



"Ábrete camino..llega más allá" (*get the edge..get ahead*): La estrategia de apoyo al aprendizaje de la Biblioteca de la QUT

Vicki McDonald

Associate Director – Client Services and Learning Support
Queensland University of Technology
Brisbane, Australia

Traducción:

*M. Laura Belda Martín,
Biblioteca Nacional de España*

Meeting:

74. Information Literacy with Reference and information Services

WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS: 76TH IFLA GENERAL CONFERENCE AND ASSEMBLY

10-15 August 2010, Gothenburg, Sweden

<http://www.ifla.org/en/ifla76>



RESUMEN:

En 2010, la Biblioteca de la QUT ha ampliado sus servicios de alfabetización integrados en un modelo de apoyo al aprendizaje de mayor alcance. Se han puesto en marcha varias iniciativas con el propósito de reforzar el papel de la Biblioteca en

la prestación de apoyo al aprendizaje de los estudiantes. Con la introducción de estos cambios se pretende pasar a un "modelo de desarrollo" de apoyo al aprendizaje frente al "modelo correctivo". La Biblioteca se está esforzando por ofrecer un apoyo al aprendizaje de una manera proactiva y positiva, haciendo hincapié en que el apoyo al aprendizaje es "para todos" (no sólo para los estudiantes "en riesgo"), así como en que es importante y complementa los planes de estudio. El apoyo al aprendizaje es, por tanto, un elemento esencial de la vida estudiantil.

La Queensland University of Technology (QUT) ha identificado las competencias que tienen que alcanzar los estudiantes en cada curso - competencias conocidas como "capacidades de graduación"¹. Las capacidades de graduación son las siguientes:

- conocimientos y las habilidades relacionadas con un área profesional o una disciplina en particular.
- pensamiento crítico, creativo y analítico, así como resolución eficiente de problemas
- comunicación eficaz en diferentes contextos y formas
- capacidad de aprendizaje permanente
- capacidad de trabajar de forma independiente y en grupo
- responsabilidad social y ética, así como comprensión de las perspectivas autóctonas e internacionales
- características de confianza en uno mismo y liderazgo

Desde hace algunos años, la Biblioteca de la QUT ha contado con un sólido programa de alfabetización informacional reconocido por sus logros en la prestación de apoyo al aprendizaje. Como se ha indicado anteriormente, una de las capacidades de posgrado de la QUT es la "capacidad para el aprendizaje permanente" y específicamente las habilidades para buscar y evaluar de forma crítica la información procedente de diferentes fuentes, utilizando estrategias eficaces y las tecnologías apropiadas. The Information Literacy Framework & Syllabus² (El Plan de Alfabetización Informacional y Plan de Estudios), desarrollado por la Biblioteca, articula un enfoque estratégico para la alfabetización informacional en el ámbito universitario y promueve alcanzar la competencia del aprendizaje permanente.

En 2008, se amplió el programa de alfabetización informacional con el fin de que abarcara las habilidades académicas y pasó a denominarse "alfabetización integrada". La alfabetización integrada puede definirse como la conjunción de la alfabetización académica y la alfabetización informacional en términos de objetivos, procesos, productos y resultados de aprendizaje y enseñanza. Peacock³ presenta un informe detallado sobre la asociación estratégica entre la Biblioteca y los

¹ http://www.mopp.qut.edu.au/C/C_04_03.jsp, accessed on 8 May 2010 at 14:45

² <http://www.library.qut.edu.au/services/teaching/infolit/framework.jsp#framework>

³ Peacock, J. (2008) Not yours, not mine... but ours: integrating learning skills for integrated learning. *Proceedings of the Australian Library and Information Association (ALIA) Biennial Conference: Dreaming 08*, 2-5 September, Alice Springs, Australia, 2008.

Servicios de Apoyo a la Enseñanza y el Aprendizaje (Teaching and Learning Support Services - TALSS), que se concretó en la puesta en marcha del modelo de alfabetización integrada. Inicialmente, los bibliotecarios (de la Biblioteca) y los asesores de habilidades académicas (de TALSS) estaban involucrados conjuntamente en la puesta en marcha del programa. Por otro lado, el traslado de los asesores de habilidades académicas a la Biblioteca en 2009, hizo posible que surgiera un programa todavía más "integrado". Uno de los objetivos del plan estratégico de la Biblioteca es "Facilitar el desarrollo de alumnos informados e independientes", y en consecuencia surge la iniciativa de la elaboración y aplicación de un Plan de Acción de Alfabetización Integrada. En una de las bibliotecas sucursales con un programa de renovación menor el Plan se plasmó en un Mostrador de Ayuda Integrado. Esta iniciativa supuso la re-ubicación de los bibliotecarios, de los compañeros asesores (*Peer Advisers*) y del personal del servicio de préstamo en un mostrador. Se proporcionaron oportunidades al personal del Mostrador de Ayuda para el desarrollo e intercambio de habilidades que les permitieran ayudar a los alumnos con preguntas relacionadas con sus estudios.

Nos obstante, si lo pensamos, a pesar de que la Biblioteca ha puesto en marcha un Mostrador de Ayuda integrada y un Plan de Acción de Alfabetización Integrada, seguimos proporcionando esencialmente el apoyo al aprendizaje a través de dos grupos profesionales. Los asesores de habilidades académicas continúan impartiendo talleres sobre las habilidades de alfabetización académica y los bibliotecarios continúan ofreciendo talleres de alfabetización informacional y tutoriales sobre las habilidades de alfabetización informacional. Adicionalmente, el acceso a una entrevista personal con los asesores de habilidades académicas dependía de la recomendación de un encargado de discapacidad, de los consejeros personales y el personal académico, de bibliotecarios o de estudiantes que "identifican por sí mismos" sus carencias.

Un nuevo modelo de biblioteca nace en 2010

En el año 2010, la Biblioteca está inmersa en el desarrollo y puesta en práctica de un nuevo modelo de servicio conocido como su "Modelo de Apoyo al Aprendizaje", que está logrando una verdadera integración en el suministro y planificación del servicio. Con la introducción de estos cambios se pretende pasar a un "modelo de desarrollo" de apoyo al aprendizaje frente al "modelo correctivo". La Biblioteca se está esforzando por ofrecer un apoyo al aprendizaje de una manera proactiva y positiva, haciendo hincapié en que el apoyo al aprendizaje es "para todos" (no sólo para los estudiantes "en riesgo"), así como que es importante y complementa los planes de estudio. El apoyo al aprendizaje es, por tanto, un elemento esencial de la vida estudiantil.

A principios de 2010 se introdujeron una serie de iniciativas para respaldar el Modelo de Apoyo al Aprendizaje y está previsto que a lo largo de 2010 y 2011 se vayan introduciendo, progresivamente, otras. Por supuesto, el modelo seguirá evolucionando sobre la base de la evaluación continua de los servicios y las opiniones recibidas de los usuarios.

1. Studywell

“Studywell” es un portal de aprendizaje en línea que brinda el acceso a una serie de recursos de aprendizaje tanto para la alfabetización informacional como para las habilidades académicas. Se ha desarrollado para satisfacer las necesidades de información y de técnicas de estudio por parte de los estudiantes, especialmente de los de primer año. Studywell, lanzado en el primer semestre de 2010, ha demostrado ser ya un servicio de enorme éxito que ha recibido opiniones muy positivas.

¡MUCHÍSIMAS GRACIAS! Este es mi cuarto año aquí y me habría gustado que existiese algo así al comienzo de mis estudios. ¡Sois increíbles! Espero que sigáis realizando tan buen trabajo. : D (comentario recibido de los usuarios el jueves, 29 de abril 2:51 am]

El personal académico también ha respondido con entusiasmo al nuevo recurso, integrándolo en sus estrategias de enseñanza y aprendizaje.



Página de inicio de Studywell

Studywell está accesible como recurso en línea en <http://www.studywell.library.qut.edu.au/> 24 horas al día, 7 días a la semana, pero su valor radica en que lo utilizan los profesionales de las bibliotecas en sus talleres y seminarios. Tras las sesiones, los estudiantes tienen acceso completo a las presentaciones que se han utilizado – en cualquier momento y desde cualquier lugar. Las herramientas comprenden presentaciones en PowerPoint, materiales didácticos, enlaces a recursos web y recursos multimedia.

Las pruebas de usabilidad de Studywell están previstas para junio de 2010 y los resultados de dichas pruebas se tendrán en cuenta en el desarrollo y mejora de este recurso para el aprendizaje.

2. Study solutions

La introducción de un servicio de consulta individualizado conocido como Study solutions ("Soluciones para el estudio"), da la oportunidad a los estudiantes de concertar una cita para discutir sus necesidades de aprendizaje. Anteriormente, los asesores de habilidades académicas se habían centrado en ayudar a los estudiantes identificados como "en riesgo", pero ahora este servicio está abierto a todos los estudiantes.

En la fase piloto, de febrero a junio de 2010, la universidad ofrecía a cada estudiante una cita de 25 minutos con un profesional de la biblioteca. El horario para las entrevistas se estableció entre las 11:00 y las 15:00 y las reservas se realizaban en línea a través del sistema de registro de actividades de la Biblioteca, kickSTART, studySMART. Los encuentros tienen lugar en el hall de entrada de las bibliotecas, lo que refleja no sólo nuestro objetivo de hacer accesible a nuestro personal, sino también demuestra que "el aprendizaje es para todos".

El servicio se promociona como una oportunidad para los estudiantes de mejorar sus habilidades en el estudio y la investigación. Se invita a los estudiantes a que lleven sus propios temas de trabajo para facilitar la asignación de asistencia específica para los mismos. Inicialmente, los bibliotecarios y asesores de habilidades académicas prestaban el servicio de forma conjunta, lo que ha resultado ser una forma eficaz de intercambio de habilidades entre nuestras dos corrientes profesionales de personal, así como cimiento de relaciones más fuertes dentro de los equipos.

A lo largo de la fase piloto, se llevará a cabo una evaluación del servicio. Los cambios planificados para el segundo semestre incluyen: mayor duración de las sesiones ofrecidas de lunes a viernes, sesiones por las tardes y los fines de semana y habrá una plantilla única de personal (en lugar de bibliotecarios y asesores de habilidades académicas participando conjuntamente en la consulta). Para facilitar la evaluación, se han puesto en marcha una serie de procesos clave que garantizan la confidencialidad de las preguntas de los estudiantes. Se pretende hacer un seguimiento de los estudiantes aproximadamente 4-5 semanas después de la entrevista para determinar si creían que el encuentro "ha marcado la diferencia".



The flyer is titled "Study Solutions" and features a blue and red color scheme. It includes the following text:

- www.library.qut.edu.au
- Study Solutions**
- Upskill your study and research
- Tues | Wed | Thurs
- 11am-1pm in this lounge
- book online >>
- kickSTART, studySMART (from the Library website)
- free appointments
- 25 mins
- up to three appointments each semester
- we have study and research tips, strategies, ideas and time for you!
- CAN'T WAIT?**
- Visit the Library Help Desk and ask your study and research questions - we would love to help you find answers!
- Study Solutions does not provide writing and proofreading
- a university for the real world™
- QUT logo

3. Programa genérico

En 2009, el programa genérico de enseñanza se estructuró por medio de hitos académicos como el marco para el contenido y su distribución. Cada semana se centraba específicamente en un proceso académico diferente, por ejemplo, "empezando tu trabajo", "sobreviviendo al trabajo de grupo". A través de la consonancia entre los talleres y el programa educativo, la Biblioteca está suministrando información y desarrollo de habilidades en el momento en que estos son pertinentes para los estudiantes. Además de los talleres genéricos, los Bibliotecarios de Enlace ("*Liason Librarians*") y los Asesores de Habilidades Académicas también se encargaron de un número significativo de actividades de aprendizaje y enseñanza múltiple. Para respaldar esta iniciativa, se ha contemplado un programa integrado de intercambio de habilidades del personal profesional. En total, en 2009 asistieron más de 34 000 estudiantes a las clases o talleres de la Biblioteca, de los cuales el 42% eran estudiantes universitarios. El personal de la biblioteca en conjunto registró más de 800 horas de enseñanza repartidas en 1.400 eventos educativos.

En 2010, las jornadas de trabajo genéricas han sido "desmontadas" y "reconstruidas" como un programa de talleres. Estos talleres estarán impartidos tanto por bibliotecarios como por asesores de habilidades académicas. Para apoyar esta iniciativa, hemos continuado con nuestro programa de formación interprofesional del personal. La puesta en práctica del programa Study solutions (=Soluciones para el estudio), como mencionaba en el punto 2, apoya el intercambio de habilidades.



"sobreviviendo al trabajo de grupo".
Descripción del programa: El grupo gestor trabaja con eficacia gracias al empleo de estrategias prácticas de este taller. El saber cómo establecer reglas básicas y gestionar los conflictos puede marcar la diferencia en tus notas.

4. Formación y desarrollo de habilidades

Para garantizar la coherencia en la prestación de Servicios del Mostrador de Ayuda, se ha impartido formación obligatoria a todo el personal responsable

de la atención al público. De hecho, el nombramiento de compañeros asesores, está condicionado a su asistencia a las sesiones de formación.

Antes de empezar el primer semestre de 2010, todo el personal del Mostrador de Ayuda tuvo que asistir a un Programa de Formación de un día y medio de duración. El primer día estuvo enfocado a la información general y a una visión de conjunto de los nuevos servicios. El medio día restante se impartió en cada sucursal de la biblioteca y se centró en los recursos pertinentes a las disciplinas que se imparten en cada facultad. La evaluación exhaustiva ha proporcionado recomendaciones para el desarrollo del Programa del Mostrador de Ayuda de 2011.

A lo largo del año 2010 se impartirán más sesiones de formación para apoyar al personal en el suministro de servicios del Mostrador de Ayuda. Además, se ha llevado a cabo un "Análisis de Necesidades", en el que se solicitaba al personal que identificase su nivel de conocimiento en diferentes servicios y recursos. Basándose en los resultados de este informe, se desarrollará y se pondrá en práctica un programa detallado.

5. El modelo del Mostrador de Ayuda

En el primer semestre de 2011, se introducirá un nuevo modelo del servicio del Mostrador de Ayuda. El nuevo Servicio del Mostrador de Ayuda estará compuesto principalmente por "Asesores de Aprendizaje", en lugar de bibliotecarios de la facultad que perciben mayor remuneración. Este cambio es significativo, puesto que por primera vez vamos a tener un puesto dentro de la estructura de la biblioteca que está contratado específicamente para la prestación de servicios en nuestros mostradores, en lugar de ser una tarea adicional para nuestros bibliotecarios de referencia o bibliotecarios de la facultad. Para mantener un mejor contacto con los estudiantes que aún no se han graduado, se establecerán para los bibliotecarios de la facultad unos turnos de servicio de aproximadamente 3-5 horas por semana.

Nuestro objetivo es que los Mostradores de Ayuda se conviertan en mostradores de "apoyo para el estudio y el aprendizaje", por lo que se hará hincapié en la prestación de asesoramiento sobre la información y las habilidades de estudio, así como en formas eficaces de acceder a nuestras colecciones y servicios.

La nueva plantilla de "Asesores de Aprendizaje" constará de bibliotecarios titulados, generalmente recién licenciados, y de licenciados en otras disciplinas. El fundamento de este modelo de prestación de servicio es que los empleados del Mostrador de Ayuda deben tener experiencia como estudiantes de nivel superior y por lo tanto, deben ser capaces de relacionarse con la base de usuarios de la Biblioteca.

Se ha contratado a estudiantes de la QUT como compañeros asesores en los Mostradores de Ayuda de la Biblioteca y desempeñan un papel clave en los mismos. Los compañeros asesores ayudan a sus colegas estudiantes en la transición a los estudios universitarios, y son seleccionados en base a su

capacidad para relacionarse con otros estudiantes. El equipo de compañeros asesores de la Biblioteca es representativo del colectivo de estudiantes y cuenta con representación de todas las facultades, grupos de edad, grupos sociales, así como las diferentes extracciones culturales y lingüísticas. Los compañeros asesores han recibido una formación básica sobre habilidades académicas y de información, servicio de referencia, procedimientos de préstamos y gestión de las expectativas de los usuarios. Para ayudarlos en su papel, la Biblioteca les ofrece un curso completo de formación continua.

Un cambio significativo del nuevo modelo de servicio es la desaparición de los Mostradores del Servicio de Préstamo en los recintos. A principios de 2010 se pusieron en marcha una serie de cambios con el fin de reducir al mínimo la necesidad de los usuarios de interactuar con los servicios de préstamo:

- se revisaron las condiciones de préstamo. Se amplió el plazo de los préstamos a los estudiantes - el personal ya no tendrá que invalidar los límites de los préstamos mientras los estudiantes los utilicen para sus sesiones prácticas; se pueden renovar más veces los préstamos de ejemplares;
- se estableció el objetivo de que el 95% de los préstamos se realizaran en autopréstamo. Para lograr este objetivo es necesario que el personal promueva y fomente que los usuarios utilicen los puntos de servicio de autopréstamo. Además, el personal está registrando los casos en que se requiere la intervención del personal en el proceso de préstamo, para con que con esta información podamos revisar los procesos y garantizar que la intervención del personal se reducirá al mínimo en el futuro.

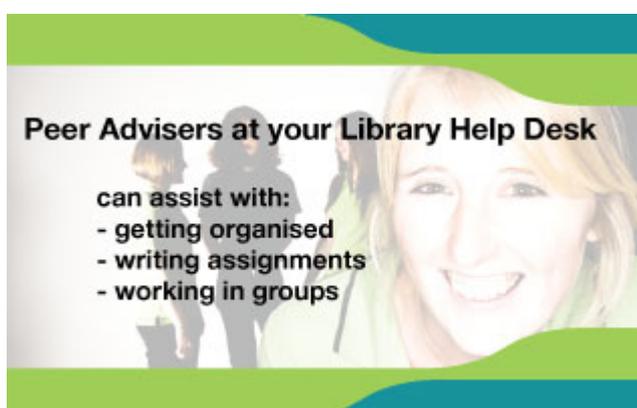
Esta medida también ha tenido en cuenta que los préstamos están disminuyendo - entre 2005 y 2009 los préstamos han descendido en un 15%, y prevemos que se mantendrá esta tendencia. Por otro lado, la Biblioteca también está aumentando mucho sus gastos en recursos electrónicos. En 2010, los recursos electrónicos suponen el 80% de nuestra asignación para colección.

6. Plan de Comunicación

Como respaldo al nuevo modelo de apoyo al aprendizaje existe un Plan de Comunicación que promueva la Biblioteca y más específicamente sus servicios de apoyo al aprendizaje como interesantes para todos. El eslogan utilizado para todas las iniciativas de apoyo al aprendizaje en el año 2010 ha sido "ábrete camino...llega más allá". Se ha utilizado en todos los carteles, así como en algunos productos como botellas de agua que se distribuyeron a todos los nuevos estudiantes durante la Semana de Orientación.

También se han incorporado una serie de canales de comunicación al plan de comunicación:

- Twitter - existen twits acerca de los talleres, nuevos recursos y actividades. La utilización www.twuffer.com permite a los empleados de la biblioteca programar twits por adelantado, gracias a lo cual ya no hay que crear y enviar twits durante las horas punta. Toda la planificación se puede hacer con antelación, lo que también hace posible la comunicación los 7 días a la semana.
- Publicidad digital – las pantallas de LCD situadas en la Biblioteca y en otros puntos reunión, promocionan los servicios y talleres de la biblioteca.
- Señalización en los ascensores - todos los ascensores de la Biblioteca disponen de soportes de metacrilato que permiten que los carteles A3 se espongan y se cambien regularmente.
- Sitio Web – en la sede web de la Biblioteca se divulgan todas las actividades y los recursos de la misma. En 2010, también comenzamos a utilizar anuncios en la página de inicio que enlazan con información adicional. Una vez más, estos anuncios fomentan un mensaje positivo y resaltan la relevancia de la Biblioteca para los estudiantes.



Publicidad en la Biblioteca Página de inicio para promocionar a los compañeros asesores. Las imágenes son de estudiantes actuales de la QUT que trabajan como compañeros asesores.

Todas las imágenes utilizadas son imágenes muy positivas de los estudiantes y del personal de la biblioteca. En línea con la visión de la Universidad de "una universidad para el mundo REAL", nos hemos esforzado por utilizar fotografías de nuestro personal y estudiantes. Promover la profesionalidad del personal de la biblioteca también ha sido una prioridad. Nuestra campaña para promocionar a los compañeros asesores, por ejemplo, se ha basado en colocar imágenes de nuestros compañeros asesores actuales en tamaño natural recortados en los vestíbulos de las Bibliotecas, en las páginas web de la Biblioteca y como muestra adhesiva en las paredes de cristal.

7. Programas de inversión para apoyar la innovación del servicio.

En 2009, la Biblioteca consiguió fondos para financiar las mejoras en las bibliotecas sucursales de los campus tanto de Gardens Point como de Kelvin Grove. Mientras que el proyecto de Gardens Point ha permitido la remodelación tan sólo del primer nivel del edificio, el proyecto de Kelvin

Grove es una mejora que se traducirá en el rediseño de los cuatro pisos del edificio.

La zona de servicios del Kelvin Grove reflejará los nuevos modelos de Mostrador de Ayuda y Apoyo al Aprendizaje. Como reflejo de una filosofía del servicio consistente en proporcionar apoyo al usuario de forma a la vez transparente y atractiva, el nuevo Mostrador de Ayuda ha ido más allá del tradicional mostrador grande hacia el formato de recinto. Situado en el centro del acceso principal de la Biblioteca, dicho recinto ofrece un lugar muy visible compuesto por tres secciones de servicios y dos espacios de consulta y cuenta con un espacio de almacenamiento para los materiales y equipos de apoyo necesarios para la prestación de los servicios bibliotecarios.

Puesto que se prevé que la mayoría de los préstamos los realicen los usuarios en los puntos de autoservicio que se encuentran por todo el edificio, el recinto del Mostrador de Ayuda ha podido evolucionar como un centro interactivo para el aprendizaje y el intercambio de habilidades bibliotecarias.

Para ofrecer un servicio completo a los usuarios, cada una de las tres secciones de servicios tendrá la capacidad de atender consultas sobre el servicio de préstamo, al tiempo que ofrece un mostrador de doble altura que permite variadas interacciones entre los usuarios y los Asesores de la Biblioteca tanto de pie como sentados. Las secciones proporcionarán un entorno físico alentador y equitativo, dada su capacidad de adaptación a las diferentes necesidades de los usuarios que pueden ir desde consultas sobre el préstamo hasta largas discusiones propuestas por uno o varios usuarios,

Al igual que los puntos de servicio en ambientes dinámicos de comercios u oficinas profesionales, la estrategia del recinto es aprovechar la manera en que el intercambio de información cara a cara hace posible que sea a la vez equitativo, eficaz y eficiente y, quizás lo más importante, agradable, enriqueciendo así el lado humano de la experiencia bibliotecaria.

Los cambios en el ámbito universitario

Igual que la Biblioteca está planteándose la forma en que ofrece apoyo al aprendizaje, la aún mayor Comunidad Universitaria lo está considerado también. Junto con la Oficina de la Calidad de la Enseñanza, la Biblioteca co-lidera una auditoría de las iniciativas y programas de apoyo al aprendizaje de la Universidad, como parte de una revisión más amplia del apoyo al aprendizaje. Uno de los resultados previstos de este Estudio es que habrá un compromiso con un enfoque integrado para apoyar el aprendizaje que reconoce la responsabilidad compartida de las facultades y divisiones en la prestación de apoyo al aprendizaje. También se estudiarán las formas para mejorar la comunicación entre los estudiantes y el personal en relación con toda la gama de programas de apoyo al aprendizaje. Este objetivo se alcanzaría con un único punto de acceso a la información sobre todos los servicios de apoyo al aprendizaje, por ejemplo, un portal de apoyo al aprendizaje.

A medida que la Biblioteca continúa revisando su oferta de apoyo al aprendizaje y amplía su modelo de prestación de servicios, está bien situada para apoyar la enseñanza y el aprendizaje de la Universidad, así como las aspiraciones de investigación.