

FORMACIÓN EN COMPETENCIAS INFORMACIONALES Y SU GESTIÓN DE CALIDAD EN LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA DE GRANADA: PRIMERAS EXPERIENCIAS

Biblioteca Universitaria de Granada

RESUMEN:

El propósito de esta comunicación es presentar la experiencia de la Biblioteca de la Universidad de Granada (BUG) en la trayectoria de la creación y primera evaluación de un modelo de formación integrado en el sistema de gestión de calidad, con el reconocimiento de créditos de libre configuración.

La BUG ha organizado diversas actividades de formación orientadas a todos los miembros de la Comunidad Universitaria. Dentro de éstas, se elaboró una propuesta formativa que incluye el reconocimiento de créditos de libre configuración. Dicho proyecto fue aprobado por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Granada en sesión de 25 de junio de 2009.

En este trabajo se recoge el planteamiento y la metodología utilizada en el diseño, desarrollo, implantación y gestión de dichas actividades de formación. También se presentan los procesos operativos que están documentados, unificados y sistematizados con un seguimiento mediante indicadores de rendimiento y resultados de percepción.

Relacionado con su evaluación, se incorporan herramientas para la gestión de la calidad orientadas a la mejora a través de la percepción de los grupos de interés. Para ello, se recopilan y se analizan datos que provienen de encuestas de satisfacción de usuarios, valoraciones del profesorado, indicadores, comentarios y sugerencias. Todo esto va encaminado a la implantación de las acciones de mejora correspondientes para conseguir nuestro objetivo: usuarios autosuficientes y eficaces en la gestión de la información.

PALABRAS CLAVE: formación de usuarios, evaluación, indicadores de rendimiento, resultados de retroalimentación

1. OBJETIVO

El objetivo de esta comunicación es presentar la experiencia de la Biblioteca de la Universidad de Granada (BUG) en la trayectoria de la creación y primera evaluación de un modelo de formación integrado en el sistema de gestión de calidad, con el reconocimiento de créditos de libre configuración.

2. METODOLOGÍA

La formación de usuarios está recogida de forma normalizada, documentada y sistematizada, dentro del Sistema Gestión de Calidad (SGC) desde el año académico 2006/2007.

El procedimiento correspondiente fue elaborado en agosto de 2006, siendo revisado por las mejoras incluidas en tres ocasiones; la última de ellas en 2010. Esta última revisión se debió a los cambios acaecidos por la aprobación de la propuesta formativa de la BUG, que incluye el reconocimiento de créditos de libre configuración; proyecto aprobado por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Granada (UGR) en sesión de 25 de junio de 2009.

En nuestro trabajo presentamos los resultados y el análisis de dos modalidades de los cursos ofrecidos para la obtención de créditos.

Para la evaluación de la formación impartida hemos utilizado dos herramientas fundamentales:

- Indicadores de rendimiento
 - N° de solicitudes recibidas
 - N° de plazas ofertadas
 - N° de asistentes aptos
 - N° de asistentes no aptos
 - N° de encuestas
 - Indicador de éxito (% de aptos por plazas ofertadas)
 - Indicador de satisfacción de usuarios
 - Porcentaje de encuestas

- Encuestas de satisfacción que recogen las opiniones de los asistentes:

- Encuestas en papel para los cursos presenciales y
- Encuesta virtual elaborada en la Plataforma LimeSurvey para los cursos virtuales

3. GENERALIDADES DE LA FORMACIÓN / ORGANIZACIÓN Y TIPOLOGÍA

La oferta formativa con obtención de créditos de la BUG está integrada por dos modalidades de cursos: presenciales y virtuales. A su vez pueden ser generales o especializados según el área de conocimiento en la que se encuadren.

Están destinados a los alumnos de la UGR, impartidos por personal bibliotecario en horario de trabajo, realizados periódicamente, de forma presencial en las dependencias de la BUG o en aquellos espacios de la Universidad habilitados para tal fin, o bien de forma virtual a través de la plataforma Moodle.

Para llevar a cabo la planificación, el diseño y el desarrollo de las diferentes actividades formativas, ha sido imprescindible la creación de diferentes equipos de trabajo, dirigidos por un coordinador.

Cada curso ha tenido una duración de 30 horas con el reconocimiento de 3 créditos de libre configuración.

Durante este curso académico (2009-10) se han celebrado cuatro cursos presenciales, uno por cada área de conocimiento, en los que se ha incidido sobre el mejor uso de los recursos de información en:

- Ciencias e Ingenierías
- Ciencias Sociales
- Humanidades
- Biomedicina y Ciencias de la Salud

Y tres cursos virtuales: uno de temática general ofertado a los estudiantes de todas las titulaciones, y dos especializados: en Biomedicina y Ciencias de la Salud, y en Ciencias de la Actividad Física y el Deporte.

La inscripción a los cursos es gratuita (los alumnos sólo deben abonar los gastos correspondientes a las tasas académicas de reconocimiento de créditos en sus respectivos Centros).

El contenido general de los cursos ha sido el siguiente:

- Introducción general al curso y su funcionamiento. Competencias informacionales: necesidades de información del estudiante universitario
- Introducción a las plataformas de enseñanza virtual: Moodle
- Estructura y servicios de la Biblioteca Universitaria. Patrimonio histórico de la BUG
- Acceso a los recursos de información: catálogos, bases de datos, revistas electrónicas, búsqueda en la red, etc.
- Elaboración de trabajos de clase y proyectos fin de carrera: herramientas para la elaboración de citas y referencias bibliográficas.

3.1. Comunicación y publicidad

Para la implantación eficaz de este proceso ha sido esencial la comunicación, tanto interna como externa: página Web de la Biblioteca Universitaria, en los tablones de anuncios de las distintas Bibliotecas de centros, y por correo-electrónico a las listas de distribución institucional.

La información, puesta en marcha y difusión de estos talleres, ha sido respaldada por una innovadora campaña de marketing, para fomentar el conocimiento y el uso de sus servicios entre los miembros de la comunidad universitaria: “Sácale créditos a la biblioteca”

El objetivo de esta campaña, diseñada y planificada en colaboración con el Gabinete de Comunicación de la UGR, fue impulsar y extender el conocimiento de los recursos y servicios, principalmente las acciones formativas, que ofrece la BUG.

El plan de medios incluía: difusión de folletos informativos con los principales servicios de la Biblioteca Universitaria distribuidos por los diferentes centros universitarios, inserción de anuncios publicitarios en los diarios locales, colocación de carteles en bibliotecas y facultades, regalo de puntos de lectura a los usuarios con la imagen y el lema de la campaña, y presencia en los expositores publicitarios ubicados en los edificios universitarios.

3.2. Procesos

El siguiente diagrama de flujo resume las diferentes etapas de la gestión de la formación de usuarios.

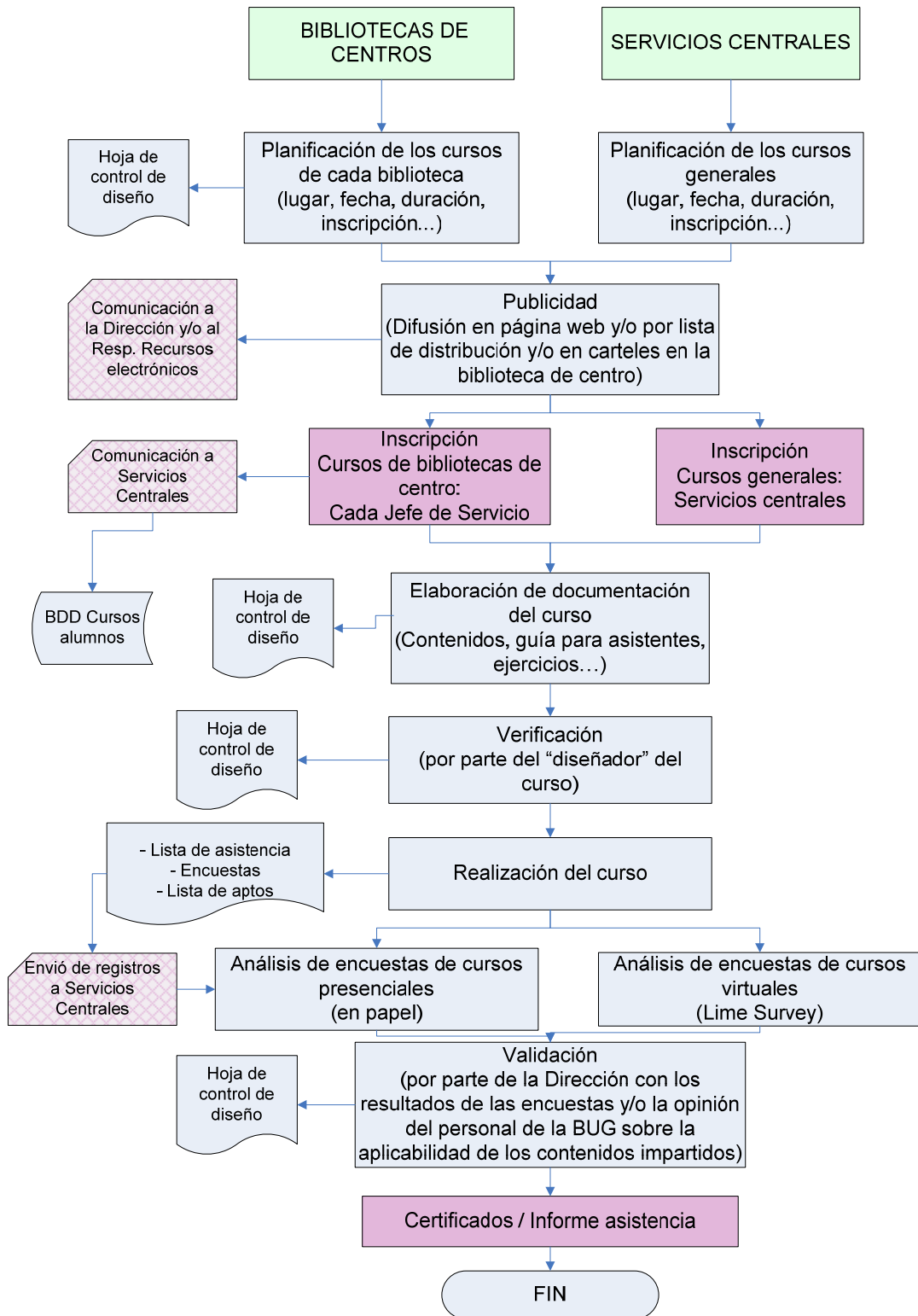


Diagrama 1. Diagrama de flujo del proceso de formación de usuarios

4. EVALUACIÓN

En lo que respecta a la evaluación, se incorporan herramientas para la gestión de la calidad orientadas a la mejora a través de la percepción de los grupos de interés. Para ello, se recopilan y se analizan datos que provienen de encuestas de satisfacción de usuarios, indicadores, comentarios y sugerencias.

En esta comunicación, como hemos dicho antes, nos limitamos al análisis y presentación de los resultados de las acciones formativas con obtención de créditos y no incluimos los resultados de los cursos de formación de usuarios sin obtención de créditos. A continuación se reflejan los indicadores de rendimiento y el resumen de los resultados de las encuestas de satisfacción.

4.1. Resultados de los cursos presenciales

a) Indicadores de los cursos presenciales:

	Nº de titulaciones	Nº de solicitudes	Nº de plazas	Nº de aptos	Nº de no aptos	Nº de encuestas
Biomedicina y Ciencias de la Salud	13	54	45	29	16	23
Ciencias e Ingeniería	22	160	45	37	9	32
Ciencias Sociales	63	266	45	31	14	31
Humanidades	18	73	45	31	15	23
Total	116	553	180	128	54	109

Tabla 1. Indicadores de los cursos presenciales

Observamos que el número de solicitudes correspondiente a cada área de conocimiento, está relacionado con el número de titulaciones y alumnos encuadrados en ellas. Teniendo en cuenta el número de titulaciones, destacamos el caso del área de Ciencias e Ingeniería, donde el número de solicitudes ha sido mayor de lo esperado.

El número de aptos en Ciencias e Ingeniería ha sido también más numeroso, al igual que el número de encuestas.

	Porcentaje de plazas por solicitudes	Indicador de éxito	Porcentaje de encuestas por aptos	Indicador de satisfacción de usuarios
Biomedicina y Ciencias de la Salud	83%	64,4%	79%	89%
Ciencias e Ingeniería	28%	82,2%	86%	78%
Ciencias Sociales	17%	68,9%	100%	78%
Humanidades	62%	68,9%	74%	67%
Total	33%	71%	85%	78%

Tabla 2. Indicadores de rendimiento de los cursos presenciales

Donde mejor se han cubierto las necesidades según las solicitudes recibidas, ha sido en el área de Biomedicina (83%).

El indicador de éxito (% de aptos por plazas ofertadas) ha sido más alto en el área de Ciencias e Ingeniería (82,2%). Teniendo en cuenta que en la valoración de los alumnos aptos el criterio que se ha seguido ha sido la asistencia, observamos que en dicha área ha sido donde menos alumnos han faltado.

Otro dato destacable ha sido el porcentaje de encuestas por aptos en el área de Ciencias Sociales (100%).

Respecto al indicador de satisfacción de usuarios, hemos establecido como estándar de calidad el valor por encima de 4, en una escala de 1 a 5. Reflejando la mayor satisfacción con el valor 5. Este indicador se ha obtenido calculando el porcentaje de las preguntas que han superado el estándar de calidad establecido, sobre el total de preguntas de la encuesta. Observamos que el porcentaje medio ha sido muy alto (78%). Los ítems que no han superado el límite los tratamos en el apartado siguiente.

b) Resultados de las encuestas de satisfacción con los cursos presenciales:

En la siguiente tabla presentamos la puntuación media de las preguntas de la encuesta de satisfacción, por áreas de conocimiento y la media general de los cuatro cursos.

Pregunta	Biomedicina y Ciencias de la Salud	Ciencias e Ingeniería	Ciencias Sociales	Humanidades	Media de puntuaciones de los cursos presenciales
1. Los contenidos han satisfecho sus expectativas	4,2	4,0	4,1	4,0	4,1
2. Los contenidos se han ajustado a la profundidad esperada	4,3	4,2	4,1	4,0	4,1
3. La duración del curso ha sido adecuada	3,7	3,4	3,2	3,7	3,5
4. La documentación del curso/recursos han sido adecuados	4,5	4,0	4,0	4,1	4,2
5. Las condiciones físicas han sido adecuadas	4,9	4,3	4,7	4,6	4,6
6. La metodología ha sido adecuada	4,4	4,0	4,1	3,7	4,1
7. El profesorado domina los contenidos	4,7	4,7	4,5	4,3	4,6
8. El profesorado ha sido ameno	4,2	3,8	3,7	3,9	3,9
9. Valora la utilidad global del curso	4,5	4,0	4,2	3,7	4,1

Tabla 3. Resultado de las encuestas de los cursos presenciales

Advertimos que los ítems mejor valorados han sido el 5 “Las condiciones físicas han sido adecuadas” y el 7” El profesorado domina los contenidos”, valorados entre 4,6-4,9 y 4,3-4,7 respectivamente.

El aspecto peor valorado ha sido el 3º: “La duración del curso ha sido adecuada”, valorado entre 3,2 y 3,7. La puntuación media ha sido de 3,5 en este apartado, pero consideramos que la satisfacción general ha sido positiva.

c) Gráficas con la valoración de los diferentes ítems de los cursos presenciales

Los siguientes gráficos muestran los resultados anteriormente comentados.

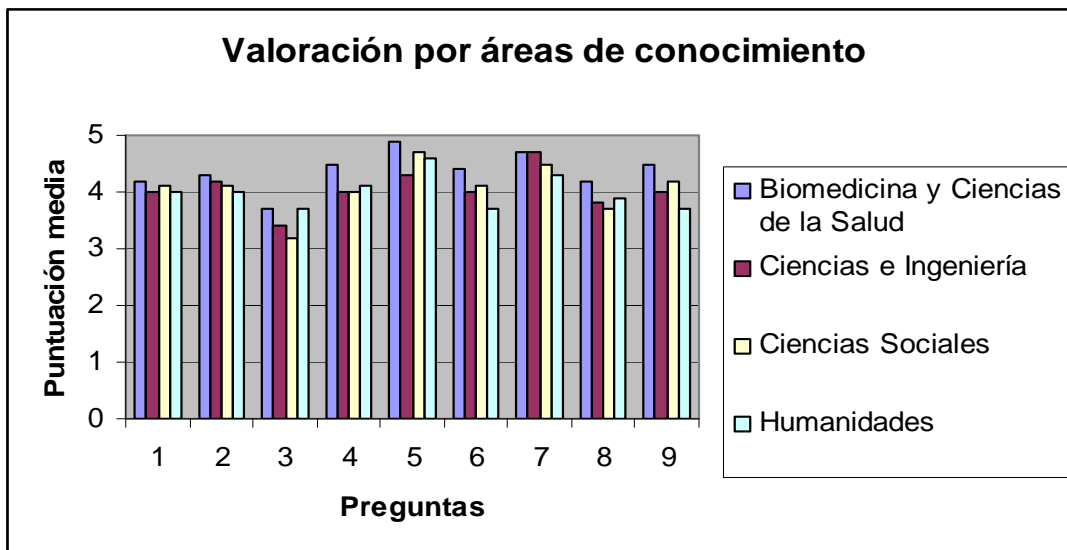
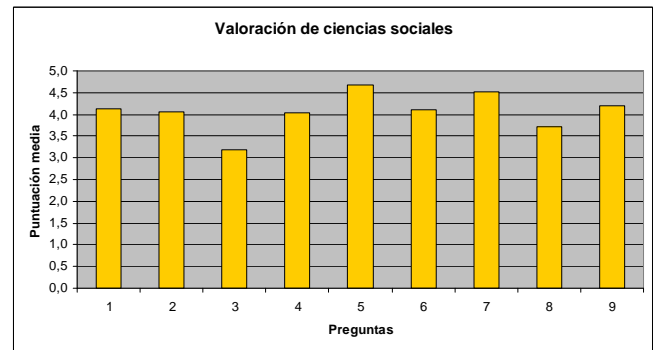
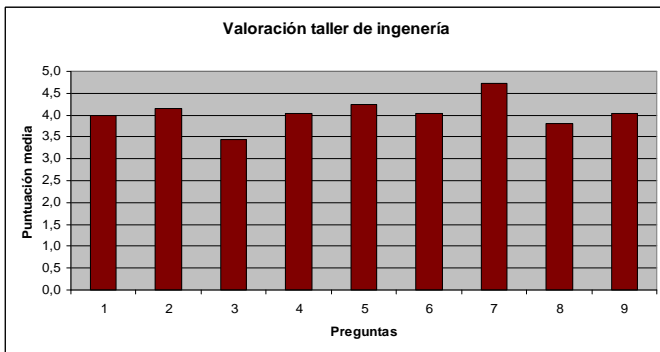
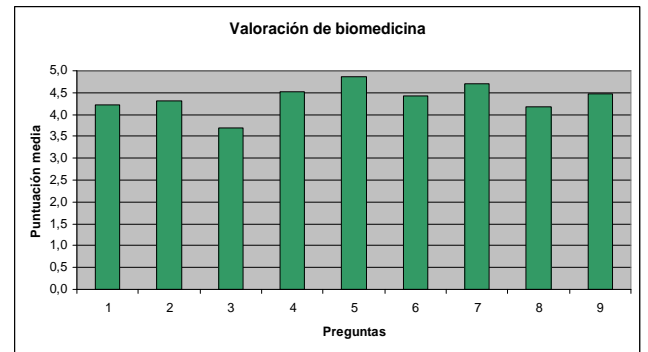
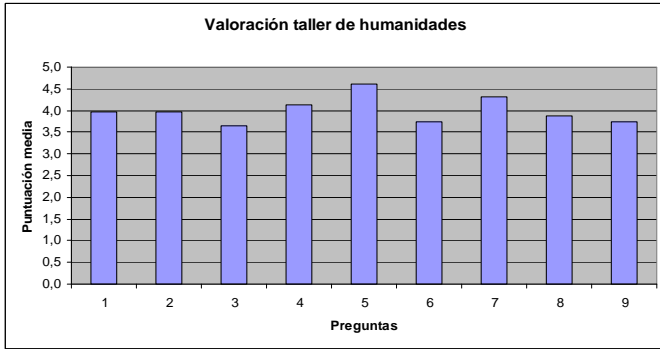


Gráfico1. Valoración de los cursos presenciales

d) Observaciones y sugerencias:

Los comentarios y las sugerencias son, dentro de las encuestas, las que nos ayudan a identificar acciones de mejora, que comentamos más adelante. Los hemos analizado, clasificando por un lado las cuestiones más comentadas y por otro, si se trata de comentarios positivos o sugerencias de mejora.

Cuestiones valoradas	Número de comentarios positivos	Número de sugerencias de mejora
Acción formativa en general	17	-
Duración	-	7
Visita a la Biblioteca del Hospital Real	4	-
Metodología, organización	5	14
Número de asistentes	-	2
Profesorado	1	-
Problemas técnicos	-	1
Material, contenidos	-	5
Lugar	-	2
Total	27	31

Tabla 4. Observaciones y sugerencias de los cursos presenciales

Destacamos el gran número de comentarios positivos y agradecimientos en general sobre la acción formativa y su finalidad (17). En la planificación de los cursos generales se incluyó una visita a la Biblioteca del Hospital Real, que fue muy bien valorada (4).

Consideramos muy positivo el elevado número de sugerencias que hemos recibido, que son la base para la mejora del proceso de formación de usuarios. De los 14 comentarios sobre la metodología y organización, 7 han sido recomendaciones de equiparación de materias de todas las titulaciones del área y que nos hemos centrado más en unas titulaciones que en otras.

La mayoría de las sugerencias relacionadas con la duración, indican que les parece más oportuno que el curso sea más corto.

4.2. Resultados de los cursos virtuales

a) Indicadores de los cursos virtuales:

	Nº de titulaciones	Nº de solicitudes	Nº de plazas	Nº de aptos	Nº de no aptos	Nº de encuestas
Virtual General 1ª Ed.	116	1830	40	36	4	27
Virtual de la FAFD 1ª Ed.	1	124	40	34	6	25
Virtual de Medicina	6	132	44	25	19	11
Virtual General 2ª Ed.	116	1792	50	Sin finalizar	Sin finalizar	Sin finalizar
Virtual de la FAFD 2ª Ed.	1	98	40	Sin finalizar	Sin finalizar	Sin finalizar
Total	No procede	3976	214	95	29	63

Tabla 5. Indicadores de los cursos virtuales

Percibimos que el número de solicitudes correspondiente a cada área de conocimiento, está relacionado con el número de titulaciones y alumnos encuadrados en ellas. Es decir, los cursos virtuales generales han recibido, en las dos ediciones, mayor número de peticiones, al estar abiertos a todos los estudiantes de la UGR.

El número de aptos más elevado se encuentra, por ahora, en la 1ª edición del Curso Virtual General, así como el número de encuestas contestadas; seguido de la 1ª edición del Curso Virtual de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte (FAFD). En contraposición se aprecia el reducido número de aptos en el Curso Virtual de Medicina, así como la disminución proporcional, en el número de encuestas cumplimentadas. Hemos detectado por las encuestas que esto es debido a la duración del curso y a que las fechas han coincidido con época de exámenes.

	Porcentaje de plazas por solicitudes	Indicador de éxito	Porcentaje de encuestas por aptos	Indicador de satisfacción de usuarios
Virtual General 1ª Ed.	2,2%	90,0%	75,0%	100%
Virtual de la FAFD 1ª Ed.	32,3%	85,0%	73,5%	100%
Virtual de Medicina	33,3%	56,8%	57,9%	100%
Total	5,9%	76,6%	66,3%	100%

Tabla 6. Indicadores de rendimiento de los cursos virtuales

En relación con el número de aptos, destacamos el alto porcentaje del indicador de éxito (porcentaje de aptos por plazas ofertadas) en las primeras ediciones de los cursos Virtual General (90%) y Virtual de la FAFD (85%).

En el porcentaje de plazas por solicitudes se advierte que donde mejor se han cubierto las necesidades según las solicitudes recibidas, ha sido en el Curso Virtual de Biomedicina y Ciencias de la Salud (33,3%).

Otro dato a destacar ha sido el porcentaje de encuestas por aptos en el Curso Virtual General (75%).

Respecto al indicador de satisfacción de usuarios, igual que en el caso de los cursos presenciales, hemos establecido como estándar de calidad el valor por encima de 4, en una escala de 1 a 5. Reflejando la mayor satisfacción con el valor 5. Hay que subrayar que la totalidad de las preguntas han conseguido un valor igual o más alto que 4, por lo tanto el porcentaje medio del indicador de satisfacción ha sido 100%. En el apartado siguiente detallamos los resultados de las encuestas.

b) Resultados de las encuestas de satisfacción de los cursos virtuales:

Para los cursos virtuales hemos modificado la encuesta adaptándola a las características propias de la enseñanza virtual, usando para ello la Plataforma web para la administración de encuestas denominada LimeSurvey.

En la siguiente tabla presentamos la puntuación media de las preguntas de la encuesta de satisfacción, por áreas de conocimiento y la media general de los tres cursos.

Pregunta	Virtual General 1ª Ed.	Virtual del FAFD	Virtual de Medicina	Media de puntuaciones de los cursos virtuales
1. Importancia para mi aprendizaje y/o práctica profesional	4,0	4,5	4,3	4,3
2. Los contenidos se han ajustado a los objetivos propuestos	4,6	4,5	4,7	4,6
3. El nivel de los contenidos ha sido	4,6	4,2	4,4	4,4
4. Los casos prácticos han sido los adecuados	4,4	4,2	4,0	4,2
5. La duración del curso ha sido adecuada	4,7	4,1	4,2	4,3
6. Los materiales de aprendizaje utilizados han sido adecuados	4,6	4,4	4,2	4,5
7. La plataforma ha sido amigable	4,7	4,4	4,5	4,5
8. La enseñanza virtual me parece adecuada para estos contenidos	5,0	4,6	4,5	4,7
9. El profesor / tutor domina los contenidos	4,8	5,0	4,6	4,8
10. El profesor / tutor ha cumplido los objetivos propuestos	4,8	4,7	4,4	4,7
11. Las respuestas e interacciones con el tutor han sido	4,8	4,5	4,6	4,7
12. En general el curso virtual, le ha parecido	4,7	4,5	4,5	4,6

Tabla 7. Resultados de las encuestas de los cursos virtuales

Como podemos ver, la pregunta mejor valorada ha sido la número 9: “El profesor-tutor domina los contenidos” con una puntuación media de 4,8.

En el Curso Virtual General el ítem “La enseñanza virtual me parece adecuada para estos contenidos” ha sido puntuado con un 5, por parte de todos los asistentes; igual que el ítem del “El profesor-tutor domina los contenidos” en el curso Virtual de la FAFD. Consideramos de gran importancia esta valoración tan positiva tanto de la enseñanza virtual como de la capacitación de nuestro profesorado.

La pregunta que ha obtenido una valoración más baja ha sido la número 4: "Los casos prácticos han sido los adecuados", con una puntuación de media de 4,2, que sigue estando por encima de l valor del estándar establecido.

c) Gráfico con la valoración de los diferentes ítems de los cursos virtuales

Pasamos a mostrar el gráfico con los resultados comentados anteriormente:

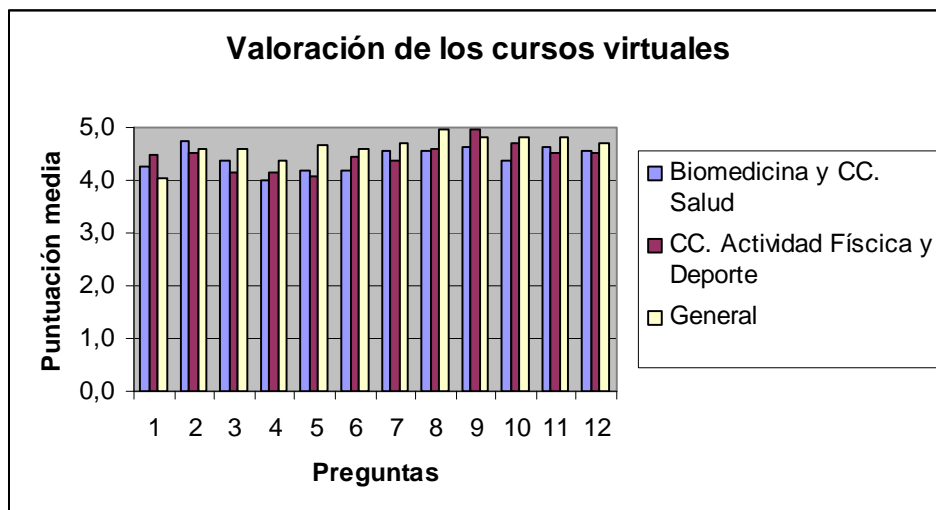


Gráfico2. Valoración de los cursos virtuales

d) Observaciones y sugerencias:

Aspecto valorado	Número de comentarios positivos	Número de sugerencias de mejora
Acción formativa en general	15	-
Agradecimiento	5	-
Finalidad del curso, aprendizaje	10	-
Plataforma	-	4
Metodología y organización	1	4
Contacto con el profesor	1	-
Duración	3	2
Total	35	10

Tabla 8. Observaciones y sugerencias de los cursos virtuales

Al igual que la valoración cuantitativa, los comentarios y las sugerencias han resultado muy satisfactorios. En los cursos virtuales finalizados, hemos recopilado 28 observaciones-sugerencias, que podemos desglosar en 45 opiniones. De las que 35 son comentarios positivos y agradecimientos y 10 son surgencias de mejora, mayoritariamente sobre la plataforma Moodle, y sobre contenidos específicos relacionados con cada titulación.

5. CONCLUSIONES Y ACCIONES DE MEJORA

Analizando tanto los indicadores como los resultados de percepción, hemos obtenido una serie de acciones de mejora, encaminadas a la consecución de nuestro objetivo: formar usuarios autosuficientes y eficaces en la gestión de la información.

Señalamos la conveniencia de realizar la formación de manera virtual; con una mínima introducción presencial para explicar el funcionamiento de la plataforma y la metodología de los cursos (una o dos horas aproximadamente).

En relación a la duración de la actividad formativa, deberíamos diversificar los cursos ofertándolos de 10 y 20 horas, sin abandonar la posibilidad de ofertar hasta 30 horas para determinadas titulaciones, según requiera el reconocimiento de créditos.

También sería muy oportuno organizar cursos por Centros, pues cada uno, dependiendo de sus titulaciones, tiene unas necesidades específicas y diferentes al resto.

El número de titulaciones/alumnos por área, sería otro dato a tener en cuenta para la mejora del proceso; debemos intentar que las plazas ofertadas sean proporcionales a este dato.

Como reflexión final, comentar que la respuesta en términos de solicitud de participación ha sido tan abrumadora que nos hace replantearnos cómo y en qué condiciones debemos resolver las necesidades detectadas para que sean aprovechadas por el mayor número de alumnos de nuestra Universidad.

También sería muy oportuno organizar cursos por Centros, pues cada uno, dependiendo de sus titulaciones, tiene unas necesidades específicas y diferentes al resto.

El número de titulaciones/alumnos por área, sería otro dato a tener en cuenta para la mejora del proceso; debemos intentar que las plazas ofertadas sean proporcionales a este dato.

Como reflexión final, comentar que la respuesta en términos de solicitud de participación ha sido tan abrumadora que nos hace replantearnos cómo y en qué condiciones debemos resolver las necesidades detectadas para que sean aprovechadas por el mayor número de alumnos de nuestra Universidad.