

Les persones omplen de vida el CRAI Biblioteca de Filosofia, Geografia i Història

Maricarmen Barragan i Anna Clavell

II Jornada de Bones Pràctiques, 26 d'abril de 2016

Diapositiva 1 : 10 anys del CRAI Biblioteca de Filosofia, Geografia i Història

Enguany fa 10 anys que el CRAI Biblioteca de Filosofia, Geografia i Història ens vàrem traslladar al Raval, en ple centre de Barcelona, formant part, juntament amb l'Edifici Històric i el CRAI de Lletres, del Campus d'Humanitats de la Universitat de Barcelona.

Amb la nova biblioteca i la fusió dels fons de les antigues biblioteques de Filosofia i d'Humanitats ens vàrem convertir una de les biblioteques més grans del CRAI amb un fons de més de 260.000 volums, amb 4500 metres quadrats de superfície, amb prop de 800 punts de lectura, 12 sales de treball i 4 d'informàtica, i amb més de 125 ordinadors.

Però avui no us volem parlar de les dimensions físiques de la biblioteca, sinó d'una altra dimensió, la humana, la de les persones, la dels usuaris. La nostra intenció és fer una mica de balanç del que han estat aquests deu anys, centrant-nos en l'increment progressiu d'usuaris que hem tingut des de que som al centre de Barcelona i les seves conseqüències.

Tot i no tenir tants estudiants com altres facultats (en tenim al voltant d'uns 4000) actualment estem rebent entre 1500 i 3000 usuaris diàriament, depenent del període.

La gran quantitat i diversitat de visitants ens ha obligat a adaptar-nos a unes noves necessitats per tal de donar el millor servei possible, tenint en compte que l'objectiu final de totes les nostres activitats és l'usuari i treballem per oferir uns serveis que cobreixin les seves expectatives i necessitats.

Us volem explicar com ha estat aquest procés, com l'hem gestionat i, sobre tot, fer palès el gran esforç, implicació i treball de tot l'equip i personal que treballem a la biblioteca.

Què fa que actualment aquesta sigui la biblioteca preferida dels estudiants universitaris de Barcelona? Només cal que pregunteu a qualsevol estudiant

universitari, no només de la UB, i pràcticament tots ens coneixen, han estat alguna vegada o la utilitzen habitualment.

I Quines conseqüències té rebre aquest volum tan elevat d' usuaris diaris i com ho gestionem?

I Quina és la nostra relació amb aquests usuaris i què esperen de nosaltres?

Tres factors evidents que han sigut determinants: en primer lloc la nostra nova ubicació al centre de Barcelona; en segon lloc el nou edifici i les característiques del nostre fons; i tampoc ens podem oblidar que l'adaptació al nou espai educatiu i d'aprenentatge ha variat els hàbits quant a l'ús de la biblioteca dels nostres estudiants. Amb l'avaluació continuada i els treballs en equip hem vist com s'omplia més la biblioteca i durant més temps.

Diapositiva 2 : Una nova biblioteca al Raval

Què va passar quan vam arribar al Raval?

Quan vàrem arribar al Raval el 2006 érem una biblioteca nova, gran, oberta a tothom, tots els dies de la setmana i a peu de carrer. Estàvem a ple centre de Barcelona, centre cultural, social i de diversitat. A prop el CRAI Biblioteca de Lletres, la Biblioteca de Catalunya i una biblioteca pública amb horari de tardes. Els caps de setmana cap altre biblioteca oberta. De seguida vam veure com s'omplia no sols d'estudiants i professors de les nostres facultats, si no també de gent del barri i passavolants.

Fins al punt que la situació va començar a ser complicada i difícil de controlar perquè era molta gent que entrava només per mirar, preguntar, buscant un diari per llegir, un ordinador per utilitzar internet, o només per fer-ne ús dels serveis... i vàrem començar a tenir problemes de seguretat amb algunes persones que entraven a la biblioteca amb altres intencions.

La biblioteca també va atraure molts estudiants d'altres facultats de la UB i altres universitats. L'oportunitat de disposar d'un espai nou i ampli, ben comunicat, accessible, amb bona il·luminació i llum natural, bon ambient d'estudi i amb uns horaris d'obertura molt amplis, ens ha anat convertint en una de les biblioteques preferides de tots els estudiants universitaris de Barcelona.

Diapositiva 3 : El fons d'Humanitats

El fons que hi ha al nostre CRAI Biblioteca és de 260.000 volums amb un moviment anual de documents en préstec de prop de 125.000 cosa que ens indica que encara és molt important l'accés als documents en paper.

Comptem amb un important i extens fons patrimonial i de suport als ensenyaments propis que atrau molts investigadors d'arreu del món.

La investigació en l'àmbit de les humanitats, a diferència de les ciències, encara continua sent molt important la consulta en paper i d'aquí el gran nombre de préstecs que es realitzem i l'important moviment de llibres dins la biblioteca.

Diapositiva 4 : Dades

Dades d'ús del CRAI Biblioteca de l'any 2015.

- Nombre total d'entrades al CRAI Biblioteca: 549.781
- Mitjana d'ocupació:
 - entre setmana: 1668
 - cap de setmana: 1384
- Volum de préstec de documents: 124.836
- Préstec d'equipaments
 - Sales de treball en grup: 7121
 - Portàtils 2975

Diapositiva 5 : Molta diversitat d'usuaris

Durant l'any passat hem tingut més de mig milió d'entrades d'usuaris tant de dins com de fora de la Universitat de Barcelona. Això significa que entre els nostres usuaris hi ha una gran diversitat.

No solament venen estudiants, investigadors o professors de la Universitat de Barcelona sinó també un gran nombre d'estudiants d'altres universitats i centres adscrits. Aquest tipus d'usuaris s'han anat incrementant a mesura que s'ha ampliat el número de centres que tenen conveni amb la Universitat de Barcelona i el CSUC.

S'ha incrementat el nombre d'estudiants de mobilitat internacional així com doctorands i investigadors que venen d'arreu del món.

Altres usuaris són atrets per les activitats puntuals que fem a la biblioteca com les exposicions bibliogràfiques, presentacions de llibres, conferències, *Viquimaratons*, cursos, etc. I també altres activitats de les Facultats com les Jornades o Congressos, exàmens de la UOC, Selectivitat...

A més a més el CRAI Biblioteca es visita per molts antics alumnes (Alumni UB), estudiants de batxillerat, opositors, escriptors, periodistes i jubilats interessats en la Història o la filosofia.

Una tipologia d'usuaris que hem vist augmentar considerablement són els estudiants de la Universitat de l'Experiència. La nova oferta de formació ha tingut un gran èxit a les nostres facultats, omplint-les de gent gran i, de retruc, també la biblioteca.

Diapositiva 6 : Què implica rebre tants usuaris?

Quines conseqüències té rebre tants usuaris?

- Saturació de l'espai en determinades èpoques. Per exemple, el cap de setmana, en períodes de màxima afluència, s'ha de posar el cartell d'aforament complert.
- Saturació dels serveis: préstec, sales, ordinadors i consultes de taulell.
- Saturació del servei del wifi i la xarxa elèctrica.
- Saturació dels serveis de neteja, que amb les retallades és insuficient sobre tot les èpoques de més afluència d'usuaris.

Aquestes situacions comporten queixes i suggeriments per part dels usuaris que són presents a l'hora de detectar quines són les seves necessitats i adaptar-nos a aquestes.

Diapositiva 7: Ens adaptem a les noves necessitats

A partir d'aquí hem anat adoptant una sèrie de mesures per tal de millorar els nostres serveis i l'atenció a l'usuari:

- L'accés al CRAI Biblioteca es fa a través dels torns que llegeixen codis de barres dels carnets UB i els de les biblioteques que formen part del CSUC. El fet de ser la única biblioteca del CRAI amb torns ha fet necessària una formació dels usuaris per tal que entenguessin la necessitat d'implementar aquest mecanisme de control d'accés.
- Ampliació dels horaris de cap de setmana.
- Obertura a les nits durant els períodes d'exàmens augmentant en gran mesura el número d'usuaris. Per aquesta raó es fa necessari prioritzar l'accés als membres de la nostra universitat i ampliar el servei de neteja.
- Cobertura de wifi a tota la biblioteca i per a més usuaris i ampliació del nombre d'endolls.

Les necessitats dels nostres usuaris ha representat per a nosaltres una oportunitat de millora:

- L'atenció adaptada a cada tipologia d'usuari s'ha convertit en la tasca principal del personal del CRAI Biblioteca de manera que :
 - Hem desenvolupat habilitats socials i de resolució de conflictes per tal d'oferir una atenció personalitzada i així assegurar la màxima satisfacció de l'usuari.
 - El personal ha incrementat els seus coneixements d'anglès i això ha significat poder atendre al gran nombre creixent d'estudiants estrangers.
- Controlem que la informació arribi a tot el personal. Per això es fan reunions, s'envien informacions a través de la llista de correu, tenim agendes compartides i fem servir la Intranet.
- La gran diversitat d'usuaris fa que s'apliqui de manera rigorosa el reglament del CRAI per tal d'evitar situacions o informacions ambigües que poden desestabilitzar i provocar queixes dels usuaris.

- Aplicació de mesures per afavorir l'autosuficiència de l'usuari: fulletons informatius, senyalització, cartells i informacions distribuïdes a través de les xarxes socials. També s'ha fet un gran número de cursos d'acollida i de formació d'usuaris amb una estreta col·laboració amb el professorat de les facultats (durant el 2015 es van prop de 60 cursos).
- Interacció amb les usuaris a través de les nostres xarxes socials.
- Bona relació amb les Facultats, professors i altres institucions properes (MACBA, CCCB, IEC...)

Diapositiva 8: Seguim treballant

Com veieu els usuaris omplen de vida la biblioteca i són el motor de la nostra feina i la nostra millora.

L'experiència del contacte directe amb tantes persones i tan diverses, ens ha ensenyat la importància de donar un bon servei d'atenció.

La personalització segons la tipologia d'usuari i factors com l'empatia, cortesia, l'accessibilitat i disponibilitat, i una bona comunicació, són indispensables per aconseguir la satisfacció de l'usuari, el seu agraïment i el seu somriure.

I més enllà està la nostra pròpia satisfacció, la que ens fa millorar com a persones i com a professionals, i dóna raó a la nostra feina.

Ens hem adaptat als canvis produïts per la nostra nova ubicació, però hem de continuar atents a les noves necessitats que aniran sorgint, seguint la direcció de la millora continua del CRAI.

Tampoc no hem de deixar d'aprofitar la nostra visibilitat perquè ens hem convertit en un altre punt cultural i de referència al Raval, augmentant l'interès de les persones en el nostre fons, en els nostres serveis i els nostres espais.

Tot el que us hem explicat també evidencia la manca d'espais per a l'estudi i biblioteques obertes tots els dies, i sobre tot els caps de setmana, al centre de Barcelona, donada l'alta demanda, concentrada ara a la nostra biblioteca.

Pot ser la participació del CRAI al nou projecte LABO de col·laboració entre biblioteques universitàries i biblioteques públiques serà una bona oportunitat.

Ara se'n parla molt del retorn social i econòmic de les biblioteques. Caldria analitzar quin és el nostre i el de tot el CRAI de la UB.

Continuarem treballant per a tots els nostres usuaris, adaptant-nos als canvis i a les noves necessitats i millorant juntament amb totes les altres biblioteques del CRAI.

Moltes gràcies per la vostra atenció

Imatges utilitzades a la presentació

Multitud / de ClkerFreeVectorImages a Pixabay sota llicència CC0 Public Domain

Problem, analysis, solution / de Geralt a Pixabay sota llicència CC0 Public Domain

Chamaleon / De mikadago a Pixabay sota llicència CC0 Public Domain

Engranatges / De geralt a Pixabay sota llicència CC0 Public Domain