

Jornadas CRAI de REBIUN

10 -12 de mayo de 2006

**El soporte a la docencia en el Centro de Recursos para el
Aprendizaje y la Investigación de la Universitat de Barcelona**

Cristina Güell Guillen
Mireia Casas Escribano
Jordi Pardo Carazo

Resumen:

La "Universitat de Barcelona", de acuerdo con la nueva estructura organizativa implantada en el año 2004, puso en funcionamiento el "Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació" (CRAI) que integró a las bibliotecas, el servicio de "Publicacions", y las "Unitats de Suport a la Docència" de la UB. En este marco, la "Unitat de Serveis als Usuaris" del CRAI fue la responsable de llevar a cabo el proceso de integración del Soporte a la Docencia y definir una estructura que recogiera los servicios ofrecidos hasta entonces al personal docente de la UB y los ampliara y mejorara en la medida de lo posible. Esta estructuración se llevó a cabo de manera coordinada con la "Unitat d'Informació, Avaluació i Prospectiva", el responsable del "Programa de Millora i Innovació Docent" (PMID) y el "Àrea de Tecnologies" de la UB. El resultado del proceso de reflexión y análisis común de la experiencia acumulada fue la creación de 17 "Punts de Suport a la Docència" (PSD) ubicados en las diferentes bibliotecas del CRAI y 2 "Unitats de Suport a la Docència" (USD), además de la definición de una serie de estándares de trabajo para el asesoramiento y elaboración de materiales docentes. Después de un año de funcionamiento se presenta una valoración de los resultados obtenidos y las mejoras detectadas que deberían ser activadas.

1. Antecedentes

En el año 2002, la *Universitat de Barcelona* (UB) crea el *Programa de Millora i Innovació Docent* (PMID) con el objetivo de mejorar la calidad de la docencia e impulsar y dar soporte al programa de convergencia hacia el Espacio Europeo de Educación Superior. Para ello, el PMID se dota de dos instrumentos fundamentales, una convocatoria anual de proyectos de mejora e innovación docente apoyada por un presupuesto de financiación para los proyectos aceptados y la creación de 5 *Unitats de Suport a la Docència* formadas por personal técnico y becarios especializados.

En el año 2004, la UB define una nueva estructura organizativa interna que a nivel del servicio de bibliotecas se traduce en la creación del *Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació* (CRAI) que integra el servicio de bibliotecas de la UB, las *Unitats de Suport a la Docència* del PMID y el servicio de Publicaciones.

2. Proceso de definición de la estructura de soporte a la docencia

Para poder definir la mejor estructura de funcionamiento para el soporte a la docencia, se crea un grupo de trabajo en el que participan todas las áreas/unidades implicadas en el proceso: la *Unitat de Serveis als Usuaris* del CRAI, la *Unitat d'Avaluació, Informació i Prospectiva* y la *Unitat d'Aplicacions de Suport a la Docència* del *Àrea de Tecnologies* de la UB.

A partir de la experiencia en el soporte a la docencia acumulada por las *Unitats de Suport a la Docència* que dependían del PMID y de acuerdo con los recursos disponibles se define una estructura organizativa basada en 17 *Punts de Suport a la Docència* (PSD), ubicados en cada una de las bibliotecas del CRAI, 2 *Unitats de Suport a la Docència* (USD) que dependen de la *Unitat de Serveis als Usuaris* del CRAI, y una *Unitat d'Aplicacions de Suport a la Docència* que depende del *Àrea de Tecnologies*. La coordinación de toda la estructura recae en la *Unitat de Serveis als Usuaris* del CRAI que, al mismo tiempo se coordina con el PMID y con el *Institut de Ciències de l'Educació* (ICE) de la UB.

El mes de abril del año 2005, entra en funcionamiento el nuevo servicio con el objetivo de **"Garantizar el soporte y asesoramiento necesario a todo el personal académico en el proceso de preparación, elaboración y utilización de materiales de soporte a la docencia"**.

<http://www.ub.es/pmid/psd/>

3. Definición de estándares de trabajo

De acuerdo con los recursos humanos y técnicos disponibles se establecen unos estándares de trabajo que permiten estratificar el soporte en función de la complejidad de los materiales o herramientas que se pretenden elaborar. Así, cualquier petición que se enmarque dentro de alguno de los estándares definidos será atendida con toda garantía, mientras que en el caso de peticiones de soporte que no se adecuen a los estándares será necesario el visto bueno de los diferentes estamentos implicados para su aceptación.

Se definen 3 niveles de trabajo en función de la complejidad, y los estándares correspondientes a cada nivel son:

Nivel 1

- Digitalización de materiales para la docencia (texto e imagen)
- Soporte en la plataforma virtual *Dossiers Electrònics*
- Soporte en la gestión y uso del Campus Virtual UB

Nivel 2

- Elaboración de materiales para la docencia en soporte web
- Desarrollo de materiales en formato multimedia
- Maquetación de textos docentes (conjuntamente con Publicacions UB)
- Digitalización de vídeo
- Asesoramiento y orientación metodológica en el desarrollo de materiales y recursos docentes

Nivel 3

- Elaboración de aplicaciones informáticas de soporte a la docencia

En este nivel encontramos dos tipologías diferenciadas de trabajos a realizar. Por un lado se desarrollan aplicaciones informáticas que pueden ser usadas por cualquier docente que lo necesite y que responden a una demanda generalizada de las mismas por parte del personal docente y por otro lado, se desarrollan aplicaciones informáticas que provienen de proyectos otorgados por el PMID.

Para completar estos estándares, se define aún un concepto más:

Peticiones no-estándar

En esta tipología se pretenden englobar las peticiones que no se corresponden con ningún estándar definido pero que tienen el apoyo de la facultad en que trabaja el docente que hace la petición y de cuya ejecución se puede beneficiar una parte importante del colectivo docente de la universidad.

4. Definición de los procedimientos de trabajo

El punto de contacto del colectivo docente en todo lo referente al soporte a la docencia es el *Punt de Suport a la Docència* (PSD) de cada centro.

Para gestionar las peticiones se habilita una base de datos ligada a un formulario web que usan los responsables del PSD para introducir todas las peticiones que reciben. El formulario distingue las peticiones en función del nivel de trabajo al que pertenecen.

Si la petición recibida es de nivel 1, el trabajo es asumido directamente por los PSD es decir, se realiza en la propia biblioteca donde se encuentra el PSD con los recursos técnicos y humanos de que dispone. Cuando un PSD tiene una acumulación de peticiones de nivel 1 que no puede

resolver con sus propios recursos sin demorarse excesivamente en su finalización, puede desviar las peticiones a alguno de los 3 PSD que se han reforzado con un grupo de becarios.

Si la petición recibida es de nivel 2, se desvía automáticamente a los responsables de las USD que contactan con el docente que ha hecho la petición y, previa entrevista con el mismo, desarrollan el proyecto con los recursos humanos y técnicos de que disponen.

Cuando las peticiones son de nivel 3 o no-estándar se desvían automáticamente a la responsable de la *Unitat de Serveis als Usuaris*. Si la petición proviene de un proyecto aprobado por el PMID o de un Grupo de Innovación Docente reconocido, se deriva a la *Unitat d'Aplicacions de Suport a la Docència del Àrea de Tecnologies*. De no ser así, la responsable de la *Unitat de Serveis als Usuaris* contacta con el coordinador académico del centro para obtener el apoyo del centro a la petición recibida y posteriormente, decide en coordinación con el PMID y la *Unitat d'Aplicacions de Suport a la Docència del Àrea de Tecnologies*, la viabilidad o no de la misma.

Finalmente, cada dos meses se envía un informe al coordinador académico de cada centro con la descripción de los proyectos realizados por los docentes del propio centro.

5. Recursos humanos y técnicos

Los recursos humanos de los que se dispone desde la *Unitat de Serveis als Usuaris* del CRAI, para dar soporte a la docencia son:

- Un bibliotecario para cada PSD (17)
- Dos técnicos responsables del funcionamiento y gestión de las dos USD
- Dos técnicos integrados en las USD
- 18 becarios especializados y distribuidos entre las dos USD
- 14 becarios distribuidos en 3 de los PSD y que dan soporte a todos los PSD.

6. Evaluación del funcionamiento del soporte a la docencia

Después del primer año de funcionamiento podemos hacer una valoración del servicio bastante positiva. La valoración que se presenta a continuación se ha contrastado con las peticiones atendidas por las *Unitats de Suport a la Docència* del PMID que existían antiguamente y el incremento de peticiones resueltas satisfactoriamente ha sido espectacular.

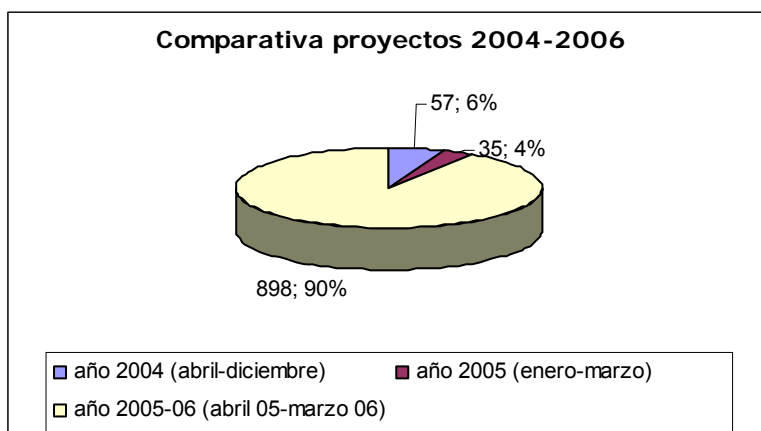
Para llevar a cabo el análisis del primer año de funcionamiento del servicio, se ha estructurado la información en cuatro bloques. Un primer bloque de análisis de datos que nos permite detectar cual es la tipología de demanda que más hemos recibido y en que peticiones estamos teniendo problemas. Un segundo bloque, en el que se expone un resumen de las opiniones que los propios responsables de los PSD nos han transmitido. Un tercer bloque con la valoración que hacen del servicio los responsables de las USD. Un cuarto bloque con la valoración que del mismo hace la *Unitat de Serveis als Usuaris*.

6.1. Recopilación de datos y valoración de resultados

A lo largo del primer año de funcionamiento se han recibido un total de 898 peticiones de soporte por parte del profesorado de la UB que, comparadas con las peticiones recibidas en el mismo periodo cuando sólo existían las 5 *Unitats de Suport a la Docència* del PMID, ponen de manifiesto un incremento muy significativo de la demanda.

Podemos observar que entre abril y diciembre del año 2004, se atendieron 57 peticiones de soporte en las USD que dependían del PMID, y entre enero y marzo del año 2005, antes de su incorporación al CRAI, se atendieron 35 peticiones más lo que supone un total de 92 peticiones entre abril de 2004 y marzo de 2005.

Después de poner en funcionamiento el nuevo servicio de soporte a la docencia del CRAI, el número de peticiones recibidas ha crecido considerablemente llegando a 898 peticiones en el mismo periodo de tiempo lo que representa un incremento aproximado de más el 90%. Del conjunto de peticiones recibidas, 835 (93%) ya han sido resueltas.



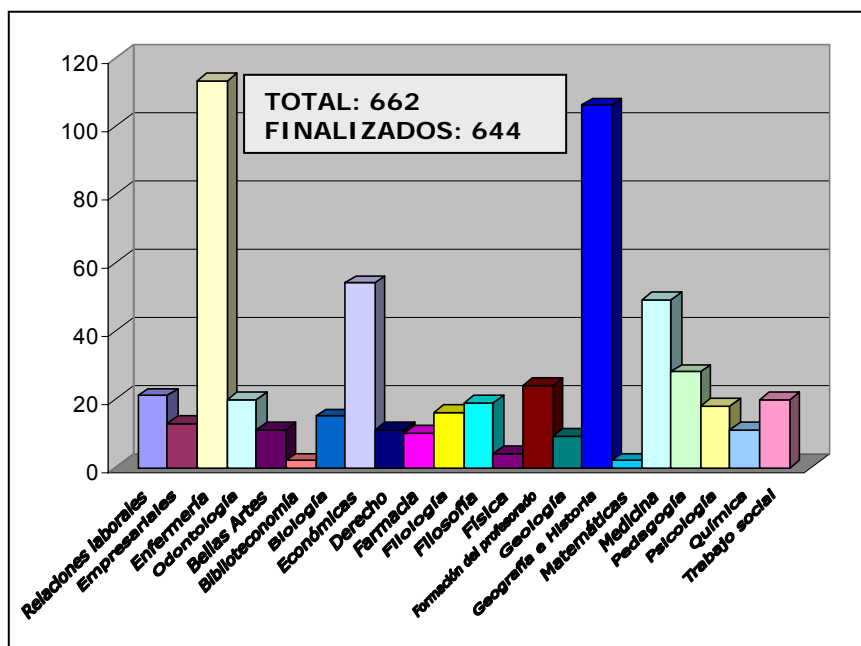
Dado que los proyectos se han dividido en tres niveles según su grado de complejidad, a continuación detallamos la topología de los proyectos desarrollados en cada PSD y USD.

- *Proyectos de nivel 1 (digitalización de materiales y soporte en Dossiers Electrònics y Campus Virtual)*

Se han recibido un total de 764 (85% del total de peticiones recibidas) peticiones de nivel 1 en los 17 PSD de las cuales, 662 (87% del total de peticiones de nivel 1) se han realizado en el propio PSD y están ya finalizados 644 (97%).

El porcentaje más importante de actuaciones corresponde al soporte en la digitalización de materiales para su utilización en los *Dossiers Electrònics*, seguido del soporte en el funcionamiento de los *Dossiers Electrònics* y del Campus Virtual (en este último caso, las peticiones han sido derivadas a las USD debido a que tenían mucha más experiencia en el tipo de cuestiones planteadas).

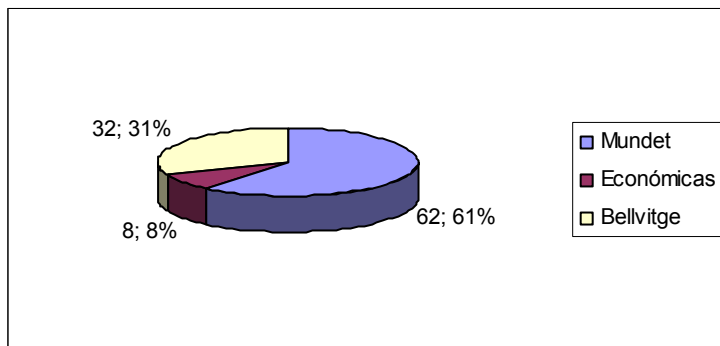
En el siguiente gráfico podemos ver la distribución de los proyectos por centros:



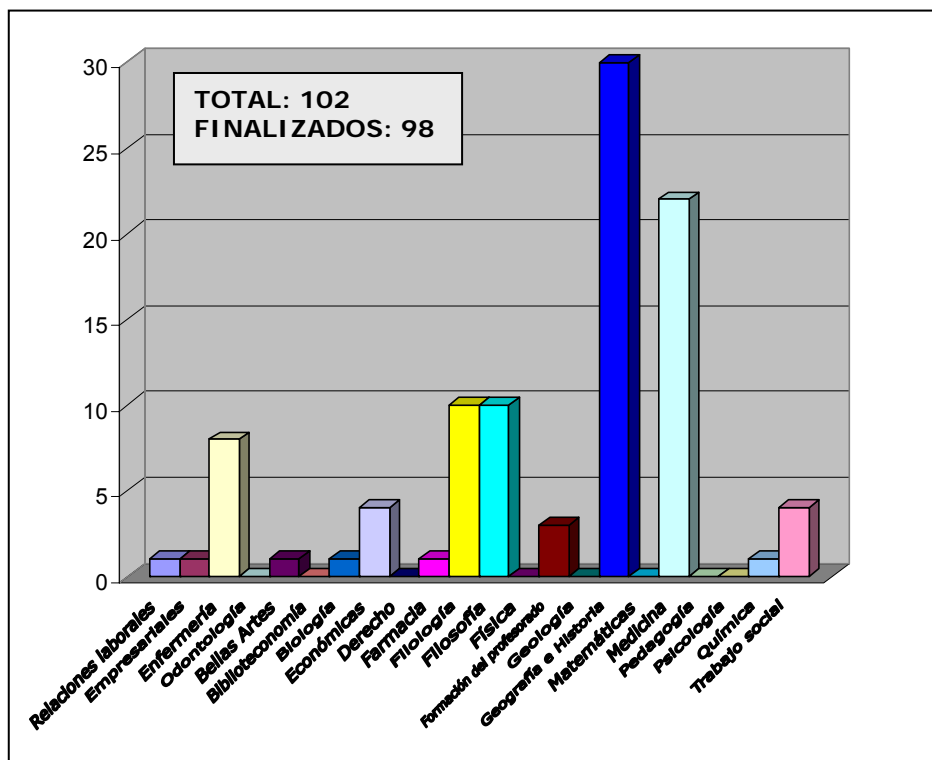
• *Proyectos de nivel 1 derivados a alguno de los PSD con becarios*

Del conjunto de peticiones de nivel 1 recibidas en los PSD, 102 (13% del total de peticiones de nivel 1) han sido derivadas a los PSD que disponen de un grupo de becarios. De estas 102 peticiones, 98 (96%) están ya finalizadas. El hecho de que hayan sido derivadas nos indica que son peticiones de digitalización de documentos de texto o imágenes.

El conjunto de peticiones desviadas se ha distribuido entre los PSD con becarios según se muestra en el gráfico adjunto:



En el siguiente gráfico se puede ver el número de peticiones desviadas según el PSD de origen:

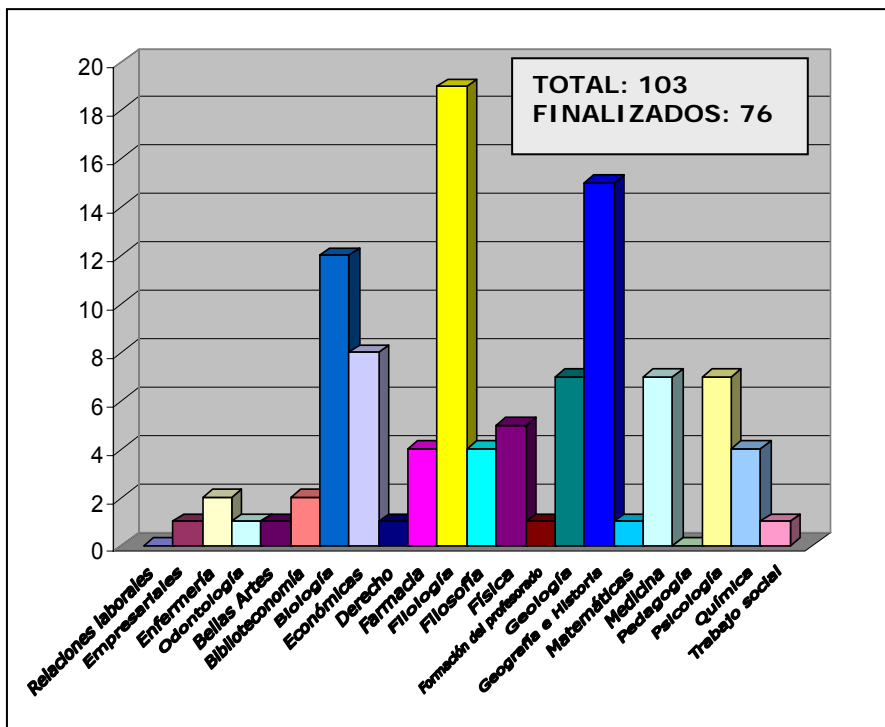


• *Proyectos de nivel 2 (elaboración de materiales para web, multimedia, maquetación de textos y digitalización de vídeo)*

Se han recibido un total de 103 (12%) peticiones de nivel 2 en las USD, de las cuales 76 (74%) están ya finalizadas. Como se puede ver, el porcentaje de proyectos pendientes es mayor en este tipo de peticiones y ello es debido a que la tipología de proyectos a desarrollar es mucho más compleja y requiere un mayor tiempo de dedicación.

El porcentaje más importante de actuaciones se ha situado en la preparación de materiales adaptados a los nuevos planes docentes y a las plataformas virtuales de que dispone la UB.

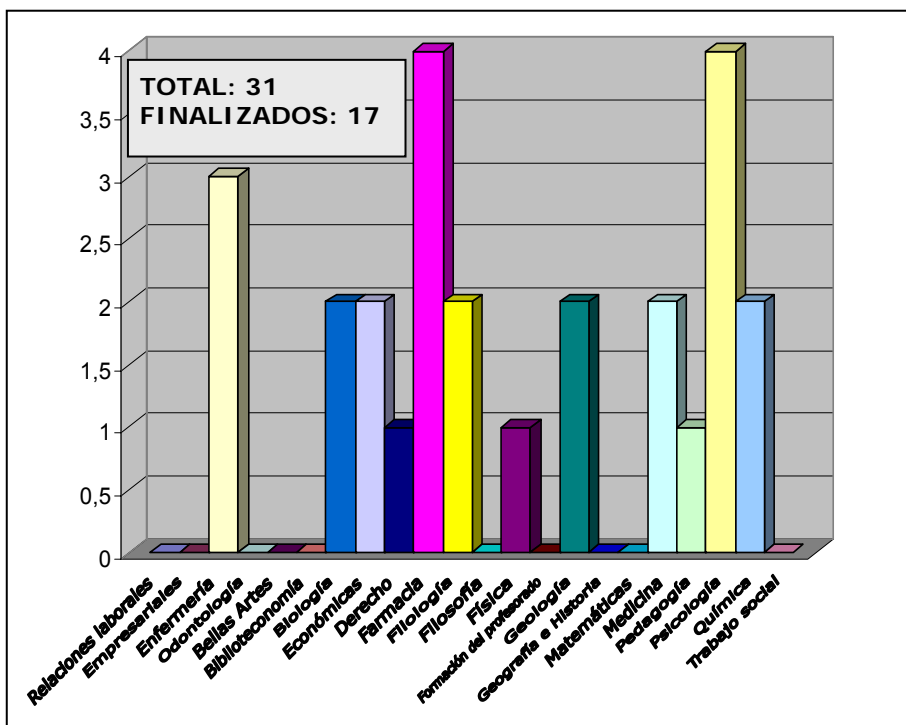
En el gráfico siguiente se muestra el centro de origen de cada uno de los proyectos realizados:



- *Proyectos de nivel 3 (elaboración de aplicaciones informáticas) y proyectos no-estándar*

Se han recibido un total de 31 (3%) peticiones de nivel 3 en la *Unitat de Serveis als Usuaris*, de las cuales están finalizadas 17. En este caso nos encontramos en una situación parecida a la de los proyectos de nivel 2 ya que se trata de proyectos bastante más laboriosos y por ello necesitan de más tiempo para su total realización.

A continuación se puede ver la distribución de los proyectos por centros:



6.2. Valoración del funcionamiento según los PSD

En general, la valoración que los PSD hacen del servicio durante el periodo que se analiza es muy positiva.

En conjunto, los puntos más valorados son:

- Mejor contacto directo con los docentes
- Aumento de la demanda de soporte
- Funcionamiento rápido y eficaz de las peticiones
- Muy buena colaboración con los técnicos de las USD
- Incremento en el uso de los *Dossiers Electrònics*
- Aumento de material digitalizado para la docencia

Y como aspectos a mejorar señalan los siguientes:

- Mejorar la difusión de los servicios, herramientas, etc. de soporte a la docencia
- Formación de los bibliotecarios en las herramientas y servicios relacionados con la docencia
- Mejorar la base de datos de gestión de las peticiones
- Redistribución de los becarios de nivel 1 (infrautilizados en la distribución actual)
- Exceso de burocracia en algunos procedimientos
- Mejora de las infraestructuras disponibles en las bibliotecas
- Dedicación exclusiva (en algunos casos) o prioritaria a las tareas propias del PSD por parte del personal de biblioteca implicado.

6.3. Valoración del funcionamiento según las USD

Como aspectos positivos se destacan los siguientes:

- Buena integración del servicio y del personal implicado (técnicos y becarios) en la nueva estructura del CRAI que ha permitido consolidar el modelo de soporte a la docencia.
- Optimización de recursos (personal más especializado, tiempo de dedicación a los proyectos, tiempo de colaboración con el docente,...) debido a la definición de estándares de nivel 2.
- Aumento significativo de peticiones de soporte de nivel 2.

Y como aspectos a mejorar:

- Inconvenientes en la coordinación de las tareas debido a la dispersión geográfica de las 2 USD.
- Reducción del tiempo de dedicación de los técnicos al desarrollo de los proyectos de nivel 2 (coordinación, dirección técnica, elaboración,...) debido a una mayor implicación en los procesos de definición y mejora del servicio de soporte (formación y soporte a los PSD, formación específica para el profesorado, implicación en los procesos de gestión, resolución de incidencias, coordinación con otros servicios,...).
- Estructura de recursos humanos deficiente
 - Precariedad laboral de los técnicos responsables de les USD (contrato temporal renovable anualmente)
 - Excesiva dependencia del personal colaborador temporal (becarios)
 - Falta de especialización técnica

6.4. Valoración del funcionamiento según la *Unitat de Serveis als Usuaris*

En este apartado se valoran las tareas que, en el marco de los procedimientos de trabajo del soporte a la docencia, recaen directamente sobre la responsable de la unidad, es decir, la coordinación con otros servicios o unidades de la UB y la comunicación con los centros.

Peticiones de nivel 3: los estándares de trabajo que definió el *Àrea de Tecnologies* son en realidad herramientas para satisfacer determinadas necesidades. Algunas de estas herramientas son bastante complicadas para ser usadas por cualquier docente con lo cual se han convertido en tareas de nivel 2, es decir, asumidas por las USD y sólo con su colaboración pueden realmente ser utilizadas. No existe ningún estándar de trabajo, al margen de estas herramientas, con lo cual cualquier petición de nivel 3 que no se adapte a las herramientas disponibles es considerada una petición “no estándar” (excepto en el caso de los proyectos derivados del PMID). Por otro lado, a pesar de existir un acuerdo para tener un único interlocutor para el soporte a la docencia por parte del *Àrea de Tecnologies*, se ha tenido que tratar con dos interlocutores distintos en función de las herramientas o aplicaciones que se han utilizado.

Peticiones “no estándar”: el procedimiento que se aprobó para gestionar este tipo de peticiones es muy burocrático y en la práctica ha supuesto no poder atenderlas. Es necesario revisar el procedimiento y adquirir algún compromiso con los centros y las áreas implicadas.

Coordinación con la *Unitat d'Informació, Avaluació i Prospectiva*: a pesar de la existencia de una buena colaboración con esta unidad, sería necesario mejorar la participación en la valoración de los proyectos del PMID y disponer de una base de datos que nos permitiera acceder a toda la información sobre los proyectos aprobados o realizados y los grupos de innovación docente reconocidos.

Comunicación con los centros: la comunicación con los centros se realiza a través del responsable académico de cada uno de ellos. Se han enviado informes, cada dos meses, sobre los proyectos realizados en los PSD y las USD por los docentes de cada centro, pero se ha detectado que esta información no llega a todos los docentes del centro por lo tanto, sería necesario mejorar el sistema para divulgar mejor la información y establecer mecanismos para conocer la política de cada centro en cuanto a la docencia que imparte.

6.5 Puntos fuertes y puntos débiles

A partir de este proceso de reflexión conjunta y valoración de la experiencia llevada a cabo, se han detectado un conjunto de puntos fuertes y puntos débiles que se concretan en:

Puntos fuertes:

- **Creación de un servicio estable de soporte a la docencia:** se ha pasado de depender de un Programa a formar parte de una estructura organizativa consolidada como es el CRAI.
- **Aumento de los recursos humanos:** personal directivo, de gestión y administración del CRAI, 17 responsables de PSD y dos técnicos de dibujo y diseño gráfico en las USD.
- **Estandarización del servicio ajustado a la demanda:** aprovechamiento de la experiencia del PMID en la definición de estándares de nivel 1, 2 y 3 que permiten ajustar el soporte a aquello que el docente mayoritariamente solicita, y especialización de las tareas a desarrollar por los colaboradores becarios en función de los estándares de servicio definidos.
- **Mejora en la atención al docente:** ampliación del horario de atención, proximidad del *Punt de Suport a la Docència* a los centros (17 PSD en las bibliotecas de centro) y gestión más personalizada de las peticiones de soporte (responsables de los PSD como punto de contacto directo con el profesorado)

Puntos débiles:

- **Falta de especialización y experiencia del personal implicado:** los responsables de los PSD combinan las tareas propias del soporte a la docencia con otras responsabilidades propias del personal y servicios de la biblioteca, tienen poca formación específica en temas de soporte a la docencia y existe una fuerte dependencia del personal colaborador (becarios) en el desarrollo de materiales docentes.
- **Infraestructura deficiente:** dispersión física del personal técnico y de gestión, actualmente en 3 edificios diferentes, parte de los PSD no disponen de equipos informáticos actualizados y los espacios, que se comparten con la biblioteca, a veces son insuficientes, y falta de un aplicativo para la gestión de las peticiones de los docentes.
- **Determinadas demandas docentes no tienen una respuesta adecuada:** excesiva burocratización y complejidad de los procesos de gestión de demandas que quedan fuera de los estándares de servicio definidos, ya que la gestión de incidencias en este nivel depende de más de una unidad, con todos los inconvenientes que esto conlleva.
- **Falta de penetración en el colectivo docente:** muchos docentes desconocen la existencia de los servicios de soporte a la docencia, la relación con los responsables en materia docente de cada centro no es demasiado efectiva ya que no se recibe información por parte de los centros de las actividades de mejora, ni los informes enviados a los centros parecen llegar a todo el colectivo implicado, y se ha detectado que muchos docentes no visualizan el servicio como una oportunidad de soporte sino como un elemento de burocratización de las acciones de mejora.

7. Propuestas de mejora

De todos estos factores resultantes del análisis y evaluación del servicio de soporte a la docencia se derivan una serie de propuestas de mejora que tienen asociadas acciones específicas de optimización y refuerzo del servicio en general, o de aspectos concretos en particular. Las propuestas a destacar son:

- **Consolidar el servicio de soporte a la docencia** (dentro de la estructura del CRAI y con vinculación directa con las acciones desarrolladas dentro del Proyecto de Política Docente del *Vicerectorat de Política Docent* de la UB)
- **Reforzar la comunicación y la colaboración con los centros docentes y con otros servicios implicados en el soporte a la docencia** (ICE, Publicacions, Àrea de Tecnologies, ...)
- **Optimizar los recursos humanos y de infraestructura** como elementos de mejora y adecuación del servicio a las demandas detectadas.
- **Entender el servicio de soporte a la docencia más allá de un servicio reactivo** a la demanda que, además, desarrolla materiales para la enseñanza.

8. Conclusiones

La nueva configuración del servicio a la docencia dentro de la Universitat de Barcelona y las necesarias adaptaciones al nuevo entorno planteado por los planes de convergencia europea en educación superior, determinan una nueva línea de relación entre los usuarios de las bibliotecas y los servicios que éstas les ofrecen. Cada vez son más frecuentes las demandas de profesores que quieren adaptar el contenido de sus asignaturas a las posibilidades que ofrecen los entornos digitales. Uno de los principales objetivos de los diferentes servicios de soporte a la docencia que se ofrecen desde el CRAI es facilitar estos desarrollos orientándolos hacia las necesidades de sus verdaderos usuarios, los alumnos universitarios.

La experiencia en la gestión de estas demandas en la propia Universitat de Barcelona ha permitido disponer de unos procedimientos y servicios estándar que ofrecer a la comunidad

docente. Los nuevos formatos de materiales docentes, los nuevos modelos de aprendizaje y enseñanza, las nuevas plataformas digitales de colaboración y distribución de los contenidos, y el proceso de adaptación del personal implicado en estos procesos, marcan las oportunidades y las limitaciones de una línea de servicio en constante evolución.

Después de un año de funcionamiento, la UB a través del *Vicerectorat de Política Docent* del cual depende el CRAI, ha seguido el proceso de evaluación del nuevo servicio y ha promovido activamente la participación del CRAI en las comisiones y jornadas que se han llevado a cabo para la definición de la Política Docente de la UB.

La valoración positiva que el vicerectorado ha hecho del trabajo realizado nos está permitiendo dar un giro positivo en la definición del soporte a la docencia ampliando y adecuando el contenido de la misma de acuerdo con la especialización del colectivo que la gestiona.

9. Bibliografía

Trabajo de campo.