

## SUPORT A LA DOCÈNCIA I L'APRENTATGE: EXPERIÈNCIA AL CRAI BIBLIOTECA DE BELLES ARTS DE LA UNIVERSITAT DE BARCELONA

### **Mònica Arenas Ortigosa**

CRAI Biblioteca de Belles Arts, Universitat de Barcelona

Baldri Reixac, 2 1a pl.

08028 Barcelona

93 403 45 95

[marenas@ub.edu](mailto:marenas@ub.edu)

<http://crai.ub.edu/ca/coneix-el-crai/biblioteques/biblioteca-belles-arts>

### **Mireia Casas Escribano**

Unitat de Docència del CRAI, Universitat de Barcelona

Baldri Reixac, 2

08028 Barcelona

93 403 47 31

[mcasas@ub.edu](mailto:mcasas@ub.edu)

<http://crai.ub.edu/ca/coneix-el-crai/crai-unitats/unitat-docencia>

#### Resum:

L'adequació dels estudis universitaris a l'Espai Europeu de l'Educació Superior (EEES), i el naixement d'una nova societat basada en el coneixement provocat per les Tecnologies de la Informació i Comunicació (TIC), han suposat per les biblioteques i serveis de documentació tradicionals un procés de transformació on han esdevingut Centres de Recursos per Aprenentatge i Investigació (CRAIs).

S'han produït canvis de rol tant en alumnes i professors com en bibliotecaris per adaptar-se als canvis dels processos d'aprenentatge i docència, tant virtuals com presencials. Han nascut així, nous serveis dins dels CRAIs.

S'exposa l'experiència de la implantació al CRAI Biblioteca de Belles Arts d'aquests nous serveis relacionats amb la docència i l'aprenentatge, oferint un entorn dinàmic i flexible on docents i alumnes reben ajuda i suport en les seves tasques habituals d'estudi, docència i recerca.

#### Resumen:

La adecuación de los estudios universitarios al Espacio Europeo de la Educación Superior (EEES), y el nacimiento de una nueva sociedad basada en el conocimiento provocado por las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), han supuesto para las bibliotecas y servicios de documentación tradicionales un proceso de transformación hasta convertirse en Centros de Recursos para Aprendizaje e Investigación (CRAI).

Se han producido cambios de rol tanto en alumnos y profesores como en bibliotecarios para adaptarse a los nuevos procesos de aprendizaje y docencia, tanto virtuales como presenciales. Han nacido así nuevos servicios dentro de los CRAI.

Se expone a continuación la experiencia de la implantación en el CRAI Biblioteca de Bellas Artes de estos nuevos servicios relacionados con la docencia y el aprendizaje, que han permitido proporcionar un entorno dinámico y flexible donde docentes y

alumnos reciben ayuda y apoyo en sus tareas habituales de estudio, docencia e investigación.

Paraules clau: suport a la docència, suport a l'aprenentatge, suport a la recerca, nous serveis bibliotecaris, biblioteques universitàries, CRAIs, bibliotecari integrat.

Palabras clave: apoyo a la docencia, apoyo al aprendizaje, apoyo a la investigación, bibliotecario integrado, CRAI, bibliotecas universitarias, servicios bibliotecarios.

## **1. Introducció**

L'any 2004, la Biblioteca de la Universitat de Barcelona (UB) es va convertir en el Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació (CRAI) de la UB. No cal dir que aquest no va ser un canvi màgic ni automàtic, sinó l'inici d'un procés per adaptar, o més adequat seria dir transformar, aquest servei clau de la universitat adequant-lo als nous escenaris educatius i d'aprenentatge, així com a les noves necessitats de docents i alumnes que aquests nous escenaris han anat generant.

Tot i ja ésser definida com un únic servei, el treball en grup o col·laboratiu no formava part de la cultura interna de l'organització. Tanmateix, el treball coordinat amb els docents tampoc era una pràctica regular, ans el contrari, i quan es produïa era fruit de les relacions personals, però no d'una planificació estratègica. És enfront aquest canvi de rols i de la necessitat d'adaptar-se a la nova realitat imposada per l'evolució del context educatiu, l'Espai Europeu d'Educació Superior, que la manera de treballar canvia. Els docents es troben amb noves necessitats de suport i formació, i el personal de la biblioteca és el més adequat per cobrir-les. Així mateix, nous serveis van néixer i es van desenvolupar, un exemple dels quals és el del suport a la docència.

## **2. El canvi en el servei de suport a la docència**

### **2.1. Antecedents**

L'embrió d'aquesta transició s'inicia amb la plataforma "Dossiers electrònics". Aquesta va ser una eina creada des de la pròpia biblioteca que servia com a repositori virtual per tal que els docents disposessin d'un espai on-line on penjar els materials de les seves assignatures, i posteriorment, que els servís com a mitjà per a comunicar-se amb els seus estudiants. A banda de la creació, gestió i manteniment de la plataforma, des de cada punt de servei es mantenien actualitzades les bibliografies recomanades de cada assignatura, fent-les normatives, uniformes i enllaçades cap al catàleg de la biblioteca. A mida que l'ús de la plataforma es va estendre i augmentar, la necessitat de suport en el seu ús també va créixer i també en aquesta ocasió van ser els bibliotecaris qui van assumir aquest nou rol.

### **2.2. El Suport a la Docència al CRAI de la Universitat de Barcelona**

Com a part del pas de biblioteca a CRAI, l'any 2004, es crea la Unitat de Docència dins la seva estructura, que té com a objectiu gestionar i oferir a tota la comunitat UB els recursos d'informació i serveis útils per a la tasca docent i aprenentatge, alineant-se amb les directrius tant del CRAI com de la institució. Des de la Unitat de

Docència es gestiona i coordina el personal de les Biblioteques dedicats a tasques de suport a la docència, a la vegada que s'organitzen i adequen els serveis que es lliuraran als usuaris des dels Punts de Suport a la Docència (PSD) del CRAI.

Igualment, la Unitat de Docència del CRAI treballa coordinadament amb les unitats transversals del CRAI implicades en el lliurament de serveis relacionats amb la docència/aprenentatge, així com amb les unitats transversals externes o càrrecs acadèmics de la UB (ICE, ATIC, Gestió acadèmica, Serveis lingüístics, EIM, Formació del PAS, vice-degans de docència, caps d'estudis,...).

Els serveis que s'ofereixen dins del marc del suport a la docència i l'aprenentatge són:

- Informació: es facilita l'accés a recursos d'informació disponibles, ja siguin propis de la UB com externs,
- Elaboració de materials docents (només per a professorat):
  - Digitalització de text, d'imatge i material audiovisual en règim d'autoservei.
  - Conversió d'arxius digitals
  - Generació de material estàtic i/o dinàmic per a web
  - Generació de material multimèdia en format web, cd o dvd
  - Generació de material gràfic (imatges, gràfics, dibuixos,...)
  - Publicació de materials docents (només per a professorat):
    - Al Dipòsit Digital UB, dins de Docència
    - Al web de la UB
- Explotació de materials docents (només per a professorat):
  - A la plataforma docent de la UB (Campus Virtual (CV))
  - A gestors de continguts (CMS)
- Assessorament/suport tècnic sobre la utilització i aplicació, per part dels usuaris de la UB, de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) en docència/aprenentatge (TAC), a través dels portals "Tàctic del CRAI" i "CV UB", centrat en el LMS Moodle, en el que es basa la plataforma docent de la UB.
- Formació en l'ús d'eines/recursos tecnològics aplicats a la docència/aprenentatge.

A nivell intern, treballant en coordinació amb la resta d'unitats transversals del CRAI i/o unitats transversals externes al CRAI, des de la Unitat de Docència del CRAI es porten a terme les següents funcions:

- Supervisió de tot el material que es publica al Dipòsit Digital de la UB dins de les col·leccions de Docència,
- Adequació del format del material audiovisual que es publica a la Mediateca del Dipòsit Digital UB,
- Administració i implementació dels aplicatius de gestió de peticions de suport per a l'elaboració de materials docents, així com per a la gestió de consultes del Servei d'Atenció als Usuaris - docència (altes/baixes d'usuaris, base de dades de solucions públiques i privades, configuració de l'eina segons necessitats detectades,...),

- Administració i implementació dels espais virtuals de treball de l'equip de suport a la docència del CRAI (configuració de l'espai, actualització de materials, informació al personal de suport, gestió d'usuaris,...),
- Gestió i coordinació del personal de suport a la docència del CRAI pel que fa a les eines de gestió interna,
- Suport i formació al personal dels Punts de Suport a la Docència de les Biblioteques,
- Generació de procediments de treball interns i externs,
- Elaboració d'informes anuals amb les dades de les peticions de suport que han arribat al Servei d'Atenció als Usuaris - docència, i de peticions d'elaboració de materials. Aquestes dades es presenten per unitat de desenvolupament, per tipologies de feines fetes i per volum de demandes per Centre/Facultat, i es lliuren a la responsable de la Unitat de Serveis als Usuaris, que s'encarrega de les dades estadístiques del CRAI,
- Elaboració i impressió de material gràfic per a qualsevol unitat del CRAI,
- Generació i actualització de manuals i guies d'ús de les diferents eines TAC i TIC,
- Implementació i actualització d'eines a nivell de servidor: LMS, CMS,...
- Coordinació de la Comissió d'Usuaris de CV.

### 3. Casos pràctics d'aplicació del nou model

L'acció de la Unitat de Docència es desenvolupa als diferents CRAI Biblioteques a través dels Punts de Suport a la Docència. Aquests tenen un responsable o interlocutor per punt de servei presencial. Tanmateix, la feina és realitzada per més d'un membre del personal ja que el servei ha d'estar atès i cobert durant tot el període d'obertura del CRAI Biblioteca.

A continuació es detallaran quatre casos pràctics concrets de serveis de suport a la docència que es desenvolupen des del CRAI Biblioteca de Belles Arts i que van des dels més bàsics i freqüents als més complexos i excepcionals; són el suport als usuaris, la formació dels usuaris, els espais de gestió i els projectes particulars. Els tres primers s'emmarquen dins el Campus Virtual UB, mentre que l'últim es tracta d'un projecte singular que requereix d'altres eines i espais que la plataforma del Campus Virtual no pot proveir.

#### 3.1. Suport als usuaris des del CRAI Biblioteca de Belles Arts

El canvi de plataforma virtual docent des dels Dossiers electrònics cap al Campus Virtual, basat en el programari Moodle, va suposar l'inici d'aquest nou model de serveis en l'àmbit que ens ocupa, el de la docència. Com qualsevol altre canvi, va existir resistència per part del professorat, que ja hi estava avesat a treballar amb l'antiga plataforma. L'ajuda i la formació en l'ús de la nova eina, s'ha convertit en el servei "estrella", es pot dir, del suport a la docència.

Tal com ja s'ha esmentat anteriorment, al CRAI Biblioteca de BBAA dos membres del personal, un per cada torn de feina, s'encarreguen de resoldre les

consultes presencials dels docents relacionades amb el Campus Virtual. Aquesta presencialitat també inclou les consultes telefòniques i les que arriben per correu electrònic.

Hi ha quatre períodes durant el curs acadèmic on es concentren el major nombre de consultes: al setembre i al febrer, és a dir, a l'inici dels períodes lectius de cada quadrimestre i al gener i al juny, és a dir, al final d'aquests mateixos períodes lectius.

La temàtica de les consultes que coincideixen amb l'inici dels períodes lectius estan relacionades amb incidències amb la creació dels cursos, és a dir, els espais o aules virtuals al Campus Virtual UB, i amb la gestió dels participants als mateixos, o sia, amb la càrrega automàtica dels alumnes o la inclusió d'altres docents al curs. També, en el cas de professorat novell, amb el funcionament general de la plataforma. En relació a les consultes que coincideixen amb la finalització dels períodes lectius, estan relacionades amb la gestió de les qualificacions dins del propi Campus Virtual UB i la seva exportació a les actes oficials.

Fora d'aquests períodes les consultes presencials són puntuals i estan relacionades amb possibles incidències en el funcionament de l'eina o la gestió de les activitats dins dels cursos.

La resolució de les consultes normalment és immediata ja que el personal encarregat del suport a la docència gaudeix d'un rol dins del Campus Virtual UB que li permet accedir i gestionar qualsevol curs dels ensenyaments impartits a la Facultat. En cas que no es pugui resoldre al moment, el nostre compromís és el de donar una resposta en un termini màxim de 48 hores.

El fet que el Campus Virtual UB es trobi en funcionament des de l'any 2007 resulta en una acumulació d'experiència considerable en el seu ús i per tant les consultes es van repetint i així les respostes sempre són les mateixes, amb les petites variacions que cada actualització de la plataforma comporta.

Tot i que el percentatge més alt de consultes prové dels docents, el suport es fa extensible també als alumnes. Aquestes solen estar relacionades amb l'accés o no als cursos de les assignatures en què estan matriculats.

El procediment que es segueix seria el següent:

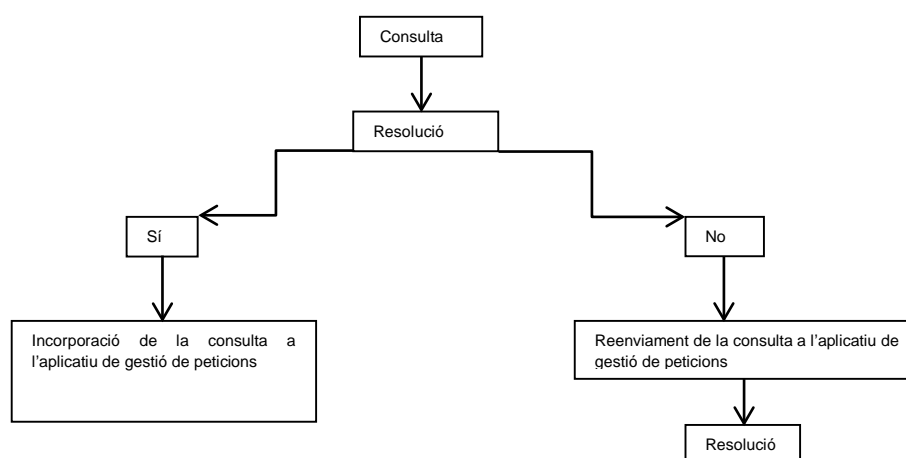


Fig. 1 Workflow resolució consultes

### 3.2. Formació d'usuaris al CRAI Biblioteca de Belles Arts

La formació d'usuaris en quant al Campus Virtual UB està adreça de manera primordial als docents, ja que són ells qui tenen la responsabilitat de la gestió dels seus cursos i per tant una activitat intensa d'interacció amb el Campus Virtual UB. Però no només, ja que també es fa formació als estudiants, com s'explicarà més endavant.

Donat el fet que els nostres recursos són limitats i que el que es persegueix és que els docents siguin el més autònoms possibles, fet que beneficia ambdues parts, es planifica anualment una formació en diferents aspectes de l'ús del Campus Virtual UB. Aquesta planificació s'adapta als moments crítics dels curs que s'han explicat a l'apartat anterior i s'adequa a les necessitats detectades a partir de les consultes.

A l'inici del curs acadèmic es realitza una formació de nivell inicial o bàsic pel professorat novell que no ha treballat mai amb el Campus Virtual UB, sens perjudici que pugui acudir qualsevol altre docent de la facultat:

- Primers passos
  - o Accés
  - o Perfil
- Estructura del CV
- Creació de cursos
  - o Eina
  - o Problemes i solucions
  - o Recuperació dels continguts del curs anterior
- Configuració del curs
  - o Participants
  - o Altres paràmetres
- Gestió del curs
  - o Afegir participants
  - o Afegir recursos
  - o Edició dels blocs
- Ajuda i suport

Fig. 2 Sumari sessió de formació inicial

Un cop finalitzades les classes, normalment al juliol i al gener o principis de febrer, es programen formacions relacionades amb les qualificacions amb la finalitat de preparar els qualificadors dels espais virtuals del curs següent:

|   |
|---|
| <p>Primera sessió (2h)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Presentació del qualificador</li><li>- Com gestionar el qualificador: vista simple, vista completa</li><li>- Elements:<ul style="list-style-type: none"><li>o De qualificació<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Manuals</li><li>▪ Automàtics</li></ul></li><li>o Categories</li></ul></li><li>- Mètodes d'agregació</li><li>- Com configurar el qualificador: Paràmetres i Les meves preferències</li><li>- Com incorporar notes al qualificador:<ul style="list-style-type: none"><li>o Importar notes des d'un fitxer CSV</li><li>o A través de les activitats</li><li>o Manualment</li></ul></li></ul> <p>Segona sessió (2h)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Exportar notes a Actes UB</li><li>- Exemples de qualificadors</li><li>- Taller per crear el llibre de qualificacions al curs propi (I)</li></ul> <p>Tercera sessió (2h)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Taller per crear el llibre de qualificacions al curs propi (II)</li></ul> |
|---|

Fig.3 Sumari sessió de formació Qualificacions

La dinàmica de Moodle fa que, en condicions normals, l'equip tècnic de l'Àrea de Tecnologies encarregat de la gestió del Campus Virtual UB realitzi una actualització anual de la plataforma. Aquestes actualitzacions comporten novetats que milloren la usabilitat i corregeixen errades i es situen a dos nivells: actualitzacions genèriques de Moodle i actualitzacions pròpies del Campus Virtual UB. S'organitzen sessions informatives amb l'objectiu que els docents coneguin aquestes novetats i els canvis que impliquen.

Per la programació i la gestió de les sessions de formació adreçades al professorat es col·labora amb el Cap d'estudis de la Facultat.

D'altra banda, i de manera puntual, sota demanda dels docents, també es fa formació sobre l'ús del Campus Virtual UB per alumnes de màster que no han cursat cap altre estudi a la UB, és a dir, alumnes dels programes Sèneca, Erasmus o d'altres:

|   |                               |
|---|-------------------------------|
| - | Identificador i contrasenya   |
| - | Com accedir al Campus Virtual |
| - | Dins del Campus Virtual       |
| o | La meva pàgina inicial        |
| o | Perfil                        |
| o | Les meves assignatures        |
| o | Altres cursos                 |
| - | Dins del curs                 |

Fig.4 Sumari sessió de formació per alumnes

A banda d'aquesta formació específica en el maneig del Campus Virtual, a través del portal web "[Tàctic del CRAI](#)"<sup>1</sup> s'ofereix un recull d'eines TIC (Tecnologies de l'Informació i la Comunicació) i TAC (Tecnologies de l'Aprenentatge i el Coneixement). Dins d'aquestes últimes, els alumnes poden trobar materials de suport al seu aprenentatge i que comprenen aplicacions, tutorials i guies d'ús, referits per exemple a l'elaboració de treballs acadèmics, a l'ús de materials aliens, el plagi, etc.

### 3.3. Espai de gestió de la Facultat de Belles Arts al Campus Virtual UB

L'activitat de les facultats no es redueix exclusivament, com és obvi, a la seva dimensió acadèmica. En el cas de la Facultat de Belles Arts, les activitats culturals tenen un pes molt important: s'organitzen exposicions durant pràcticament tot l'any, lliçó inaugural del curs amb un expert o un artista, actes de presentació del cartell de Sant Jordi (imatge institucional de la universitat en aquesta data) i de la nadala.

Així s'ha detectat la necessitat de comptar amb un espai virtual que permeti fer difusió interna d'aquestes activitats amb una sèrie de característiques:

- on poguessin accedir de manera senzilla tots els actors implicats de la facultat (estudiants, docents i personal d'administració i serveis)
- que no requerís formació afegida per utilitzar-lo
- que comptés amb eines de comunicació amb els membres de la facultat
- un "lloc" que fos visible i familiar pels estudiants (l'accés al Campus Virtual UB durant els períodes lectius és pràcticament diari)

El Campus Virtual UB no només compleix tots aquests requeriments sinó que permet que la gestió d'aquest espai virtual sigui compartida entre els responsables de la facultat i el personal de suport a la docència del CRAI Biblioteca. Aquests s'encarregaran de mantenir actualitzat el registre dels alumnes, és a dir, que tinguin accés a aquest espai només els alumnes matriculats i ja no hi figurin com a participants els graduats. A més, es convertirà en un espai compartit ja que s'hi podran incloure informacions relatives al CRAI Biblioteca, com per exemple informació sobre nous recursos o serveis, sobre les sessions de formació, amb eines

---

<sup>1</sup> <http://docenciacrai.ub.edu/>



que permetran la inscripció dels estudiants a les mateixes, o accés a les xarxes socials.

És amb aquesta finalitat que des del CRAI s'ha ofert aquesta possibilitat que s'està treballant actualment i es posarà en marxa pel curs vinent.

### 3.4. Patrimaula

La Col·lecció Belles Arts està formada per més de 1500 peces i documents provinents de donacions i compres d'alumnes i professorats que han passat per la història tant de l'antiga Escola de Sant Jordi com de la Facultat de Belles Arts. Les obres que integren aquest Fons, que arrenca la seva cronologia des de finals del segle XIX amb una peça de l'escultor Agapito Vallmitjana i Barbany, han acabat formant una col·lecció d'art contemporani català vinculada estretament amb el món universitari, i esdevé un reflex de l'activitat de la Facultat, tant des de la docència, la recerca i la producció artística. Les diverses obres que formen part de la col·lecció ens parlen de la materialització de les petjades de l'evolució dels processos d'ensenyament de les arts, de la incorporació de nous suports, tècniques i llenguatges artístics als ensenyaments artístics, esdevenint un instrument de visibilitat docent i artístic alhora. Per tant, les obres que componen la Col·lecció Belles Arts són susceptibles de ser estudiades com a referents de l'actualitat artística contemporània catalana.

L'objectiu és crear un entorn web per a poder disposar d'un arxiu documental de referència per a la pròpia UB que serveixi de finestra pública de la vàlua patrimonial i que al mateix temps serveixi d'eina docent per als estudis de Belles Arts i d'Història de l'Art.

Per a dur a terme el projecte, s'ha treballat coordinadament des del Deganat de la Facultat de Belles Arts, amb la Biblioteca de BBAA i la Unitat de Docència del CRAI de la UB.

S'ha aconseguit crear un portal web per la Facultat, on es troba tota la informació necessària per a la difusió del patrimoni i la comunicació amb els estudiants, i en concret, es disposa d'una fitxa tècnica per a cada obra, que recull aspectes rellevants com són aspectes de materials i mides, o la font de la seva adquisició i els moviments que ha tingut en la seva història (cessions i exposicions). Actualment s'està treballant en la recollida de dades després d'usar-se per l'aprenentatge en diverses assignatures, inclòs el TFG d'Imatge.

Portal Patrimaula

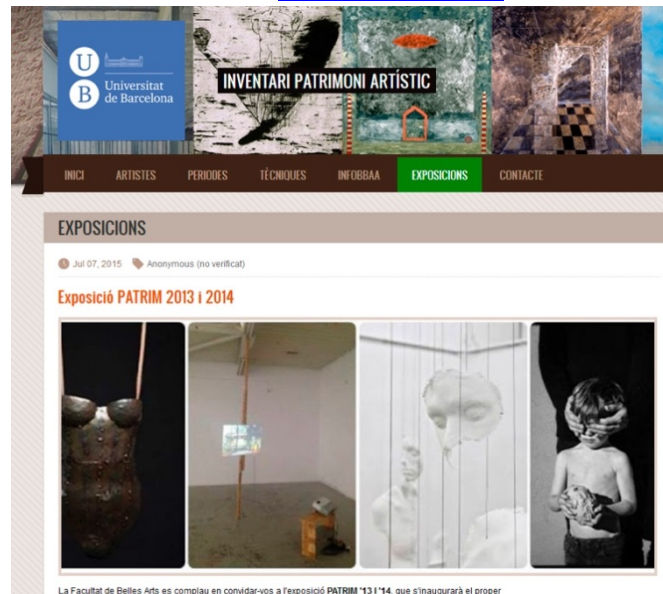


Fig. 5 Exemple de pàgina, on es mostra l'apartat d'exposicions

319

Enviat per admin el dj, 09/07/2015 - 10:28



General

Número SICUB: 140 738.00

Autoria

Cognoms Nom:  
ZURITA ANTONIO

Obra

Període:  
1986-1990

Títol Obra: S/T

Foto: SI

Tipus Tècnica: Aiguafort i vernís tou.P/E

Mides: 49 x 31 cm.

Font Adquisició: Patrimoni Artístic de la UB.

Data Adquisició: 1988-89

Ubicació Actual: OF. BEQUES

Ubicació Habitual: PAVELLO ROSA

Document de Cessió: SI/14/03/94, Paquita Blázquez.

Fig 6. Exemple de fitxa d'obra d'autor

#### 4. Conclusions

Com s'ha vist al llarg dels quatre exemples exposats, el nou model de suport a la docència vehicula i permet aquest nou rol que el personal dels CRAI ha d'adoptar. Un rol proactiu més que reactiu. Un rol que habilita el personal a sortir fora de la biblioteca i participar activament en la vida de la facultat. Un rol que ens fa més visibles.

Amb aquests exemples creiem que queden palesos dos fets. Per una banda que la figura del bibliotecari integrat, o incrustat, no només ho pot ser en l'àmbit de la recerca sinó també en el de la docència i l'aprenentatge i fins i tot en el de la gestió. I per una altra, que hem de desenvolupar “noves habilitats/rols: afegir valor a nous serveis, forjar aliances per proveir serveis eficients i innovadors i oferir serveis de suport dinàmics que millorin l'aprenentatge i la recerca” (Agha, 2001).

Cal remarcar que el que fa possible l'oferiment d'aquests serveis des dels CRAI Biblioteques és el treball col·laboratiu amb la Unitat de Docència. Per assolir aquests objectius, cal treballar en xarxa i de forma col·laborativa, tant a nivell intern del CRAI, com amb la resta de serveis implicats a la facultat o a la institució.

#### Bibliografia

Agha, Syed S. “Professional development: specialization or hybridization”. *Library review*. 50, n. 7/8. (2001), 400 – 402.

Domínguez Aroca, M Isabel. “La biblioteca universitaria ante el nuevo modelo de aprendizaje: docentes y bibliotecarios, aprendamos juntos porque trabajamos juntos” [en línia]. *RED. Revista de educación a distancia*. Núm. Monográfico IV. (2005). Disponible a: <<http://www.um.es/ead/red/M4/dominguez9.pdf>>

Lorite, Manuel. “Más allá de la biblioteca: el bibliotecario incrustado y el apoyo a la investigación, docencia, edición, publicación y gestión en la UAM” [en línia]. A: V Jornada sobre buenas prácticas en el ámbito de las bibliotecas. Madrid 17 de junio de 2013. Disponible a: <<http://hdl.handle.net/10486/13244>>