
Programa Erasmus+ per al PAS del CRAI

Informe de la beca de mobilitat a la Université

Toulouse – Jean Jaur s (Curs 2017-2018)

| | |
|---|---|
| <i>Nom del participant</i> | Is vena Opisso Atienza |
| <i>CRAI Biblioteca o Unitat</i> | CRAI biblioteca de Lletres |
| <i>Institució i país de destí</i> | Université Toulouse – Jean Jaur s. França |
| <i>Dates d'estada a la universitat estrangera</i> | 12/02/2018 – 16/02/2018 |

Estada ERASMUS+ per al PAS del CRAI a la Université Toulouse – Jean Jaur s

1. Objectiu de l'estada

2. Planificació de l'estada

3. Línies de treball

3.1 Formació d'usuaris per als nous estudiants

3.1.1 Formació de curta durada aprofitant la pausa de dinar

3.2 Exposicions

3.3 Difusió dels serveis

3.4 Modificació de la normativa de préstec

3.5 Senyalística

3.6 Suport a la metodologia de treball – Tutorat

3.7 Personalització de consultes bibliogràfiques

4. Retorn de l'experiència ERASMUS+ al CRAI Biblioteca de Lletres

5. Projectes desenvolupats al CRAI Biblioteca de Lletres

5.1 Formació Exprés

5.2 Pissarra participativa en motiu del dia mundial de la poesia

5.3 Fitxa de treball i formulari d'exposicions

5.4 Projectes de senyalística de topogràfics conflictius

5.5 Proposta d'utilització de la imatge del personal

6. Conclusions

1. Objectiu de l'estada

L'objectiu de realitzar una estada ERASMUS+ era conèixer bones pràctiques de serveis a usuaris que dugués a terme una biblioteca universitària de característiques similars al CRAI Biblioteca de Lletres. Per això em plantejo fer una estada "a mida" amb una universitat que doni resposta a les meves necessitats, per tal de poder fer-ne una valoració i proposar una possible implementació al CRAI Biblioteca de Lletres. Aquesta casuística suposa haver de definir conjuntament amb la universitat de destí un pla de treball.

Després d'analitzar els serveis prestats a diferents universitats, vaig considerar que una bona opció seria realitzar una estada a la Université Toulouse – Jean Jaurès. Aquesta universitat situada al barri del Mirail de Toulouse està especialitzada en arts, lletres i llengües i ciències humanes i socials que actualment compta amb 30.425 alumnes i un campus de 230.000 m². Hereva de la facultat de lletres, està arrelada en una tradició de diversos segles i forma part d'una llarga tradició humanista i d'obertura disciplinària.

Es tracta d'una universitat amb diferents estudis i grups de recerca dedicats a la literatura i la lingüística, àrea de coneixement en la què és especialment prestigiosa, i que disposa d'un servei de biblioteques que en els darrers anys estan apostant per la transformació d'espais i de serveis per tal d'adaptar-se a les noves necessitats dels usuaris, tan de l'alumnat com del personal docent i investigador.

2. Planificació de l'estada

En un primer contacte per correu electrònic, exposo al director de la biblioteca el meu projecte d'estada i la meva proposta és acceptada. Un cop realitzats els tràmits pertinents per tal de poder sol·licitar l'ajut per a la meva estada ERASMUS+ i que s'hagi publicat la resolució de la UB de la convocatòria de beques de mobilitat, acordem conjuntament unes línies inicials de treball que consistiran en el coneixement de diferents serveis de la de la Université Toulouse – Jean Jaurès, però que també inclouen una visita a la Université Toulouse III - Paul Sabatier per treballar temes de senyalística i a la Université Toulouse 1 Capitole per treballar temes de formació d'usuaris i informació als usuaris.

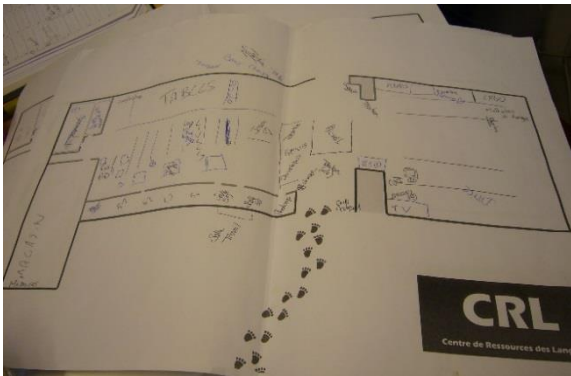
Durant el primer dia de l'estada duc a terme una exposició a l'equip directiu sobre els serveis a usuaris al CRAI Biblioteca de Lletres i una explicació dels objectius de la meva estada, a partir d'aquesta exposició acaben de redefinir i elaborar un pla de treball definitiu que respongui a les meves necessitats. El pla de treball s'estructura en diferents línies de treball: formació d'usuaris, exposicions, difusió dels serveis, modificació de la normativa de préstec, senyalística, suport a la metodologia de treball i personalització de consultes bibliogràfiques.

3. Línies de treball

3. 1 Formació d'usuaris per als nous estudiants

La formació durant el primer any d'estudis universitaris per a conèixer els serveis i els recursos de biblioteca  s obligatòria ja que és considerada una competència que ha d'adquirir tot l'alumnat. Conec les experiències del servei de biblioteques de la Université Toulouse - Jean Jau s i de la Université Toulouse 1 Capitole. Ambdues biblioteques duen a terme sessions de formació de curta durada, centrades en la metodologia de l'aprenentatge basat en problemes (ABP) a partir de casos pràctics concrets que els estudiants han de resoldre.

En el cas de la Université Toulouse 1 Capitole la formació es du a terme amb una aplicació instal·lada en una tablet amb preguntes pràctiques i concretes sobre serveis (hi ha preguntes sobre les condicions i terminis de préstec, el cost i funcionament de les fotocopiadores, on localitzar físicament llibres en concret, etc.) on l'alumnat ha de trobar la resposta en petits grups mitjançant una visita lliure per la biblioteca.



En el cas del CRL de la Université Toulouse - Jean Jaur s es parteix d'un mapa inicial en blanc on l'alumnat ha d'annotar els espais i serveis de la biblioteca. En una segona part es realitza una posada en comú dels serveis identificats seguits d'una explicació per part del personal bibliotecari sobre el

funcionament dels serveis que han identificat els participants, i sobre els serveis que no han estat identificats.

La sessió finalitza amb la projecció d'un [vídeo](#) a mode de paròdia de la sèrie *bref* de Kyan Khojandi i Navo, on s'exposa de manera breu i informal els serveis i les principals normes de funcionament del Centre de Ressources des Langues.

3.1.1 Formació de curta durada aprofitant la pausa de dinar

Les biblioteques de la Université Toulouse – Jean Jaur s ofereix una programació regular de cursos de formació al llarg del curs sobre diferents aspectes de metodologia de recerca i gestors bibliogràfics entre d'altres.

El personal responsable de formació Université Toulouse – Jean Jaur s van realitzar una enquesta entre l'alumnat per determinar quina seria la millor hora i la durada més adequada per a les sessions de formació. Després d'analitzar i debatre els resultats van arribar a la

conclusió que una possible solució seria realitzar sessions de formació de curta durada (45 minuts). Realitzar sessions de curta durada va suposar haver de planificar en diverses sessions les formacions sobre serveis que requereixen més de 45 minuts per a ser analitzats com és el cas del Zotero, on en cada una de les sessions es treballen unes funcionalitats concretes d'aquest gestor bibliogràfic.



Les sessions de formació de la Université Toulouse – Jean Jaurès es duen a terme durant la pausa de dinar. Es tracta d'una franja horària on l'alumnat no acostuma a tenir classe, i molts estudiants van manifestar que habitualment no destinaven més de 30 minuts a dinar i que la pausa acostumava a tenir una durada d'una hora i mitja. D'altra banda al tractar-se d'un campus allunyat del centre de la ciutat, la gran majoria dels estudiants es queden al campus durant la pausa de dinar ja que no tenen temps de desplaçar-se fins a la seva residència habitual. Els cursos es programen

anualment i tracten diferents temàtiques i aspectes considerades d'interès pels estudiants de grau, màster i doctorat, especialment aspectes sobre suport a la recerca i gestors bibliogràfics.

3.2 Exposicions

Reunió amb la responsable l'organització d'exposicions dels tres espais expositius dels que disposa la biblioteca. Les tipologies expositives són: temàtiques sobre el seu fons, punts d'interès i exposicions amb obres originals d'artistes a l'espai del hall d'entrada. La responsable d'exposicions em presenta les fitxes de treball que utilitzen per valorar tots els aspectes que envolten o poden formar part de les exposicions (cartell, difusió, inauguració, actes al voltant de l'exposició) i poder treballar de manera planificada amb diverses exposicions simultàniament. D'altra banda la responsable del servei d'exposicions m'explica que han implantat una fitxa de sol·licitud d'exposicions per tal que els usuaris puguin fer propostes. Habitualment és el personal docent qui proposa exposicions sobre temàtiques concretes del fons, o els artistes qui proposen exposicions amb la seva obra original. Amb aquesta fitxa de sol·licitud la proposta es du a terme d'una manera formal, sistemàtica i tenint en compte aspectes claus, com el nombre de material que hauria de tenir, possibles dates, persones que poden dur a terme textos d'acompanyament, etc.

3.3 Difusió dels serveis



El Centre de Ressources en Langues disposa de diferents espais de comunicació informal amb els usuaris com a part de l'eix de millora continua. Un del espais més utilitzats és la demanda d'opinió sobre diferents temàtiques i serveis on els usuaris poden penjar la seva resposta amb *post-it* en un dels vidres dels despatxos

de la biblioteca. Periòdicament el personal de la biblioteca analitza el contingut dels *post-it* i plantegen diverses accions per a donar-hi resposta, com accions de millora, explicacions del funcionament d'un servei a través de les xarxes socials quan troben comentaris sobre manca d'informació d'un servei, etc.



El Centre de Ressources en Langues és un espai on està permès menjar i parlar en veu alta en moltes de les seves sales, i disposa de nombrosos espais de descans. Així mateix disposa de sales d'ordinadors amb programari i maquinari pensat per a l'aprenentatge d'idiomes.

3.4 Modificació de la normativa de préstec

Assisteixo a una jornada de presentació i debat sobre la nova eina de descobriment i la nova [normativa de préstec](#) de la biblioteca que té com a principal novetat el préstec il·limitat de documents per a respondre a les necessitats informacionals de l'alumnat, el professorat i el personal investigador

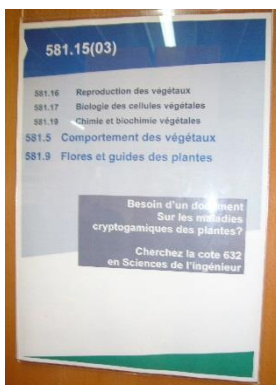
3.5 Senyalística



Visita de diferents espais per tal de conèixer les diverses les solucions de senyalística .

El personal del Centre de Ressources en Langues em mostren la campanya de difusió dels serveis duta a terme amb imatges reals del personal de la biblioteca. A través d'aquesta campanya el Centre de Ressources en Langues pretén no només difondre els

serveis sinó donar una imatge del personal com a persones properes a les quals es pot demanar informació i posar en valor la feina que duen a terme.



A la Université Toulouse III - Paul Sabatier em mostren les solucions de senyalística dutes a terme a les prestatgeries de lliure accés.

Després d'analitzar aquelles signatures de la CDU que els usuaris acostumen a cercar erròniament en una ubicació que no és la correcta, es va dur a terme una campanya informativa sobre on trobar aquelles matèries que generaven dubtes.

3.6 Suport a la metodologia de treball - Tutorat



Servei prestat a diferents biblioteques universitàries de Toulouse on estudiants en màster i doctorat ofereixen assessorament permanent sobre consells metodològics, ajuda en la recerca documental, consells per a la preparació d'exàmens i ajuda personalitzada. Les sessions de *Tutorat* es duen a terme en espais destinats a aquest servei i amb una estructuració d'horaris que permet donar resposta les diferents temàtiques tractades a cada un dels graus.

3.7 Personalització de consultes bibliogràfiques



Servei personalitzat de recerca documental, els usuaris demanen una cita amb un bibliotecari omplint un formulari en línia o en paper on especifiquen l'àmbit de recerca en el que estan interessats. Els bibliotecaris es posen en contacte amb l'usuari i acorden una trobada en les següents 48 hores.

El bibliotecari que atén a l'usuari és un bibliotecari temàtic especialitzat en la matèria que l'usuari vol fer la cerca documental.

En la sessió d'una hora aproximadament el bibliotecari presenta a l'usuari bases de dades que poden ser del seu interès i li explica com fer cerques per obtenir el màxim de resultats pertinents.

Els bibliotecaris conserven les dades dels usuaris, les classifiquen per temàtiques i quan tenen informació que consideren que pot ser rellevant com la subscripció d'un nou recurs per part de la biblioteca, els hi envien.

Els principals usuaris d'aquest servei són estudiants de màster i doctorat, i ha estat un servei amb molt valorat pels usuaris. La gran majoria dels estudiants que acudeixen al servei coach.doc ho fan aconsellats per un altre company.

4. Retorn de l'experiència ERASMUS+ al CRAI Biblioteca de Lletres

A la tornada de la meva estada ERASMUS+ vaig efectuar una presentació sobre la meva estada al personal de la biblioteca que treballa amb projectes en els quals es podia aplicar algunes de les bones pràctiques que vaig anar a conèixer, un cop feta una avaluació principal de quines propostes seria interessant i viable dur a terme al CRAI Biblioteca de Lletres, vam crear un tauler al Trello per tal de poder desenvolupar els projectes.

5. Projectes desenvolupats al CRAI Biblioteca de Lletres

5.1 Formació Exprés

Avaluem les sessions d'acollida que es duien a terme al CRAI Biblioteca de Lletres i estudiem com es poden introduir millores a partir de l'experiència Erasmus+. En primer lloc considerem que els usuaris troben les sessions de formació massa llargues en especial per la franja d'edat de l'alumnat que comença la universitat que estan acostumats a la immediatesa, també valorem la conveniència d'informar prèviament sobre la durada de les sessions de formació per tal que els assistents puguin planificar la seva agenda.

Valorem quins espais recursos i serveis es útil explicar en les sessions d'acollida i quins  s més útil tractar-los en sessions de formació específiques.

Proposem fer una prova pilot durant el curs 2018-2019 de sessions d'acollida de 15 minuts explicant només els serveis i recursos que creiem que són de m s interès per a l'alumnat de primer curs, i tenim en consideració que els usuaris fan cada vegada més  s dels seus propis dispositius replantegem les sessions per tal de mostrar serveis de la biblioteca com el catàleg des dels seus dispositius. Estructurem les sessions amb un format més dinàmic on es presenti un cas real i es guii per tal de resoldre el problema amb una activitat pr ctica.



🕒 15' FORMACIÓ EXPRÉS

Dimarts i dimecres 🕒 12:00
Sessions de formació de 15 minuts 🕒 14:00
T'esperem a la porta del CRAI Biblioteca de Lletres 🕒 16:30
(primera planta del Pati de Lletres)

Elaborem un calendari regular amb uns dies i unes hores fixes per tal d'ajudar a la difusió, i proposem que no hi hagi formulari d'inscripció, per tal de facilitar l'accés dels usuaris ja que poden decidir a última hora si venen o no, i no han de fer cap tràmit per venir-hi. Proposem dur a terme aquestes formacions en tres franges horàries per tal de facilitar l'assistència a l'alumnat tan al matí com al migdia i a la tarda.

Planifiquem dur a terme unes sessions de formació al personal del CRAI i elaborem un guió per a dur a terme les formacions.

5.2 Pissarra participativa en motiu del dia mundial de la poesia



Estudiem diverses possibilitats de fer una acció on els usuaris puguin opinar o participar de manera informal, avaluem els possibles riscos que pot suposar fer aquests tipus d'accions com que moltes participacions siguin amb comentaris no pertinents sobre la temàtica

proposada o que els usuaris no participin.

Decidim fer una acció posant una pissarra a l'exterior de la biblioteca en motiu del dia mundial de la poesia, i hi ha una [alta participació en l'experiència](#).

5.3 Fitxa de treball i formulari d'exposicions

Plantegem la creació d'una fitxa de treball per a les exposicions que ens ajudi en les tasques de planificació i coordinació de l'equip de treball, així mateix estudiem la possibilitat de dur a terme un formulari en línia per a que els usuaris puguin proposar exposicions de manera formal. Valorem algunes de les aportacions recollides de l'experiència ERASMUS+ i així mateix busquem informació sobre d'altres experiències per tal de crear el formulari.

5.4 Projectes de senyalística de topogràfics conflictius

Valorem diverses possibles solucions per tal de poder senyalitzar topogràfics que els usuaris tenen dificultats en trobar, especialment els topogràfics que pertanyen a les seccions de romàniques i de hispàniques que alguns usuaris busquen equivocadament al 5è i 6e pis dels dipòsits de la secció central. Actualment estem analitzant diferents opcions per valorar quina duem a terme.

5.5 Proposta d'utilització de la imatge del personal

Durant la demanda de propostes de la campanya del CRAI per al curs 2018-2019 que es va dur a terme en el marc de la jornada participativa “construïm el futur” per a l'elaboració del Pla estratègic 2019-2022 del CRAI faig la proposta d'utilització com a models del personal del CRAI i dels becaris per tal de dur a terme una campanya més propera on els usuaris reconeguin als participants.

6. Conclusions

A l'igual que en les altres estades ERASMUS+ per al PAS del CRAI en les quals he participat, una de les claus de l'èxit de l'estada ha estat la planificació prèvia amb la universitat d'acollida.

D'altra banda un altre dels factors d'èxit d'aquesta estada ha estat que el personal de la Université Toulouse – Jean Jaurès es van centrar en mostrar-me bones pràctiques i accions de millora concretes de projectes que van considerar que podríem implementar al CRAI Biblioteca de Lletres, després de valorar conjuntament l'explicació sobre els recursos i serveis del CRAI de Lletres de la UB.

En les diferents estades ERASMUS+ que he dut a terme, he hagut d'explicar diferents projectes i serveis del CRAI de la Universitat de Barcelona. El fet d'haver de dur a terme una presentació sobre un servei o projecte a personal d'una altra universitat m'ha obligat a reflexionar sobre els serveis que oferim, presentar de manera estructurada els objectius, procediments de treball i metodologies, així doncs, l'experiència ERASMUS+ no només ha servit per a conèixer bones pràctiques d'altres universitats sinó que també m'ha estat útil per reflexionar i posar en valor la feina que duem a terme al CRAI de la UB.