

9A JORNADA
DE BONES
PRÀCTIQUES

#9jbpCRAI

«Et puc trucar?»

La necessitat d'un servei de
videoconferència al CRAI UB en temps
de pandèmia



La necessitat, d'on surt?

14 de març de 2020

Declaració de l'estat
d'alarma per la covid.

15 de març de 2020

Tancament de les
instal·lacions de la
Universitat de Barcelona

Els reptes del confinament



Suport a la docència al CRAI Biblioteca de Lletres

- Tradició de docència basada en classes magistrals a la nostra facultat.
- Alguns docents grans amb dificultats tècniques.
- En general, l'ús del campus havia estat centrat bàsicament per a la publicació de documents.
- Necessitat sobtada de les eines més interactives del campus: les tasques, els qüestionaris, les qualificacions, les eines de comunicació...
- Personal (i docents) amb poca experiència en suport virtual síncron (en aquell moment: Skype 😞).
- Incorporació de noves eines que cal conèixer i al mateix temps explicar (BB Collaborate, Teams, etc.).

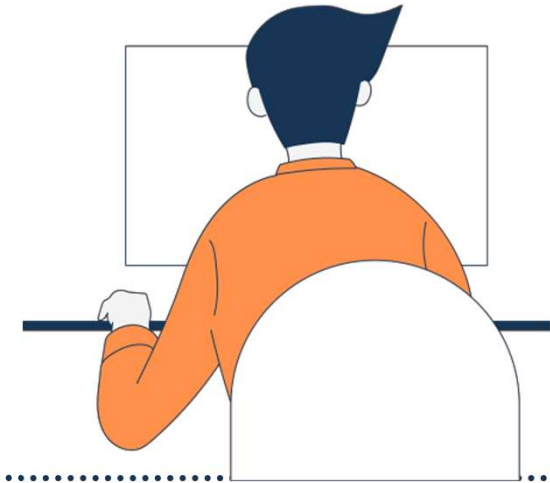
Els reptes del confinament



Suport a l'alumnat

- L'alumnat acostumat a resoldre els dubtes presencialment o per telèfon: on va? Quin és el contacte més enllà del S@U?
- A les pàgines de contacte dels CRAI Biblioteques no hi constava el correu genèric i no tothom s'atreveix a escriure als caps de biblioteca. Ara hi consta en algunes.
- El professorat ens havia fet arribat algunes consultes d'alumnat (dificultats tècniques per seguir les classes, les tasques, el material audiovisual...).

Consultes per correu electrònic



Més esforç i dedicació

Moltes consultes s'han de resoldre amb captures, vídeos de demostració i moltes explicacions.

Qüestions que presencialment es resolen al moment, consumeixen més temps explicant-se en un correu-e.

Emular la presencialitat

Necessitat de veure's com en les consultes presencials.

Professorat que demana el telèfon personal per poder explicar-se millor.



Videotrucades

Es van fer videoconferències, sobretot a partir de la incorporació de BB Collaborate i l'expansió de Teams entre el professorat.

Videoconferències o similars

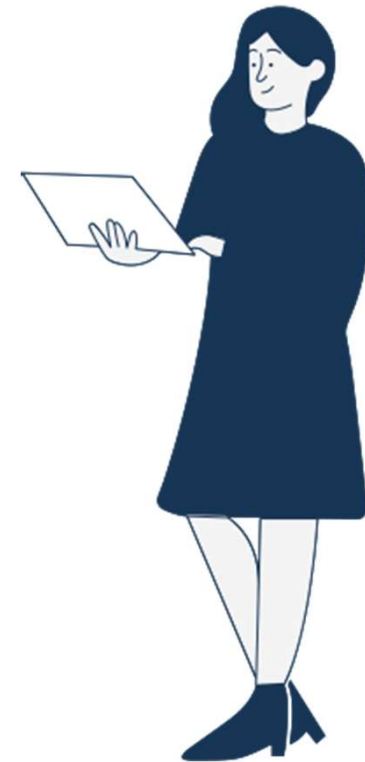
Què s'estava fent en altres biblioteques?

Xats o xat bots.

Llistat de bibliotecaris temàtics amb
formulari de cita o calendari.

Formulari general, per serveis o per
biblioteques concretes.

Alguns amb connexió directa.



Estem preparats?



Personal suficient i amb prou habilitats i coneixements.



Disponibilitat de temps.



Espai i equipament adequat.



Servei de QUALITAT.

Grup de treball* / implementació



Postconfinament

"Aigua passada, molí no molí"
.....

La necessitat del moment ja ha passat.

Ara ja no és urgent, però, és igualment necessari?

Benchmarking (UAB)

.....
Tenim prou capacitat d'innovació o de reacció ràpida?

No tots els CRAI participen en la prova pilot

.....
Motius?: no es detecta la necessitat, problemes de personal, excés de feina, manca de temps o d'infraestructures...?

*Participants del grup de treball: Eva Alba, Kyke Blasco, Pilar Campos, Josep Coll, Jordi Cornet, Imma Marín

Activació del servei:

Servei de videoconferència del CRAI UB

Prova pilot: 25 de maig 2021

Implementació: 12 gener 2022

Servei d'Atenció als Usuaris (S@U)

<https://crai.ub.edu/que-ofereix-el-crai/sau>

Videoconferència

Concerteu una videoconferència amb personal del CRAI. Sol·liciteu una cita per mitjà d'aquest formulari i el personal del CRAI contactarà amb vosaltres.



Difusió



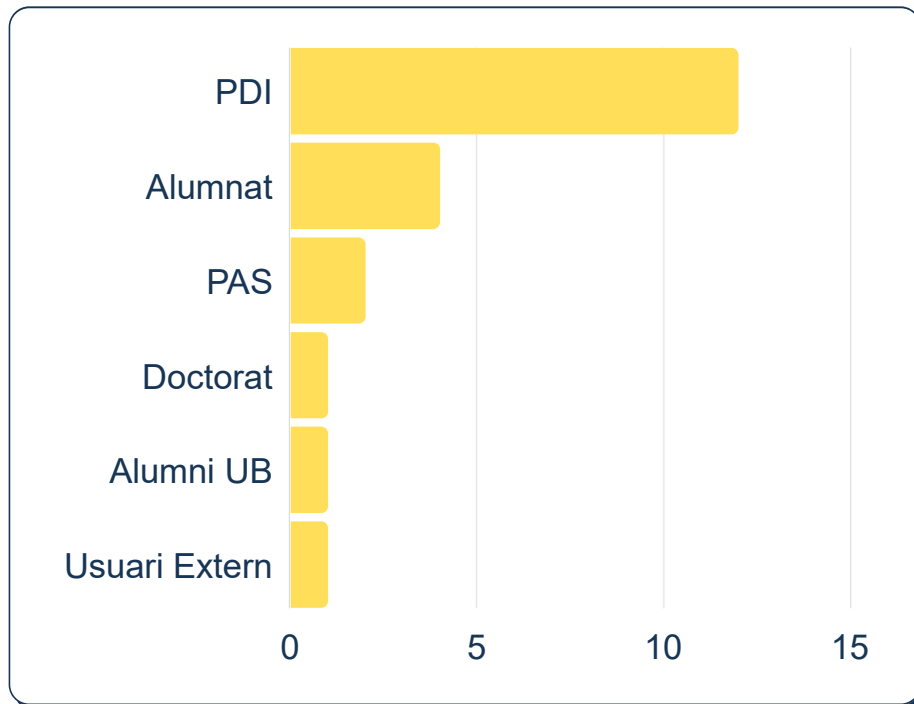
- Pàgina del SAU i notícia: suficient? I després? Què cal fer perquè formi part de la dinàmica de les peticions de suport?
- Oportunitats al vol: en el cas de preguntes per telèfon o per correu-e i que veiem que es resoldrien millor per videoconferència.
- Proposar-ho pel seguiment de dubtes de sessions de formació a distància (Mendeley, etc.).
- Incorporar aquesta opció a les respostes del SAU? A les pàgines dels CRAI Biblioteques?

Però, ens ho podem permetre? Potser no, si tingués molt d'èxit? (millorar la logística, ús de calendaris integrats, etc.).

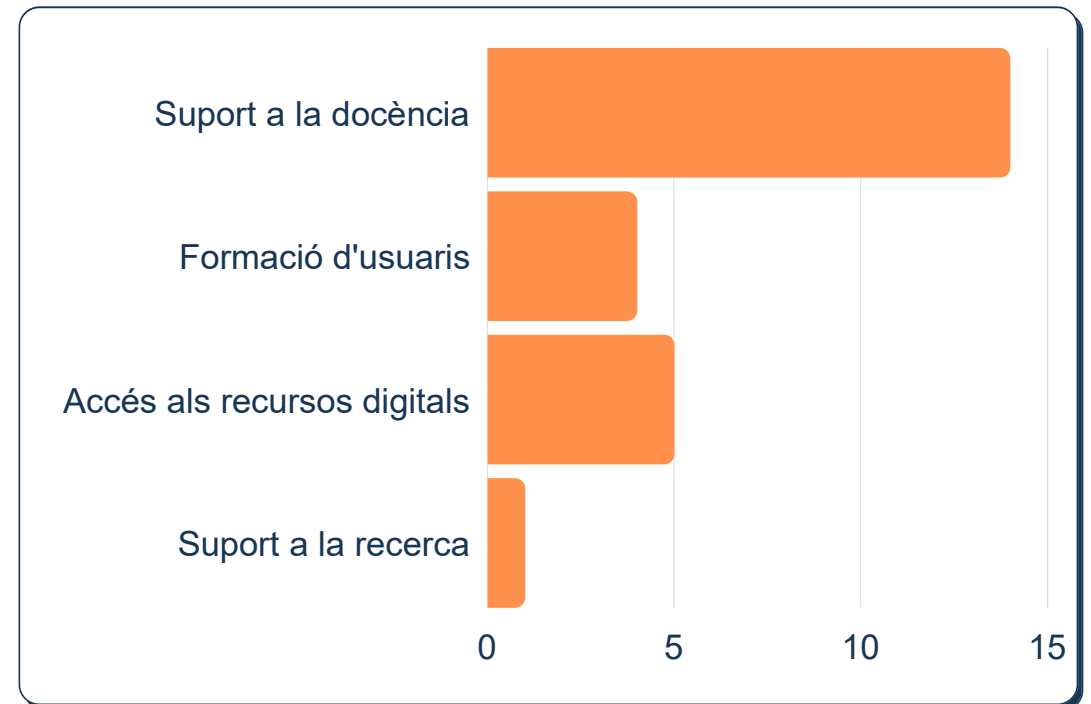
Peticions

25 de maig 2021 - 31 de gener 2022

21 USUARIS



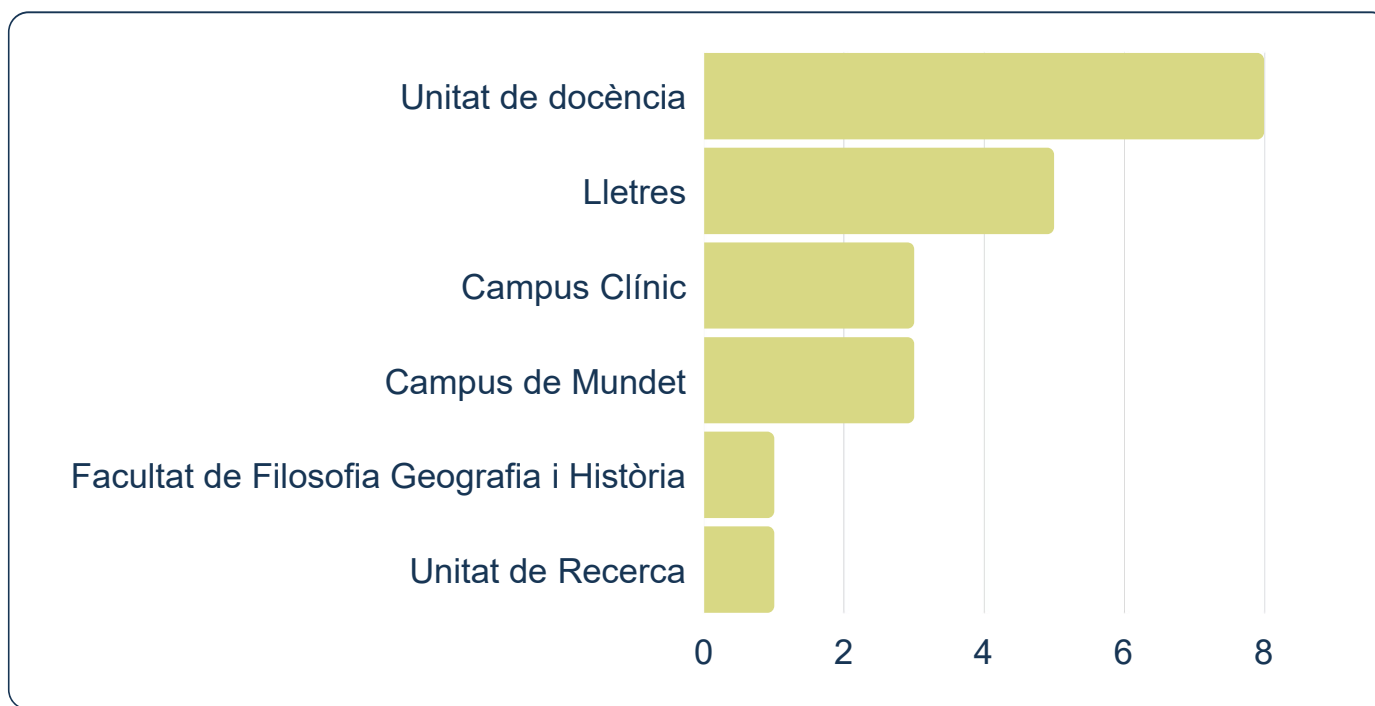
TEMES



Peticions

25 de maig 2021 - 31 de gener 2022

UNITATS - CRAI BIBLIOTEQUES



Escenaris de servei

Solució en situacions de teletreball.

Suport en situacions de confinament.

Via oberta quan no es té un contacte directe amb personal bibliotecari.

En alguns casos, és preferible al servei presencial, molt perjudicat per les mesures de protecció (pantalles, mascaretes, distància).



Exemples

Glasgow Caledonian University
.....

Monash University
.....

Victoria University
.....

Virginia Tech
.....

UAB - Universitat Autònoma de Barcelona
.....

UPC - Universitat Politècnica de Catalunya
.....

Universidad de Cádiz
.....

Universidad Complutense
.....

Universidad de Granada
.....

Universidad de Sevilla
.....



Preguntes?





Gràcies!

Imma Marín Queral
imarin@ub.edu



#9jpCRAI | Febrer, 2022