

Biblioteca de Economía y Empresa (Paraíso)

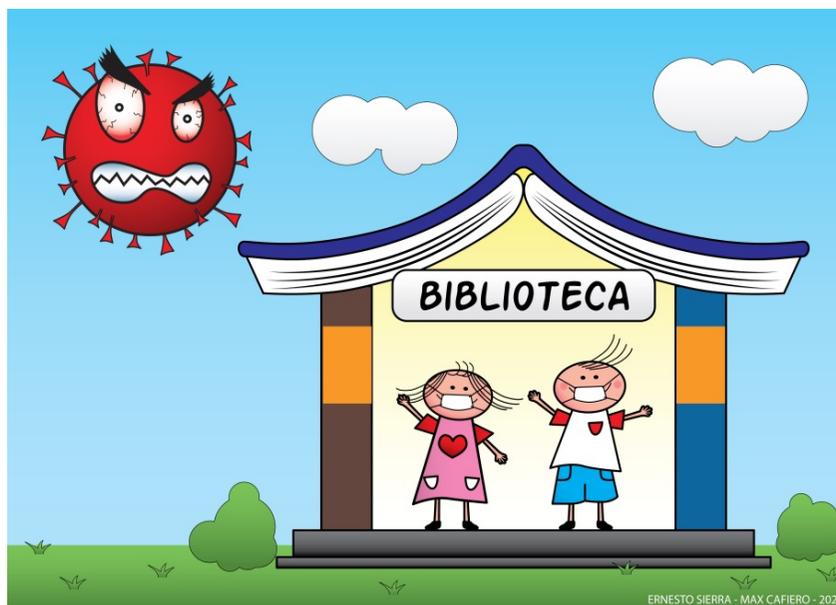
La situación que se generó el 16 de marzo, con el cierre de las instalaciones, hizo que las bibliotecas de la UZ tuviésemos que responder a una nueva situación que no se había planteado antes. Estábamos acostumbrados a priorizar unos servicios presenciales y ahora, que nuestros usuarios necesitaban más de nuestro apoyo, teníamos que transformar este servicio a través del teletrabajo (concepto con poca trayectoria en general y también en la Universidad).

Consideramos que el confinamiento repercutió en dos aspectos destacables: comunicación y teletrabajo

COMUNICACIÓN

➤ Comunicación interna y trabajo en equipo

Hemos aprendido a usar nuevos programas para convocar reuniones y dar formación en formatos diferentes como puede ser la videoconferencia, aunque es necesario mejorar las infraestructuras y asegurar que todo el personal disponga de los medios adecuados. Se han potenciado los canales no presenciales para mantener una coordinación y distribución de tareas.



Pero no nos debemos de olvidar que nos movemos en un ámbito universitario dónde, dentro de “la normalidad”, los estudiantes tienen clases presenciales mañana y tarde y vienen a las bibliotecas. Aunque haya una parte del servicio que pueda solucionarse con formación no presencial, muchos usuarios tienen la necesidad de consultar las obras in situ y comunicarse con nosotros.

➤ Comunicación con los usuarios

Se realizó un gran esfuerzo a través de las redes sociales y página web de la biblioteca para informar de todos aquellos aspectos que se consideraron importantes cómo: recursos que ofrecían en abierto los proveedores, pautas para garantizar la seguridad frente al Covid, reapertura de las instalaciones y de servicios, normas de uso y aforo, etc.

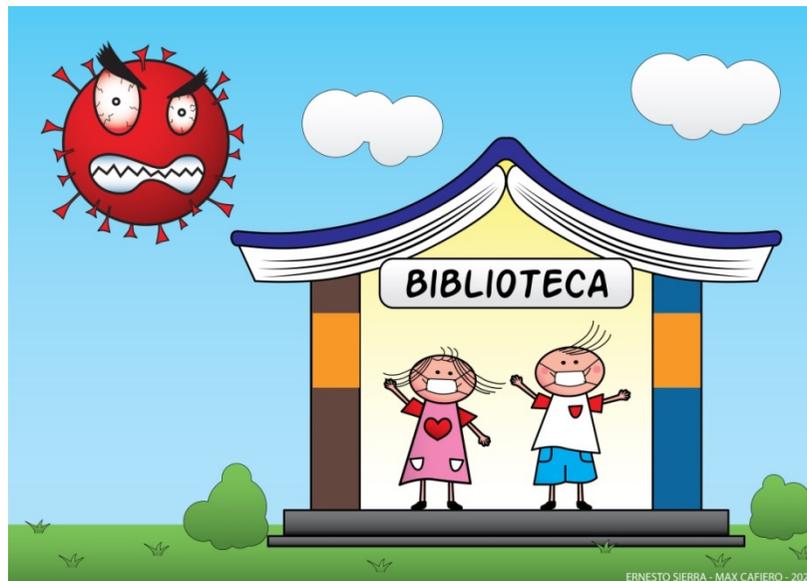
El confinamiento ha supuesto una oportunidad para potenciar y educar en el uso de los recursos digitales, que hasta ahora eran desconocidos para muchos usuarios. Han tenido que aprender herramientas para poder conectarse a reuniones de trabajo en grupo, para asistir a clases virtuales, etc. Se ha visto la necesidad de apostar por una transformación de nuestras colecciones a soporte digital.

TELETRABAJO

➤ Teletrabajo

Reto importante ha sido el teletrabajo, situación que hasta ahora apenas se había presentado en las bibliotecas y que se traduce por trabajar desde casa al ritmo que uno mismo se marque, lo cual dependiendo de la persona puede ser un desapego muy grande o, todo lo contrario, no desconectar nunca.

Ha requerido un gran esfuerzo en la plantilla, tanto aportando infraestructuras propias, como con su implicación y la respuesta del personal a través del teletrabajo ha sido muy buena y fiable. Se ha mantenido la coordinación entre el equipo.



En definitiva, el confinamiento fue una situación excepcional en la que había que cubrir la función de apoyo al aprendizaje, la docencia e investigación que se da en la biblioteca, exclusivamente a través de medios digitales, hecho que nos cogió a todos desprevenidos. Se fueron solucionando los problemas sobre la marcha, como buenamente se pudo, ya que no se partía de una planificación ni de una preparación, por lo que la **formación de la plantilla en herramientas digitales y colaborativas es importante para solventar este problema si vuelve a ocurrir.**

➤ Teletrabajo

Pero pudimos comprobar que existe una brecha a la hora de dar un servicio no presencial entre el personal de la biblioteca, puesto que el personal auxiliar/técnico no tenía apenas tareas teletrabajables.

Y se ha detectado que no tenemos la infraestructura tecnológica adecuada para que el servicio online sea 100% suficiente para cumplir con los indicadores propuestos en los servicios. Por este motivo, consideramos que habría que elaborar un mapa de necesidades, por servicio y puesto.