



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

CRAI Biblioteca
Lletres

9a JORNADA DE BONES PRÀCTIQUES DEL CRAI UB

23 de febrer de 2022

“Et puc trucar?”: la necessitat d’un servei de
videoconferència al CRAI UB en temps de pandèmia.

Imma Marín Qeral
CRAI Biblioteca de Lletres

Introducció

Aquesta presentació només vol ser una reflexió des de la pròpia experiència personal de treball al CRAI Biblioteca de Lletres al voltant de la implementació del nou servei de videoconferència al CRAI de la UB (<https://crai.ub.edu/ca/que-ofereix-el-crai/sau>), de les necessitats que el van impulsar i de les seves perspectives presents i de futur.

No es pretén explicar el seu funcionament (ja especificat al document intern: [Procediment de gestió de peticions de cita prèvia d'una videoconferència rebudes al S@U](#)) si no més aviat parlar sobre les motivacions que van moure a plantejar la seva creació i les idees i reflexions que un nou servei sempre provoquen, o haurien de provocar.

La necessitat del nou servei de videoconferència

L'estat d'alarma decretat pel Govern de l'Estat va entrar en vigor el 14 de març de 2020. El mateix dia el rector va fer un [comunicat](#) anunciant el tancament de les instal·lacions de la Universitat de Barcelona a partir del 15 de març.

Aquesta situació va suposar un gran desafiament per a tot el personal del CRAI a l'hora de poder continuar treballant a distància i, no només seguir donant, sinó potenciar al màxim els serveis de suport als usuaris quan més ho necessitaven.

Els reptes del confinament

El suport a la docència al CRAI Biblioteca de Lletres

Els punts de Suport a la Docència del CRAI donen servei presencial a docents i alumnes en l'ús del Campus Virtual i sobre altres consultes relacionades amb la tasca docent. Són el vessant presencial del suport que es dona des de la Unitat de Docència.

Amb el confinament es va perdre sobtadament el contacte presencial amb els usuaris i ens vam trobar amb la situació d'atendre les nombroses peticions que arribaven en un entorn que no ho posava fàcil:

- Alguns docents amb dificultats tècniques.
- Tradició de docència basada en classes magistrals a la nostra facultat.

- En general, l'ús del campus havia estat enfocat bàsicament a la publicació de documents.
- El confinament crea la necessitat sobtada de les eines més interactives del campus: les tasques, els qüestionaris, les qualificacions, les eines de comunicació...
- Personal del CRAI (i docents) amb poca experiència en suport virtual síncron (en aquell moment: Skype).
- Incorporació de noves eines que calia conèixer i explicar al mateix temps (BB Collaborate, Teams, etc.).

El suport a l'alumnat o altres tipus d'usuaris

Pel que respecta als usuaris, sobretot per aquells acostumats a resoldre els dubtes presencialment, no era fàcil el contacte directe amb nosaltres més enllà del S@U.

En alguns casos, fins i tot algun professor ens havia fet arribat algunes consultes que rebien dels alumnes (dificultats tècniques per seguir les classes, incidències amb les tasques o el material audiovisual, etc.).

A les pàgines de contacte dels CRAI Biblioteques no hi constava en aquell moment l'adreça de correu genèric de la biblioteca, sinó tan sols el del responsable de la biblioteca. I no tothom pensa que sigui adequat escriure als caps de biblioteca per segons quina consulta. A partir d'aquest moment, algunes biblioteques, com el CRAI Biblioteca de Lletres, van optar per incloure aquesta informació a les pàgines de contacte.

Constatació de les dificultats en el servei de suport durant el confinament:

- Necessitat de veure's com en les consultes presencials: emular la presencialitat, fins i tot la simplicitat d'una trucada telefònica.
- Inconvenients en les consultes per correu electrònic:
 - Moltes consultes s'han de resoldre amb captures, vídeos de demostració i moltes explicacions.

- Més esforç i dedicació.
- Qüestions que presencialment o amb una trucada es resolen al moment, consumeixen més temps detallant-se en un correu electrònic.
- Professorat que demana el telèfon personal per poder explicar-se millor.
- Videotrucades: se'n van fer, sobretot a partir de la incorporació de BB Collaborate i l'expansió de Teams entre el professorat, però només puntualment amb usuaris que hi estaven més acostumats i que tenien més confiança per demanar-ho.

Què s'estava fent en altres biblioteques fora del CRAI?

Ja fa temps que els serveis de videotrucades, xats o similars s'utilitzen a les biblioteques universitàries, però, com era d'esperar, en aquests moments es van potenciar aquest tipus de serveis consultes en biblioteques i CRAI d'arreu del món.

Les tipologies i enfocaments d'aquests serveis són variades:

- 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?

Per estar en condicions de potenciar aquest servei necessitem:

- Personal suficient i amb prou habilitats i coneixements.
- Espai i equipament adequat.
- Disponibilitat de temps.
- Servei de QUALITAT.

Implementació

El mes de febrer de 2021 el grup de treball format per Eva Alba, Kyke Blasco, Pilar Campos, Josep Coll, Jordi Cornet i Imma Marín va començar a treballar en la implementació d'aquest servei dins de les accions de millora 2020-2021 (*AM2-21 Atenció a l'usuari: Afegir al S@U altres vies d'atenció als usuaris i revisar els procediments per assegurar-ne l'ús correcte per part de tot el personal del CRAI*).

Quan vam començar a treballar-hi, la situació ja era diferent, s'havia tornat a la presencialitat i la necessitat inicial ara ja no és urgent.

Això ens pot portar a preguntar-nos si tenim prou capacitat d'innovació o de reacció ràpida. Perquè no ho vam poder implementar quan més es necessitava?

També ens podem preguntar per què quan s'engega la prova pilot el maig de 2021 no tots els CRAI Biblioteques poden participar-hi: no s'hi detecta la necessitat, es tenen problemes de personal, excés de feina o manca de temps o d'infraestructures?

Dades d'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

Hom pot preguntar-se si amb l'actualització de la pàgina del SAU i les notícies corresponents és suficient per donar a conèixer aquest servei, si és que es vol potenciar. Què caldria fer perquè formi part de la dinàmica de les peticions de suport? Algunes idees:

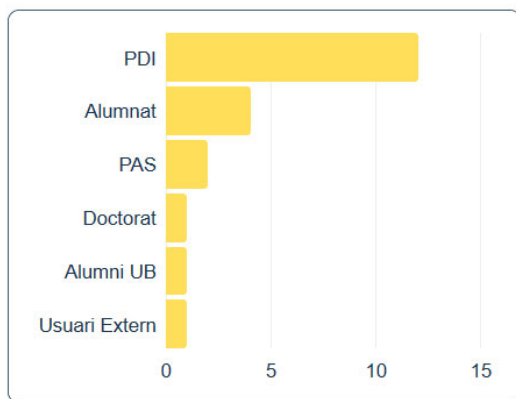
- Oportunitats al vol: en el cas de preguntes per telèfon o per correu-e i que veiem que es resoldrien millor per videoconferència.
- Proposar-ho pel seguiment de dubtes de sessions de formació a distància (Mendeley, etc.).
- Incorporar aquesta opció a les respostes del SAU i/o a les pàgines de les biblioteques?

Però, ens ho podem permetre amb els recursos de personal i d'infraestructura actuals? Potser no, si el servei tingués molta demanda?

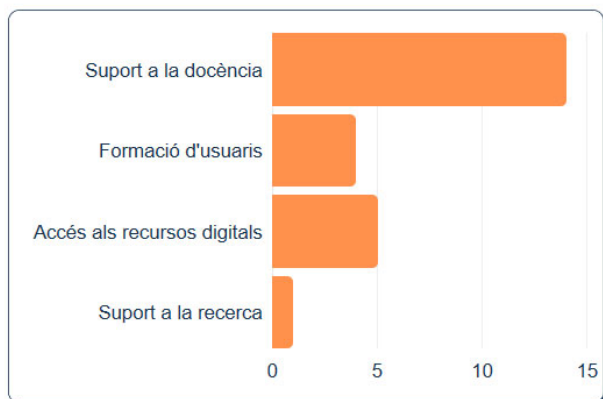
Resum de les dades des de l'inici de la prova pilot:

Peticions rebudes entre: 25 de maig 2021 - 31 de gener 2022

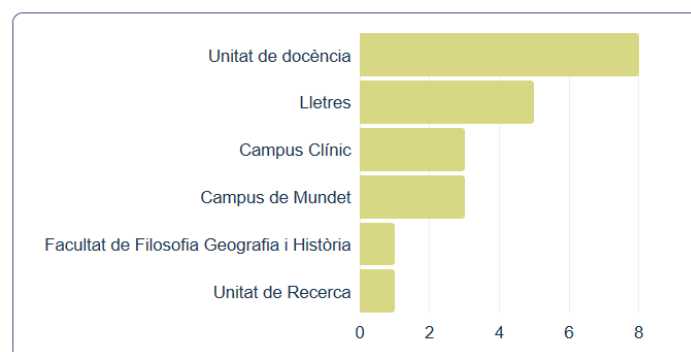
21 USUARIS



TEMES



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 actuals (pantalles, mascaretes, distància).

Alguns exemples de serveis similars

[UAB - Universitat Autònoma de Barcelona](#)

[Universidad de Cádiz](#)

[Universidad de Sevilla](#)

[UPC - Universitat Politècnica de Catalunya](#)

[Universidad Complutense](#)

[Universidad de Granada](#)

[Monash University](#)

[Glasgow Caledonian University](#)

[Victoria University](#)

[Virginia Tech](#)