

LA TERCERA PLANTA (IN_VISIBLE) EN UNA BIBLIOTECA DE DOS

CONTEXTO

La Universidad de Zaragoza es la única universidad pública de Aragón. Con casi cinco siglos de historia, es una universidad generalista, dividida en tres campus (Zaragoza, Huesca y Teruel), con una comunidad universitaria de unos 32.000 estudiantes distribuidos en 22 centros y 74 titulaciones. El Campus de Huesca cuenta con 4 centros, y un Vicerrectorado que da soporte a los servicios comunes del Campus.

La biblioteca de la UZ cuenta con una estructura distribuida en 15 bibliotecas de centro y campus, además de la Dirección y los servicios centrales, y de una serie de bibliotecas adscritas por convenio con otras instituciones.

La ciudad de Huesca tiene aproximadamente 55.000 habitantes, y su economía se centra en los sectores de administración pública, agricultura y servicios. Es una ciudad tranquila, acogedora y con una buena calidad de vida. La ciudad se ha definido desde siempre por una gran vocación universitaria con unos 3.000 estudiantes en distintas ramas de conocimiento: desde humanidades, biomédicas, y económicas, hasta ciencias e ingeniería.

Nosotros somos la Escuela Politécnica Superior, el conocido Campus Verde de la Universidad de Zaragoza, estamos a 4 km del centro y en un entorno privilegiado muy acorde a sus titulaciones, grado en Ciencias Ambientales, grado en Ingeniería Agroalimentaria y del Medio Rural y máster en Ingeniería Agronómica. Nuestra escuela es una escuela pequeña, pero no en extensión; nuestros alumnos disfrutan de un espacio abierto, rodeado de verde, viñedos, olivares, huertos ecológicos, invernaderos y senderos de especies ornamentales que rodean a un edificio emblemático.

El centro está reconocido nacional e internacionalmente por la calidad de sus titulaciones, por la gestión y por su compromiso con la Agenda 2030.

Nuestros 400 alumnos, más los profesores y el personal de administración, convivimos de manera cercana, prácticamente nos conocemos todos, y eso facilita que tengamos una relación de proximidad en la que interactuamos de manera directa en la resolución de los diversos problemas del día a día. Los alumnos también participan de este buen ambiente tanto en las actividades propuestas como proponiendo e impulsando las suyas propias.

INTRODUCCIÓN

Cuando a principios de enero de 2020, empezamos a escuchar la palabra covid, ninguno pensamos hasta donde llegarían las consecuencias de ese virus, y mucho menos vivirlo tan de cerca en nuestras casas y en nuestro trabajo. Aquí empezó el cambio.

Anteriormente a la pandemia, las actividades que hacíamos desde la biblioteca eran la mayoría presenciales, excepto una parte de formación de usuarios que se realiza desde 2010 de modo virtual, y la atención al chat de la BUZ.

A partir de marzo del 2020, coincidiendo con el principio del confinamiento, descubrimos que nuestras dos plantas de la biblioteca no eran suficientes para dar el servicio que necesitaban y merecían nuestros usuarios. Necesitábamos construir una tercera planta virtual a la que se pudiera acceder desde las pantallas de los usuarios. La biblioteca se hacía así física en sus casas, con –casi- los mismos servicios y otros nuevos que los recursos digitales nos permitían realizar.

En este momento, asumimos y nos adaptamos al cambio rápidamente porque la situación así lo exigía.

TRANSFORMACIÓN

De todos los servicios que la biblioteca ofrecía, alguno como el del préstamo de libros en papel, tuvo que desaparecer, sin embargo, se hizo una transformación del resto de actividades que realizaba la biblioteca, el servicio de referencia, la formación de

usuarios, las actividades culturales, la comunicación; y, por supuesto, el modo de organización y funcionamiento del equipo de trabajo.

El Servicio de Informática y Comunicaciones de la Universidad dio soporte técnico y facilitó la transición, dando el respaldo necesario para resolución de problemas y averías que se pudieran generar cuando se generalizó el teletrabajo durante el confinamiento.

Servicios:

- *Pregunta aquí*: Es un servicio de información de nuestra biblioteca, físicamente diferenciado del mostrador, para búsquedas generales (identificativas) y especializadas (informativas). Este servicio se presentó como buena práctica en 2016 en las I Jornadas de Buenas Prácticas en Jarandilla de la Vera, en origen, tenía la peculiaridad de ser 100% presencial, y pasó a ser durante la pandemia únicamente virtual y/o en línea (o asíncrono/síncrono), ahora, se ha transformado en un servicio mixto.

En el momento en que se cierra el Centro, aprovechando la existencia y eficacia del canal de comunicación biblioteca-usuarios (vía correo-e) denominado *InfoBiblioteca*, se inició una comunicación fluida con los usuarios para ofrecer el servicio de información general y especializada en el contexto confinamiento.

A partir de este momento todo el trabajo de este servicio se centró en ofertar recursos electrónicos a los que pudieran acceder desde sus casas todos los usuarios. La apertura gratuita de muchos repositorios digitales facilitó el poder ofrecer una cantidad más amplia de información.

Cuando empezó a normalizarse la situación, vimos que había que reestructurar el servicio, pero sin perder lo positivo que habíamos descubierto... que, entre otras cosas, era la capacidad de inmediatez que da el solicitar y recibir la información en el momento que se precisa.

Ahora “Pregunta aquí”, es un servicio multicanal, tanto para las consultas como para la resolución (presencial, e-correo, telefónico, en línea).

- *Actividades comunicación y marketing*: Antes de la pandemia, la biblioteca ya tenía una tradición de realizar actividades culturales para todo el Centro, exposiciones, muestras bibliográficas, concursos, días internacionales, etc. Eran todas presenciales si bien alguna se publicaba de manera virtual en la página de la Escuela.

Durante el periodo de confinamiento no quisimos dejar de desarrollar estas actividades y las adaptamos a las nuevas circunstancias. En mayo celebramos San Isidro, patrón de los agricultores, fecha en la que siempre se han realizado mercadillos, exposiciones o concursos con una muestra bibliográfica por temas, horticultura y jardinería con libros electrónicos a los que se podía acceder y descargar, además de un concurso de fotografía que se basaba en mandar imagen de los cultivos, flores, etc. que tenían en sus jardines, terrazas o patios. Fue todo un éxito

Otra de las actividades anteriormente físicas y ahora virtuales fue la Exposición de Bibliografía Recomendada de primer curso, de las titulaciones que se ofrecen en la Escuela. La actividad sirve para que los nuevos alumnos/as de primero se acerquen a la biblioteca y puedan ver in situ los recursos que esta puede ofrecer para sus estudios, además de tener su primer contacto con el personal.

Este año la exposición se basó en la presentación de las portadas de los libros junto a los enlaces al catálogo de la BUZ, y desde allí el enlace al libro electrónicos

Pero de lo que estamos muy orgullosos, es del cambio que hemos realizado en una actividad que durante 10 años se ha hecho de forma presencial, generando gran interés por parte de nuestros usuarios, y que lejos de desaparecer durante la pandemia, se reforzó y se transformó para adaptarse a esta nueva etapa digital. El "Libro de la semana", donde cada semana un libro de nuestra colección sale de su espacio para poder consultarse en un atril. Son libros relacionados con temas de actualidad, antiguos, estéticamente atractivos. Los publicamos por redes sociales de la escuela, página web de la BUZ, y boletines informativos de la EPS, y de la Universidad, además de crear tableros en *Pinterest*. Con la pandemia la exposición del libro en el atril desapareció y el libro pasó de ser libro físico a libro electrónico accesible y descargable. La difusión de la actividad se seguía realizando por los

mismos canales, pero la diferencia era el enlace al texto completo. A partir de la vuelta a la normalidad, el “Libro de la Semana” puede ser tanto digital como físico, buscando el libro que más nos puede interesar sin importar su condición.

-Formación: Antes de comenzar la pandemia, nuestra biblioteca (como el resto de la BUZ) desarrollaba una oferta de formación para usuarios basada en actividades virtuales (cursos para alumnos de 1º y de TFG) y actividades presenciales en el marco de asignaturas o de oferta libre.

El reto que asumimos fue aprovechar la oportunidad para transformar en virtual y/o en línea las actividades formativas presenciales, aplicando soluciones imaginativas aprovechando la tecnología.

Una vez recuperada la normalidad, mantenemos y reforzamos la formación que desarrollamos en esta nueva tercera planta, que nos permite jugar con el binomio espacio/tiempo para adaptarnos a las necesidades de los usuarios

-Colecciones E-Libro_BR: La BUZ, como todas las bibliotecas, lleva tiempo apostando por los recursos electrónicos. En el caso del libro-e, especialmente bibliografía recomendada, el cierre de la biblioteca física supuso la oportunidad de aumentar el conocimiento y el uso de este recurso a los alumnos, ante la necesidad de manejar bibliografía para sus trabajos y preparación de exámenes.

La llegada del covid fue un punto de inflexión radical para el uso del libro electrónico. La imposibilidad de acceder a las estanterías propició que nos solicitaran ayuda para conseguir los libros que les iban a utilizar en sus estudios, y trabajos...

La acción desarrollada por nuestra biblioteca tuvo dos dimensiones: para los alumnos y para el profesorado. En el primer caso, ofrecerles alternativas en formato-e a libros, manuales, etc. que solo estaban en papel. En el caso del profesorado, trabajando con los coordinadores de las titulaciones para incluir en los planes de acción un compromiso de calidad: que mínimo un 40% de la BR básica de todas las asignaturas esté en formato electrónico.

ORGANIZACIÓN INTERNA

Desde el 2015 utilizamos de forma sistemática la metodología *kanban* (modalidad física) para la organización del trabajo y funcionamiento ágil del equipo biblioteca. Esta metodología de trabajo la presentamos como comunicación en las II Jornadas de Buenas Prácticas. Se sustentaba en las reuniones de trabajo, reuniones exprés semanales y reuniones mensuales de 1 hora para planificar el trabajo del equipo y, a partir del mismo, realizar planificación.

Con la declaración del estado de alarma en marzo del 2020, y el posterior confinamiento, *kanban*, en su modalidad virtual a través de la herramienta *trello*, se transformó en nuestro nuevo espacio de trabajo, un espacio líquido, virtual, que nos re-unió como equipo en esos complicados momentos, nos permitió enfocar de forma inmediata el trabajo y los servicios al usuario y, lo más importante nos ayudó emocionalmente a superar el aislamiento, sintiendo que seguíamos unidos en la distancia aportando nuestra profesionalidad a los usuarios.

El uso de la herramienta *trello*, llevó incorporada la desaparición de las reuniones semanales, ya que la misma forma de interactuar en el programa llevaba implícita una información para el equipo sobre cómo íbamos realizando los trabajos, y en la fase en la que nos encontrábamos.

Nuestras reuniones G Meet, para perfilar trabajo y opiniones sobre cuestiones variadas eran prácticamente continuas, si bien recuperamos la sistemática de las reuniones mensuales a través de G Meet para evaluar resultados del mes en curso y planificar el trabajo del mes siguiente.

Estas reuniones nos servían de apoyo y desahogo, ante la situación en la que nos encontrábamos. Fue una manera de seguir socializando y mantenernos unidos. En cualquier momento y en cualquier día la convocaba cualquiera de nosotros.

CONCLUSIONES

Y así fue como con estos elementos, con estos pilares fuimos capaces de construir esta tercera planta en la que conseguimos transformar la biblioteca física en la biblioteca virtual, que el momento necesitaba.

Hoy la hemos vuelto a modificar para convertirla en la biblioteca moderna, líquida, fluida, y cercana que nuestros usuarios y nosotros merecemos ofreciendo seguridad y confianza

Esta tercera planta... “La hemos abierto y no la vamos a cerrar”

Autores:

Pablo Asensio (pablof@unizar.es), Rosa Serrano (roserra@unizar.es)