

Evaluar la utilización de los recursos de los usuarios en línea de bibliotecas para mejorar la extensión bibliotecaria y el marketing

Assessing library online patrons use of resources to improve outreach and marketing

Samantha Harlow & Katherine Hill

The Serials Librarian, ISSN 1541-1095, Vol. 79, n. 1-2, 2019, p. 200-227

El aprendizaje en línea y los programas a distancia son tendencias al alza en la educación superior, y un acceso equitativo a los servicios y recursos bibliotecarios es vital para los estudiantes. Darse a conocer a los estudiantes es importante, por lo que el marketing y la extensión bibliotecaria son cruciales para los usuarios en línea, quienes a menudo no pueden ir físicamente a la biblioteca y tienen que utilizar las colecciones electrónicas para sus investigaciones. En 2017 dos bibliotecas académicas desarrollaron un plan de marketing para promocionar los recursos electrónicos y los servicios en línea, diseñando y distribuyendo dos encuestas virtuales a estudiantes e instructores con el fin de desarrollar un plan de marketing e integrar la biblioteca en el sistema de gestión de aprendizaje de la universidad. Las encuestas combinaban una escala Likert, opciones múltiples y respuestas cortas. Se enviaron a 8.387 estudiantes y 334 instructores, de los que respondieron el 8,4% y el 22% respectivamente. Los recursos más utilizados por los instructores fueron el catálogo (el 58% lo utilizaba

semanal o diariamente), los libros electrónicos, los medios en streaming y el préstamo interbibliotecario. Más de la mitad nunca usaban las guías de los cursos ni se apoyaban en bibliotecarios para sus clases en línea. Su motivo principal para no usar los recursos bibliotecarios es que obtenían la información en internet. Los recursos más utilizados por los estudiantes también fueron el catálogo y los libros electrónicos, pero no estaban familiarizados con los recursos en streaming. El siguiente paso fue el análisis de las respuestas abiertas a las preguntas sobre qué recursos añadirían a los servicios de la biblioteca y qué opinaban sobre la educación a distancia ofrecida por la universidad. Los estudiantes plantearon espontáneamente el préstamo de libros de texto, más espacios para grupos de estudio y mejorar el préstamo y disponibilidad de tecnología. En toda la encuesta se detectó una preocupación por la “falta de conocimiento” respecto a los recursos y servicios bibliotecarios. Tras estudiar los resultados, se creó un equipo para dar a conocer estos servicios. Un primer paso fue la creación de un blog de recomendaciones bibliotecarias que daba a conocer los recursos electrónicos. También se integró Canvas en la plataforma LibGuides para que todos los cursos académicos tuvieran una guía que incluyera los recursos disponibles y que conectara con una guía de curso o de materia de investigación. Además, se publicaron orientaciones en línea a través del sistema de gestión de aprendizaje o de la herramienta de reuniones virtuales Webex.

<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/0361526X.2019.1703873>

Resumen elaborado por Antonio Rodríguez Vela