

# Transformando la experiencia del usuario en las Bibliotecas PUJ

El uso de FOLIO para facilitar la autogestión del usuario y la evolución de los procesos bibliotecarios



**Pontificia Universidad Javeriana**



# Contenido

## **1. Automatización e interoperabilidad al servicio del usuario**

Procesos implementados para la gestión de usuarios y servicios

## **2. Datos que transforman la experiencia del usuario**

Decisiones basadas en evidencia

## **3. Impacto en la integración de datos, procesos y servicios**

Beneficios para usuarios internos y externos

## **4. Acciones futuras para la evolución de los servicios bibliotecarios**

Iniciativas orientadas a la mejora continua de los servicios y la experiencia.

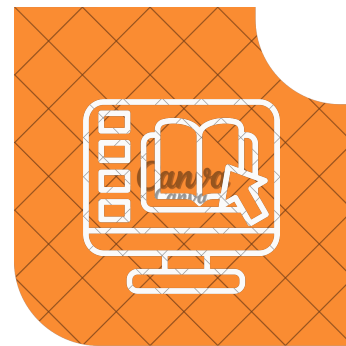
# Automatización e interoperabilidad al servicio del usuario

Desarrollos e integraciones en FOLIO orientadas a la experiencia del usuario.



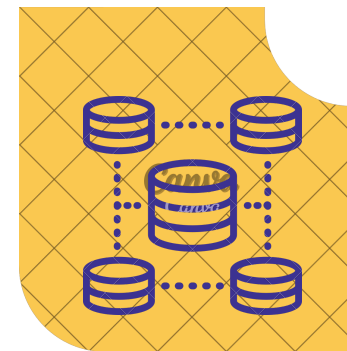
## Automatización de procesos

Optimización de flujos de trabajo mediante el desarrollo de soluciones en Python integradas al ERP institucional (PeopleSoft), logrando procesos más intuitivos y orientados a la eficiencia operativa.



## Acceso inmediato a servicios

La matrícula o vinculación habilita de forma inmediata el uso de los servicios de biblioteca, eliminando reprocesos y optimizando la experiencia del usuario.



## Interoperabilidad entre sistemas

Integración FOLIO-PeopleSoft para:

- Paz y salvo de grado
- Pago electrónico de multas a través del sistema de pago institucional

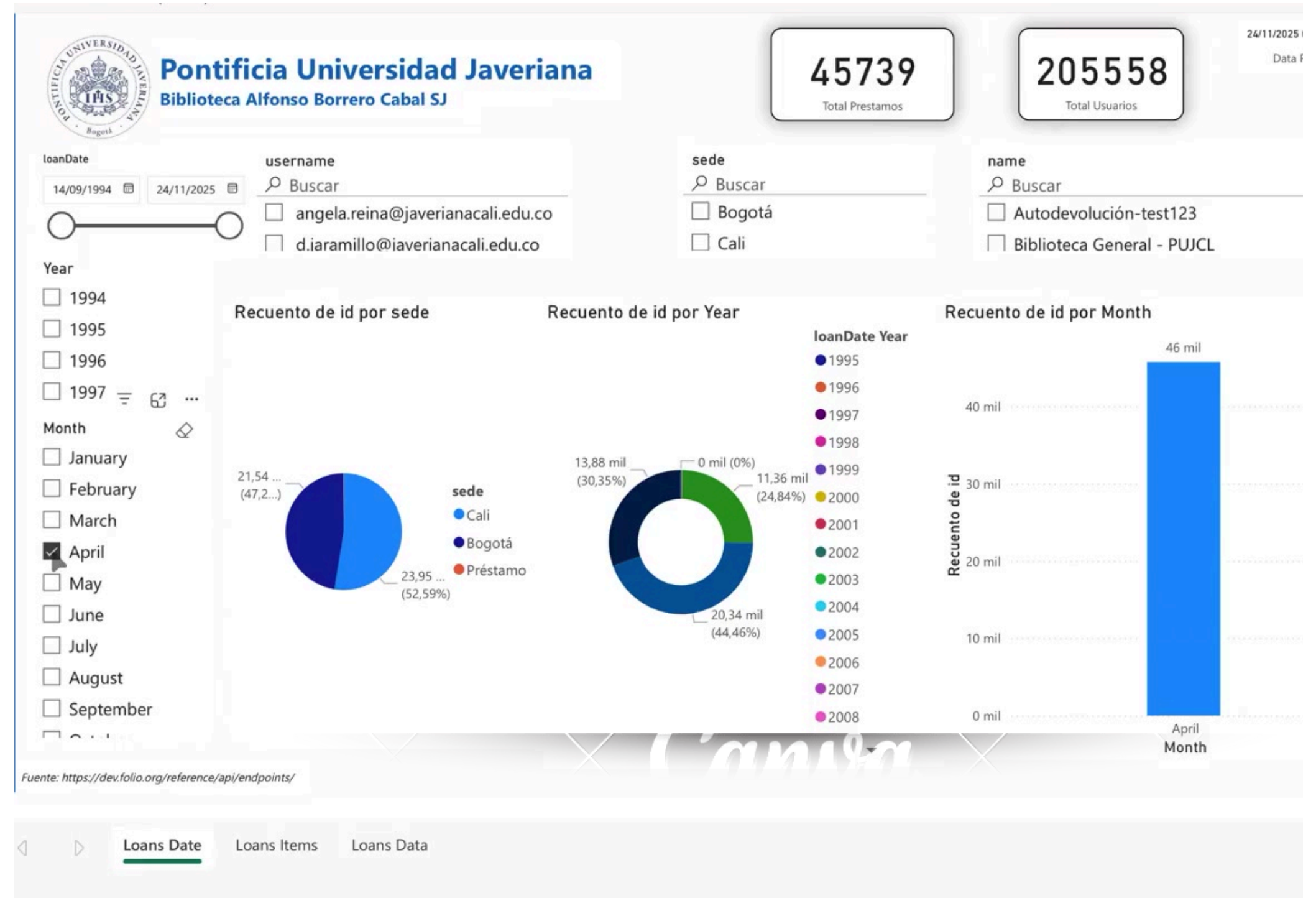


## Optimización de servicios

- Préstamo de equipos,
- Préstamo interbibliotecario
- Préstamo a domicilio
- Autoservicio de (préstamo, reserva y devolución).
- Sugerencias de compra

# Datos que transforman la experiencia del usuario

El análisis del uso real de los servicios y recursos, permite orientar decisiones estratégicas con impacto directo en la experiencia de la comunidad.



# Impacto

## Resultado de la integración de datos, procesos y servicios

Uso de la información generada por los sistemas de la biblioteca para respaldar decisiones operativas y estratégicas sobre los servicios.

**Toma de decisiones basada en datos**

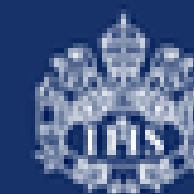
**Experiencia de usuario**

Mayor capacidad del personal bibliotecario para analizar información, ajustar servicios y brindar un acompañamiento personalizado a los usuarios.

**Fortalecimiento del rol bibliotecario**

**Articulación de procesos y servicios**

Mejor integración de los procesos internos y de los servicios bibliotecarios, lo que agiliza el trabajo del equipo en la prestación de los servicios.



# Acciones futuras para la evolución de los servicios bibliotecarios

## Líneas de desarrollo de servicios orientadas a la experiencia del usuario

Identifica áreas temáticas con alta demanda y bajo stock, permitiendo una inversión presupuestaria mucho más inteligente

### Desarrollo y evaluación de colecciones basadas en datos



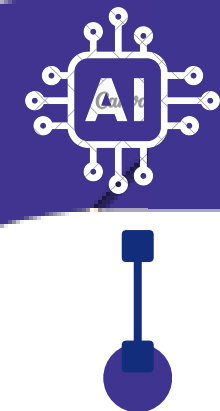
Desarrollo de herramientas de autoaprendizaje como biblioguías, boletines y videos, disponibles en LMS orientados a fortalecer la autonomía de los usuarios ..

### Apoyo a la formación y al trabajo investigativo



### Planes estratégicos de difusión de recursos

Estrategia de comunicación personalizada para cada área del conocimiento y tipo de usuario, para potencializar el uso de los recursos y servicios.



### Uso de IA

Integración de IA para el análisis de datos de hábitos de uso y apoyo al desarrollo de experiencias más personalizadas de servicios y herramientas para la comunidad.



# Gracias!!



**Zulma Fajardo Navarrete**

**[zulmafajado@javeriana.edu.do](mailto:zulmafajado@javeriana.edu.do)**

**Tel 3208320 Ext.2125**