



Repensem la Biblioteca

Una acció participativa que dona
veu als usuaris



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

CRAI Biblioteca
Campus Bellvitge



Universitat de Barcelona.
CRAI Biblioteca del Campus Bellvitge

Novembre de 2020

Textos:

Max Díaz Molinaro

Ana González Rey

Clara Monteagudo Montané

Rosa Oliva Castany

Sumari

1. Introducció	4
2. <i>Repensem la Biblioteca: una acció participativa per conèixer l'opinió dels usuaris</i>	5
2.1. Descripció de la iniciativa i objectius.....	5
2.2. Metodologia i desenvolupament.....	5
2.3. Recollida i anàlisi de resultats.....	8
2.4. Conclusions i valoració de la iniciativa	9
3. Valoració dels nous espais del CRAI Biblioteca: enquesta de satisfacció	10
3.1. Descripció de la iniciativa i objectius.....	10
3.2. Metodologia i desenvolupament.....	10
3.3. Recollida de les dades	11
3.4. Anàlisi dels resultats	12
3.5. Conclusions i valoració de la iniciativa	16
4. Present i futur	17
5. Fonts consultades	19

1. Introducció

Rellegir els plans estratègics del CRAI de la Universitat de Barcelona ens permet copsar com evolucionen les necessitats dels usuaris a les biblioteques i, consegüentment, resseguir les transformacions dels espais que ocupen. Els plans estratègics de les tres darreres dècades deixen constància de com es creen espais o àrees diferenciades, amb l'objectiu d'oferir un servei més ampli per satisfer la diversitat d'interessos entre els usuaris¹.

El procés de digitalització que vivim en l'àmbit de la difusió del coneixement fa que la biblioteca universitària evolucioni, cada cop més, cap a espais més diàfans, lleugers de material imprès, on cal donar cabuda a les diverses formes d'aprenentatge individual i col·lectiu.

En aquest sentit, és important destacar que qualsevol modificació de l'espai és, també, una declaració d'intencions sobre l'ús de l'espai que es vol donar a la biblioteca. Així doncs, la biblioteca actual és fruit tant dels requeriments de la comunitat universitària i els seus usuaris, com de les decisions dels òrgans que dirigeixen les biblioteques universitàries, sense oblidar-nos de la transformació en les tecnologies de la informació (Watson, 2017; Bonet Peitx, 2017; Font Canudas et al, 2018)

Des del CRAI Biblioteca del Campus Bellvitge s'ha fet un esforç per aconseguir aquests objectius.

En primer lloc, s'ha treballat per crear zones de treball diferenciades que queden repartides entre les dues plantes que ocupa la biblioteca. Com a antecedents, disposem de les enquestes que es van fer als usuaris de biblioteques del CRAI Universitat de Barcelona entre els anys 2007 i 2013. Els resultats ens mostraven una disminució del nivell de satisfacció a causa del soroll existent. És per aquest motiu que es va decidir incloure una actuació, dins del Pla de Millora corresponent al curs acadèmic 2014-2015, dirigida a l'adopció de noves mesures per reduir el nivell de soroll als diferents centres. A partir del diagnòstic elaborat per un grup de treball intern en què participaven membres de diferents biblioteques, el CRAI del Campus Bellvitge va optar per diferenciar els espais en àrees diversificades: zones d'estudi en silenci i individual, o bé de treball en grup, identificables pels colors d'un semàfor. Aquest projecte s'anomena Troba la teva zona i es va inaugurar el setembre de 2016.

En segon lloc, a inicis de l'any 2019 s'enceta una segona fase amb el projecte Repensem la Biblioteca, en què els usuaris passen a ser els protagonistes a l'hora de reflexionar sobre el futur del CRAI Biblioteca.

¹ Recull dels plans estratègics del CRAI-Universitat de Barcelona a: <http://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/119738>
[Data de consulta: 9 de setembre de 2020]

2. Repensem la Biblioteca: una acció participativa per conèixer l'opinió dels usuaris

Des del CRAI Biblioteca del Campus Bellvitge es vol conèixer l'opinió dels usuaris amb l'objectiu de donar-los veu i detectar i solucionar possibles mancances i millores en serveis, equipaments, recursos, espais, etc. de la biblioteca. Per fer-ho possible, es planteja una acció dinàmica que interpel·li i fomenti la participació de la comunitat universitària.

El punt de partida de la iniciativa es troba en les enquestes de satisfacció d'usuaris (estudiants, PDI i alumni) que elabora el CRAI anualment. Arran de la baixa participació en les darreres edicions i del format estàndard i poc flexible de l'enquesta, es decideix crear un grup de treball intern per repensar canals de comunicació directes i més fluids amb els usuaris.

A principis del 2019, la cap del CRAI Biblioteca, Ma. Isabel Gràcia, convoca un *focus group* amb els estudiants delegats dels ensenyaments del Campus Bellvitge (Infermeria, Podologia, Medicina, Ciències Biomèdiques i Odontologia) per copsar la seva opinió i per anunciar la creació d'un grup de treball de millora de la comunicació de la biblioteca amb els seus usuaris.

2.1. Descripció de la iniciativa i objectius

Es decideix endegar una acció participativa, que consisteix a instal·lar un mural de notes adhesives en un vidre-aparador del CRAI Biblioteca. L'objectiu és facilitar, mitjançant un format dinàmic, l'expressió anònima dels usuaris sobre serveis, espais, equipaments, infraestructures, personal i recursos.

2.2. Metodologia i desenvolupament

La preparació de l'activitat es planifica en dues fases, que es desenvolupen de forma paral·lela:

Fase 1. Tria del nom i disseny de la iniciativa

El grup de treball habilita un espai mural als despatxos on recollir les propostes de noms per a la iniciativa. Posteriorment, en una reunió d'equip, se sotmeten a votació i la tria del nom sorgeix de la fusió de les idees aportades.

Pel que fa al disseny, s'estudien projectes similars d'altres biblioteques, i finalment s'opta per la instal·lació de notes adhesives de colors. Per orientar els participants, s'hi incorporen els enunciats de les àrees de formació, espais i serveis, tot i que la finalitat és recollir qualsevol tipus de proposta útil i pertinent per a l'optimització de la biblioteca.

Els cartells del títol i els enunciats s'encarreguen al servei d'impressió de la Unitat de Docència.

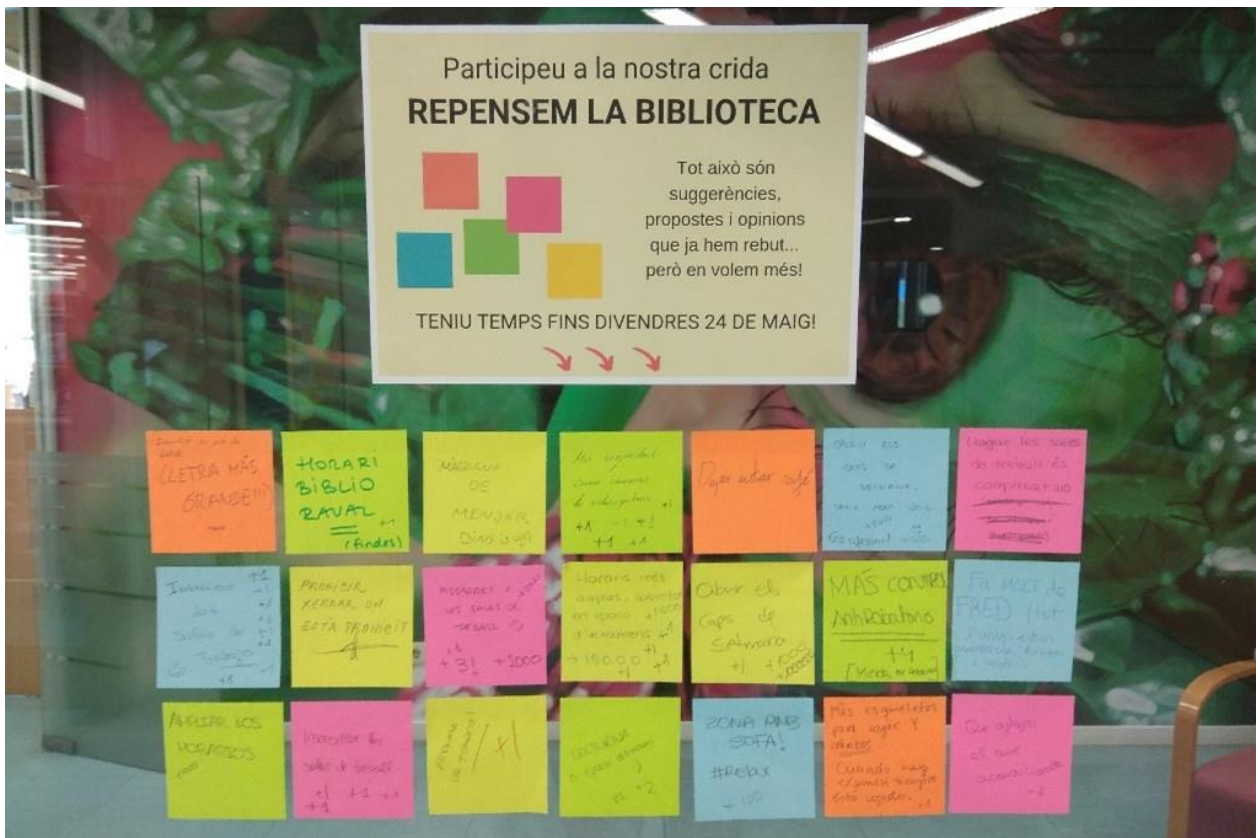
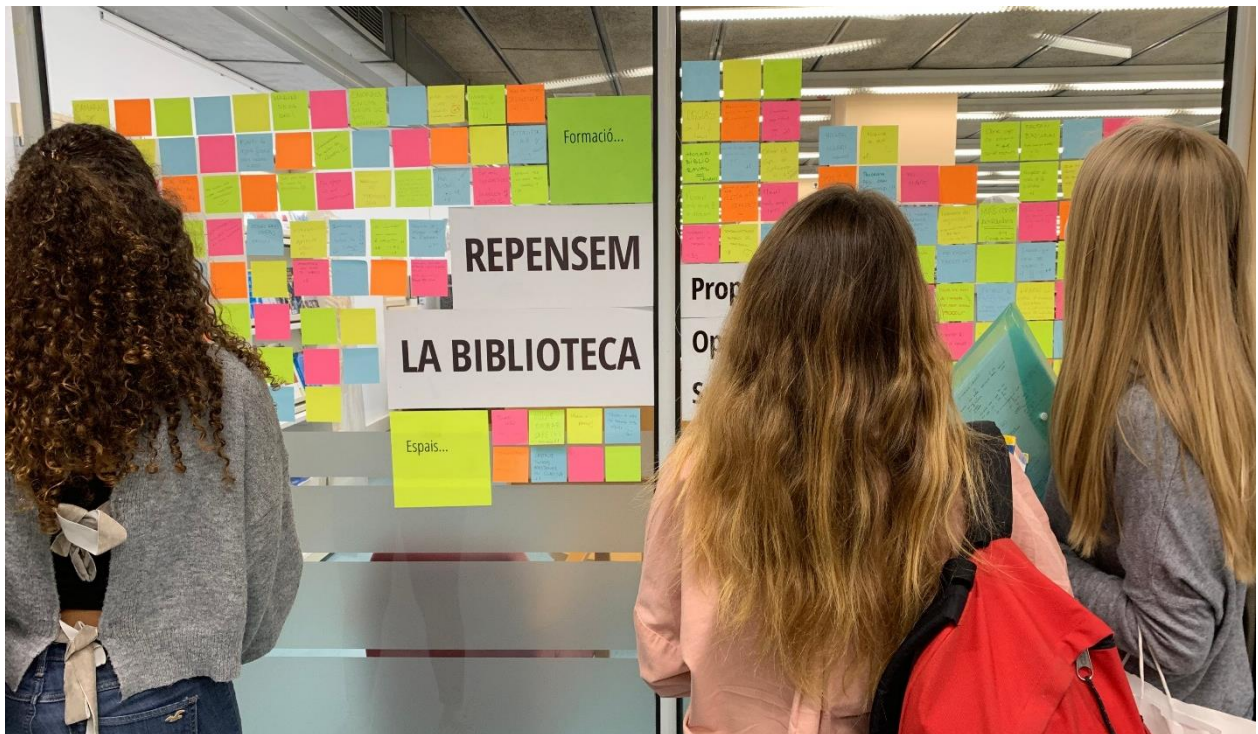
Es planifica la difusió de la iniciativa via xarxes socials sota l'etiqueta #RepensemLaBiblioteca convidant a la participació. A mesura que algunes de les propostes dels usuaris s'implementen, es comunica per aquests canals emprant la mateixa etiqueta. [A Twitter es fan un total de 25 tuits](#) i [a Instagram, 10 publicacions](#), a banda d'stories. Al web del CRAI es publica tant la [notícia de l'acció](#) com d'algunes de les demandes ja executades.

Fase 2. Emplaçament i desenvolupament de l'activitat

S'estableix que l'activitat es porti a terme durant dues setmanes (13-24 de maig) al vidre que separa el vestíbul del CRAI Biblioteca, a manera d'aparador. Es retira una taula i els contenidors de reciclatge per fer més accessible i diàfan l'espai.

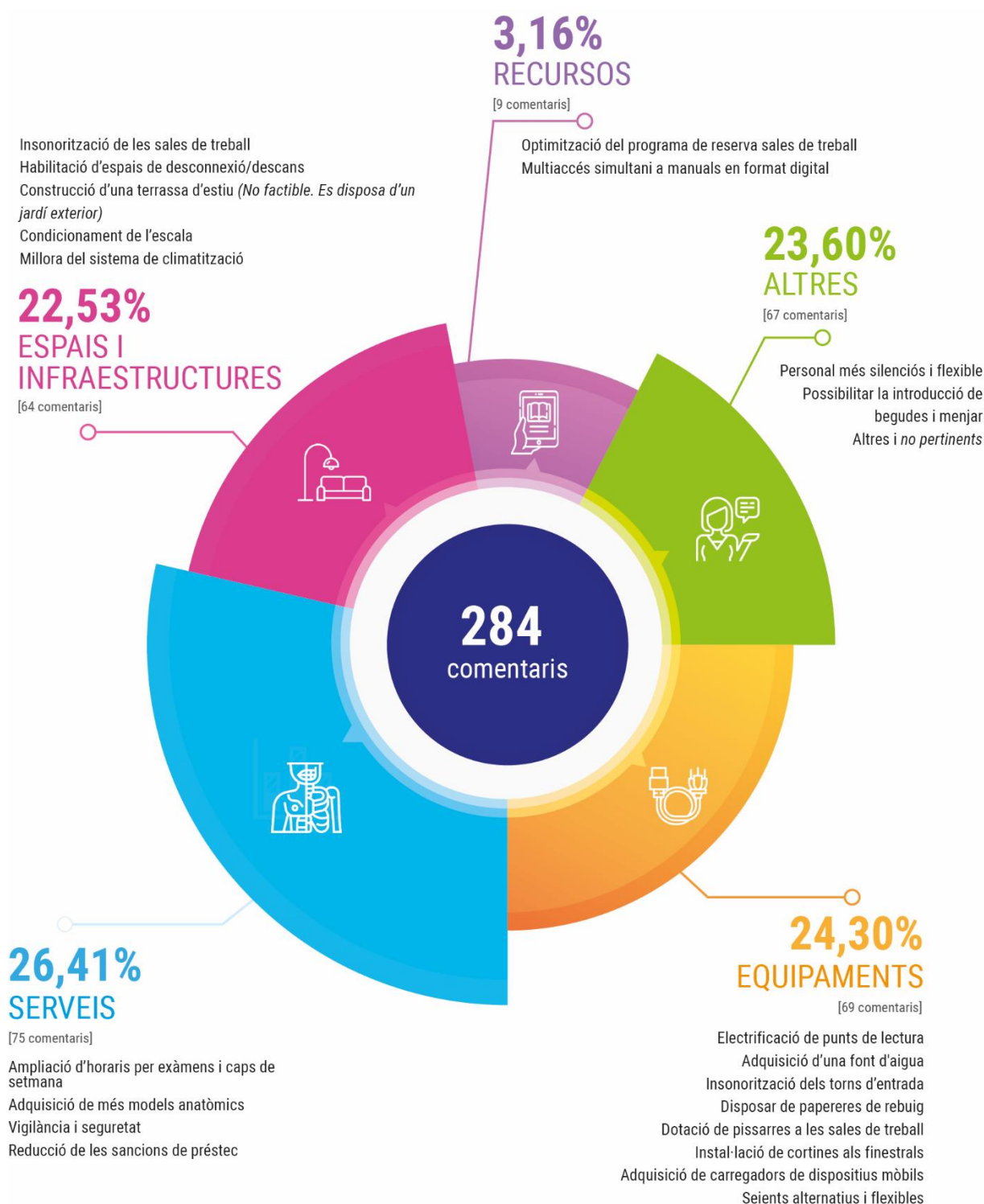


Inicialment es col·loquen una cinquantena de notes adhesives de colors (model Post-it®), en blanc, distribuïdes per tot l'aparador, conjuntament amb el cartell de l'acció i els epígrafs de formació, espais i serveis. Posteriorment s'incrementaran les notes, fins a dues-centes deu, i s'ampliarà l'acció al vidre annex del vestíbul degut a l'elevada participació dels usuaris.



2.3. Recollida i anàlisi de resultats

En total es van recollir 208 notes adhesives amb un resultat de 284 comentaris / suggeriments / propostes. Aquests es van classificar en diferents categories per poder ser analitzats i establir una prioritització en la resolució de les demandes dels usuaris.



2.4. Conclusions i valoració de la iniciativa

- Es constata una alta acceptació i participació dels usuaris, majoritàriament alumnat.
- El canal de comunicació escollit resulta més efectiu que altres iniciatives (enquestes via web, etc.).
- S'observa que l'opinió de l'usuari, quan es pot expressar d'una manera ràpida, fàcil i anònima, aporta informació més rellevant que quan l'ha d'expressar de manera pautada, en un format menys flexible o més oficial.
- La visió de conjunt de les demandes per àrea permet ajustar la planificació i les accions de futur en la línia de les necessitats reals dels usuaris.
- Es fa evident que el nivell de demandes no sempre és de difícil execució. La implementació de forma quasi immediata d'algunes de les propostes és possible.
- El feedback del CRAI Biblioteca aportant solucions a les idees plantejades possibilita que l'usuari desenvolupi un sentiment de pertinença, estigui més còmode i sigui més curós amb l'entorn i les instal·lacions.
- Via xarxes socials es detecta que la iniciativa interessa molt en l'àmbit bibliotecari, cosa que animarà el Grup de Treball a enviar propostes de comunicació i pòster a les 16es Jornades Catalanes d'Informació i Documentació, organitzades pel Col·legi Oficial de Bibliotecaris i Documentalistes de Catalunya².
- Altres biblioteques adopten la iniciativa, com ara el CRAI Biblioteca d'Informació i Mitjans Audiovisuals, que ens demana autorització per fer-la posteriorment.
- Davant l'èxit, es planteja fer edicions periòdiques de l'acció.

² Davant la dificultat per portar a terme les Jornades de forma presencial a causa de la pandèmia de la COVID-19, [el COBDC va decidir suspendre-les de manera definitiva](#).

3. Valoració dels nous espais del CRAI Biblioteca: enquesta de satisfacció

Adoptant la iniciativa de creació de nous espais i redisseny dels existents establerta al [Pla estratègic lter 2022](#), el CRAI Biblioteca del Campus Bellvitge inicia el febrer de 2020 un procés de revisió del fons de monografies i publicacions periòdiques. L'enviament del fons de baix ús als dipòsits institucionals de Cervera i GEPA hauria de permetre la redistribució dels exemplars i l'alliberament d'espai físic del centre.

3.1. Descripció de la iniciativa i objectius

Com s'ha exposat anteriorment, la convocatòria de les 16es Jornades Catalanes d'Informació i Documentació resulta una oportunitat per presentar a la comunitat professional l'evolució de l'espai físic del CRAI Biblioteca.

Per extreure conclusions sobre la idoneïtat del projecte, es va acordar passar una enquesta que permetés a la comunitat del Campus fer una valoració de la zonificació establerta el 2016 i expressar les seves preferències de cara a l'establiment de nous espais en un futur. Es pretenia:

- Concloure quina és la zona de treball més emprada pels usuaris i detectar la necessitat d'ampliar-la, aquesta o qualsevol de les altres dues zones.
- Precisar el grau de satisfacció dels usuaris pel que fa a l'ús respectuós de cada zona.
- Conèixer la valoració que fan els usuaris de la creació d'espais dedicats a la desconexió i al descans.
- Determinar quin tipus de nou espai tindria més acceptació per part de la comunitat, dins una llista d'opcions tancada.

3.2. Metodologia i desenvolupament

El desig d'arribar als membres de la comunitat del Campus, mitjançant diversos canals de comunicació, fa palesa la necessitat de trobar una eina que permeti tant la recollida presencial de dades, com la difusió i obtenció de resultats mitjançant les xarxes socials.

Analitzades diverses propostes de caràcter gratuït o bé amb llicència *freemium*, el CRAI Biblioteca va decidir fer ús de Google Forms per a la realització del qüestionari. Entre els avantatges d'ús d'aquesta plataforma es troben:

- ✓ La familiaritat d'ús per part del personal i els usuaris
- ✓ L'adaptació de visualització a qualsevol dispositiu mòbil
- ✓ L'àmplia gamma de tipus de pregunta
- ✓ La possibilitat d'incrustar o compartir l'enquesta a les xarxes socials
- ✓ La descàrrega de resultats en format .csv o .xls per analitzar-los després amb Excel

Per altra banda, es van tenir presents els inconvenients següents:

- ✗ Poques opcions de personalització de la plantilla
- ✗ Dificultat per a l'establiment de preguntes condicionades

Amb un total de **7 preguntes**, el temps de resposta establert per l'enquesta era d'entre **1 i 2 minuts**.

3.3. Recollida de les dades

Inicialment la recollida presencial de dades té lloc al taulell ubicat a la Planta Baixa del CRAI Biblioteca, on, aprofitant la necessitat de l'usuari de fer-hi altres tràmits –préstec, reserva de sales, etc.–, el personal de préstec encoratja a participar-hi i facilita una tauleta on accedir-hi i respondre l'enquesta. Més endavant, es qüestiona aquest mètode de recollida de dades atès que en queden exclosos els usuaris que únicament es dirigeixen al CRAI Biblioteca per a la consulta del fons o l'estudi individual. Per pal·liar aquest efecte, es decideix traslladar –en diferents franges horàries– la tauleta a la primera planta del centre, i convidar personalment els usuaris a respondre el qüestionari.

Pel que fa a l'obtenció de dades mitjançant les xarxes socials, es decideix fixar una entrada al compte institucional del CRAI Biblioteca a Twitter on s'inclou l'URL d'accés a l'enquesta.

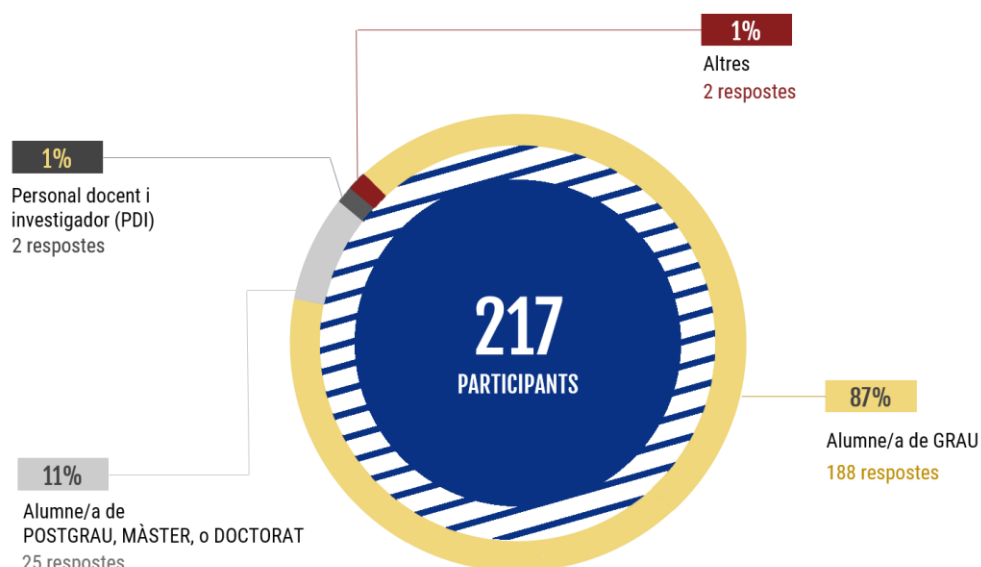


Es descarta fer una adaptació de l'enquesta per Instagram, fent ús de l'eina *Cuestionario* disponible per a stories, ja que és massa limitada. Es fa servir aquesta xarxa únicament com a eina de suport per a la difusió de la iniciativa.



3.4. Anàlisi dels resultats

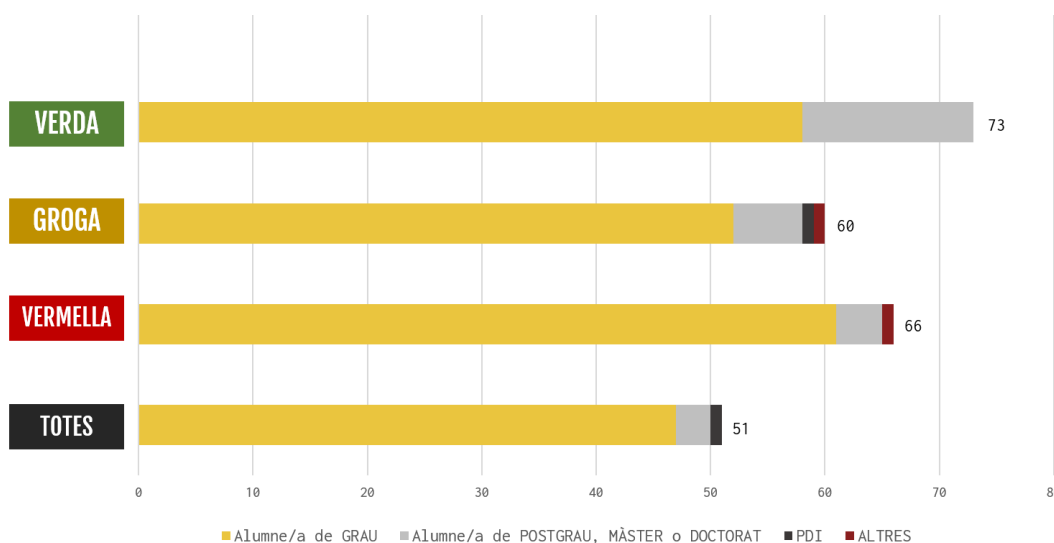
L'enquesta, lliurada finalment entre els dies 26 de febrer i 6 de març de 2020, va obtenir un total de **217 respostes**, el 87 % de les quals corresponien a alumnat de grau. El segon col·lectiu amb més representació, un 11 %, va ser l'alumnat de postgrau, màster i doctorat.



L'anàlisi de les respostes ha permès detectar amenaces i oportunitats dins l'espai del nostre CRAI Biblioteca en funció del tipus d'usuari.

Pregunta: Quina zona de treball fas servir habitualment?

El 20 % dels enquestats afirma que fa ús de totes les zones. La resta es reparteixen, i són les zones verda i vermella les més utilitzades.

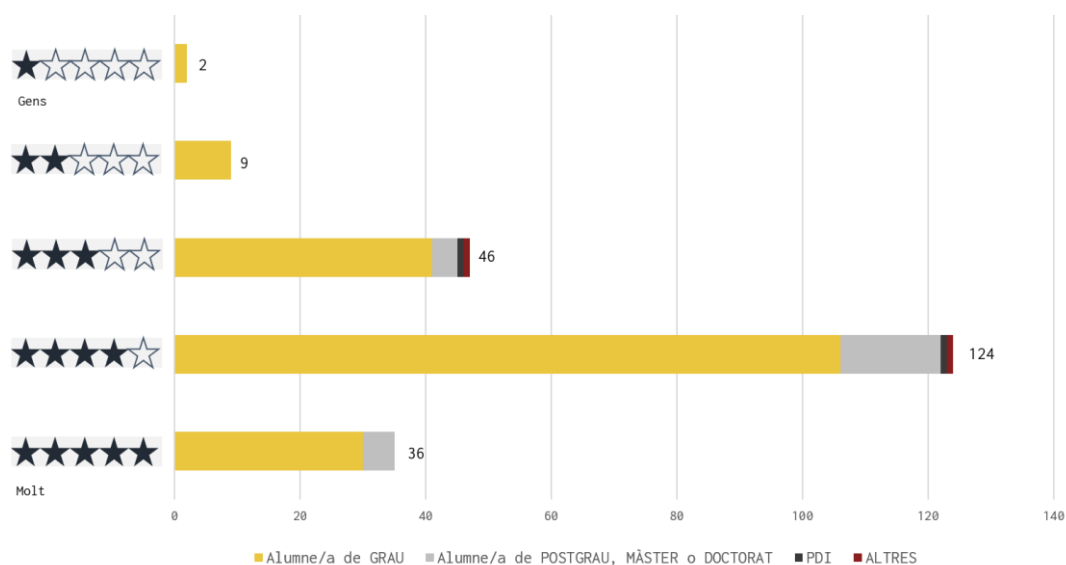


Si analitzem les respostes en funció del tipus de col·lectiu, observem que l'alumnat de grau fa ús majoritàriament de les zones de treball en grup i silenci absolut, i és aquesta darrera la que té més aflluència. Per altra banda, l'alumnat de postgrau, màster i doctorat utilitza amb més freqüència la zona verda.

El PDI i usuaris pertanyents a altres col·lectius (opositors, personal sanitari, etc.) es dirigeixen habitualment a les zones de treball individual (groga i vermella).

Pregunta: Creus que es respecta l'ús de cadascuna de les zones?

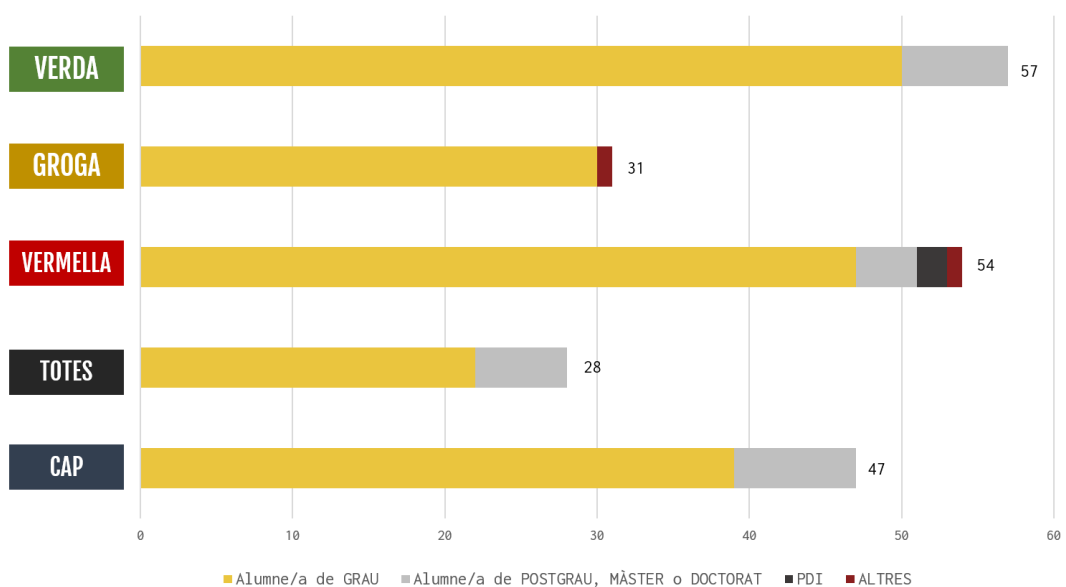
Més del 73 % dels participants creu que es respecta bé o molt bé l'ús de cadascuna de les zones.



Ara bé, preocupa el 27 % d'usuaris que exposa que aquest ús és només correcte o insatisfactori.

Pregunta: Creus que caldria ampliar alguna de les zones de treball?

Gran part dels enquestats, un 78 %, apostaria per l'ampliació de punts de lectura a cadascuna de les zones de treball, prioritzant novament les àrees verda i vermella.

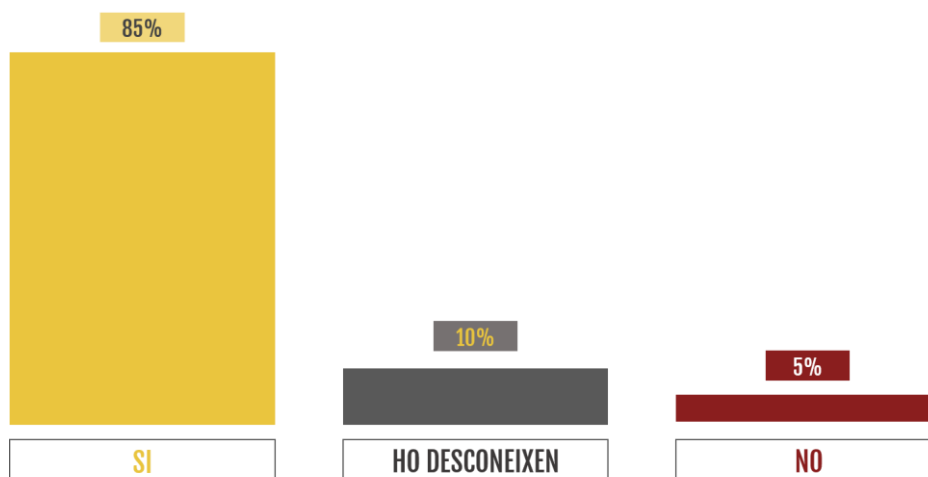


Pel que fa a l'anàlisi per tipus de col·lectiu, observem que hi ha una correlació entre les respostes donades a la primera pregunta i les donades en aquesta: cada col·lectiu demana l'ampliació de la zona o zones que fa servir més habitualment.

Cal destacar també que 47 participants, aproximadament un 21 %, no veu necessari fer canvis en la distribució actual.

Pregunta: Valores positivament la creació d'espais de desconexió com ara el CRAI OFF?

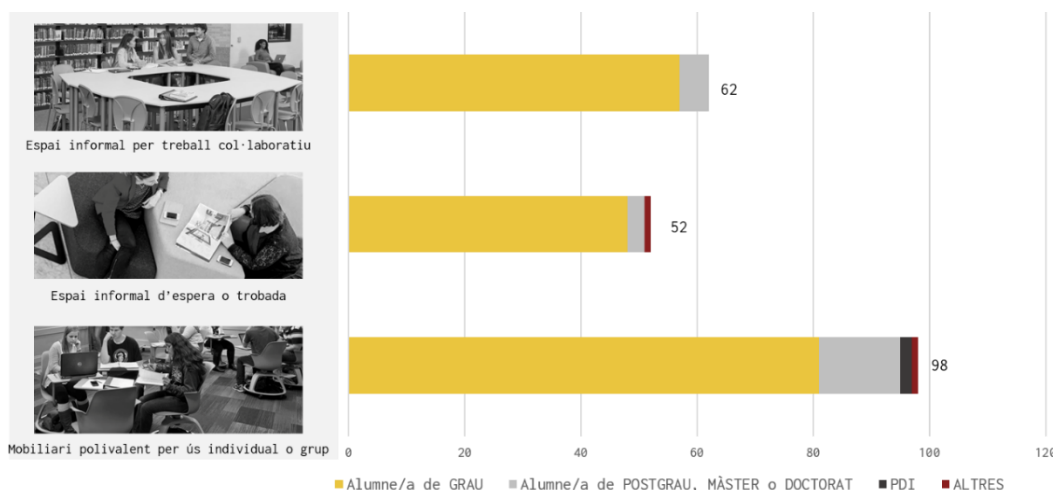
El 85 % dels participants valora positivament la creació d'espais de desconexió com el CRAI OFF.



Per altra banda, un 10 % afirma que no coneix aquests espais.

Pregunta: En un futur, quin tipus d'espai t'agradaria trobar al CRAI Biblioteca?

La llista tancada de nous espais proposada pel CRAI Biblioteca va ser ben rebuda per la majoria de participants. La més ben valorada, amb més d'un 45 % dels vots, va ser l'adquisició de mobiliari polivalent per a usos individuals i de grup.



* 5 participants no mostraven interès per cap de les propostes oferides

En segon lloc, els usuaris optaven per la creació d'un espai informal que fomentés el treball col·laboratiu.

3.5. Conclusions i valoració de la iniciativa

La realització d'aquesta enquesta, sobretot pel que fa a la recollida presencial de dades, va resultar una oportunitat per apropar-se als usuaris, que es van mostrar molt interessants a participar-hi.

Durant la realització de l'enquesta, i un cop analitzats els resultats, es van detectar algunes mancances que, en cas que es portés a terme una consulta semblant més endavant, s'haurien de resoldre:

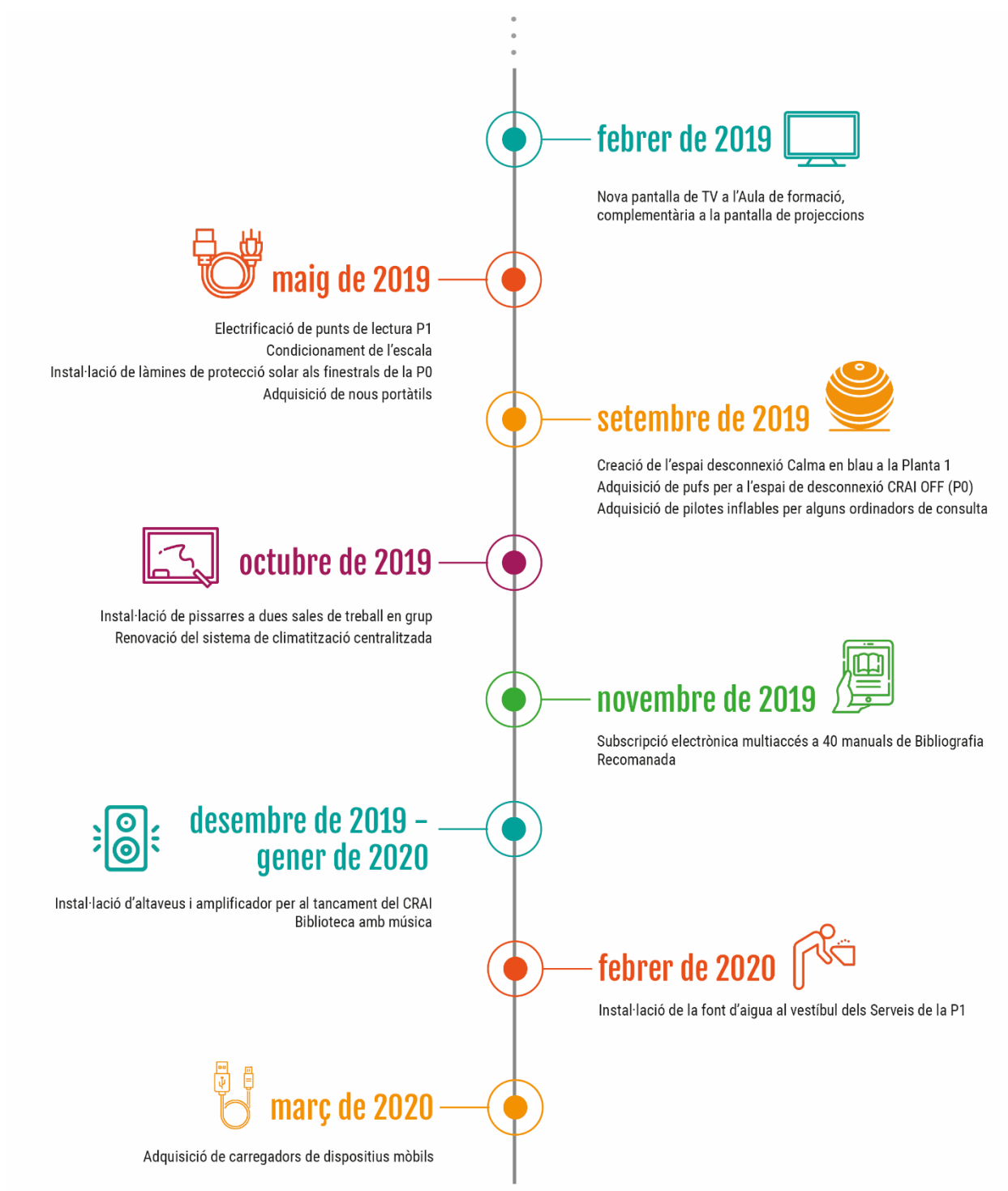
- Les preguntes i respostes incloses a l'enquesta generaven certs dubtes a l'hora de contestar. Era recomanable que el personal estigués atent per tractar de resoldre al més aviat possible les qüestions plantejades pels usuaris i obtenir així una resposta òptima.
- Així mateix, els usuaris van trobar a faltar una pregunta amb un camp de text lliure on incloure les seves pròpies propostes, o bé, plantejar queixes.
- Encara que els resultats corresponents a la satisfacció d'ús de cadascuna de les zones és positiu, trobem a faltar saber amb més detall a quina zona fa referència cada resposta. D'aquesta manera podríem saber a quines àrees correspon el 27 % d'insatisfacció i actuar en conseqüència.

Respecte a l'anàlisi dels resultats obtinguts, podem concloure que:

- En general, els usuaris es mostren d'acord amb la distribució actual de l'espai i veuen cobertes les seves necessitats. Ara bé, gairebé tots reclamen una ampliació de punts de lectura.
- Les zones de treball en grup i de silenci absolut són les més emprades per la comunitat d'usuaris, i són les que s'haurien de prioritzar en cas que es portés a terme dita ampliació.
- Relacionat amb el darrer punt, hi ha el fet que, de les propostes de nou espai donades pel CRAI Biblioteca, les que tenen més acceptació són les destinades al treball en grup.
- Tot i ser coneguts per la majoria d'usuaris, és necessari fer difusió dels espais de desconexió existents al CRAI Biblioteca.

4. Present i futur

Una vegada fetes les dues accions participatives descrites amb anterioritat, i analitzats els resultats, des del CRAI Biblioteca s'ha volgut donar resposta a les demandes dels usuaris: algunes accions s'han implementat amb èxit, mentre que d'altres resten a l'espera de poder-se acomplir en un futur.





... de 2021

Implementació de la zona de silenci absolut amplada
Incorporació del mobiliari polivalent a les sales de treball en grup
Insonorització de les sales de treball
Adquisició de nous models anatòmics
Insonorització dels torns d'entrada
Adquisició de llums de taula pels usuaris
Ampliació del mobiliari disponible a l'espai CRAI OFF



juny i juliol de 2020



Revisió i redistribució del fons de publicacions periòdiques a la Planta 1
Revisió i redistribució del fons de monografies a la Planta 1
Creació d'un nou espai de desconexió a la Planta 1
Ampliació i millora de la senyalística de la Zona de Silenci Absolut
Electrificació de punts de lectura P0

5. Fonts consultades

- Bonet Peitx, Ignasi (2017). "Propostes arquitectòniques innovadores per a la biblioteca contemporània". BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació, núm. 38 (juny). <<http://bid.ub.edu/38/bonet.htm>>. [Consulta: 09-09-2020].
- Font Canudas, Montserrat; Bas, Blanca; Borrero, Raquel (2018). "Nou disseny de l'espai al CRAI Biblioteca de Biologia de la Universitat de Barcelona". Comunicació a: X Congreso CIDUI 2018: Espacios de aprendizaje: agentes de cambio en la universidad. 4, 5 y 6 de julio de 2018. Girona. <<http://hdl.handle.net/2445/123525>>. [Consulta: 09-09-2020].
- Watson, Les (2017). "El disseny de la biblioteca universitària del segle XXI: idees i tendències". BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació, núm. 38 (juny). <<http://bid.ub.edu/38/watson.htm>>. [Consulta: 09-09-2020].