no, pero no sabemos cómo hacer que a los usuarios lo aprovechen

### **¿CÓMO SE COMUNICAN CON NOSTROS?**

- A través de los buzones de quejas y sugerencias, virtuales o reales

- Las quejas tienden a ser anónimas, los alumnos suelen tener miedo a algún tipo de represalia.
- Desde todas las bibliotecas se insiste mucho en que los usuarios pongan la queja con el mail del alumno para que se le pueda contestar.
- Hay veces que los problemas se comunican de manera directa y se solucionan en el acto.
- Las encuestas , aunque no son tan directas, son también un buen medio para saber qué piensa el usuario de temas concretos
- Por supuesto las redes sociales son un buen medio de comunicación. La más usado en las Bibliotecas es el Facebook.
- 

### ATENCION A COLECTIVOS ESPECIALES

La mayor parte de las Bibliotecas tenemos muy poco equipamiento para atender a este tipo de usuarios, incluso en algunas hay barreras arquitectónicas muy difíciles de solucionar.

En muchas Universidades hay un servicio de atención al estudiante con discapacidad que , a través de la biblioteca , proporciona atención especial a los alumnos (por ejemplo, libros en Braille).

A pesar de esto, algunas Universidades tienen una buena dotación de material como sillas de ruedas, es el caso de La Universidad de Logroño, la de Castilla La Mancha o la del País Vasco.

El resto tiene sobre todo problemas con los accesos que están sin resolver o que se han resueltos recientemente.

Se habló también de los alumnos con discapacidad psíquica que a veces son difíciles de detectar y que requieren un trato especial para el que no estamos preparados.

### RUIDO Y SILENCIO

Es otro tema que genera mucha preocupación. Se proponen lo siguiente :

- Campañas especiales, como la de las pelotas en las patas de las sillas
- Cambiar las bibliotecas: invertir en espacios, aunque esto no está en nuestras manos
- Crear espacios de silencio para el estudio fuera de la sala, de manera que en esta se pueda mantener un ruido controlado.
- El personal la mayoría de las veces trabaja dentro de la propia sala de estudio, aunque todos somos conscientes de que hay que hablar lo más bajo posible, a veces es difícil : el ruidos, como el del teléfono que suena son imposibles de evitar.  
Por esto se propone hacer dentro de la sala distintos espacios de acuerdo con el ruido: el más cercano al mostrador de préstamo sería el más ruidoso y partiendo de ahí organizar el resto de la biblioteca. Esto conllevaría señalar muy bien cada uno de los espacios para que el usuario pudiera decidir cual utilizar.
- En las bibliotecas ya creadas a veces es difícil y costoso solucionar los problemas de ruido, pero se podría evitar esto en las de nueva creación.