

12
JORNADES CATALANES
D'INFORMACIÓ
I DOCUMENTACIÓ
BARCELONA
19 I 20 DE MAIG DE 2010

Compartint coneixement empresarial: Projecte Business FAQ

CARINA HUGUET / Directora Tècnica de Biblioteca, IESE Business School
chuguet@iese.edu

Resum

Es presenta l'experiència del servei How-to de la biblioteca de l'IESE, eina d'ajuda online especialitzada en coneixement empresarial. Basat en una iniciativa de la Universitat de Pennsylvania, el model Penn Business FAQ consisteix en un projecte cooperatiu que comparteix, d'una banda, un software de gestió de preguntes i respostes, i de l'altra, una base de dades de coneixements empresarials. La base de dades està estructurada en 15 categories i conté més de 600 preguntes específiques. Formen part del projecte 29 biblioteques acadèmiques especialitzades en negocis, 26 dels EEUU i 3 d'uropees.

Es descriu el procés d'implementació del servei de referència electrònica que ha aconseguit fer als usuaris autosuficients, ajudant-los a treure el màxim profit dels recursos accessibles, i que recolza al professional de referència a l'hora de donar una resposta ràpida a consultes complicades, específiques de la matèria.

Paraules clau

Biblioteques de negocis; Business FAQ; FAQ; Servei de referència; IESE Business School; Universidad de Navarra; Universitat de Pennsylvania

1. El projecte Business FAQ: orígens i estat actual

La Lippincott Library de la Universitat de Pennsylvania va crear una base de dades de preguntes i respostes de coneixements en economia i empresa, per ajudar als estudiants i professors de la seva escola de negocis, la Wharton School, a respondre a les seves necessitats d'informació. Volien aconseguir capturar l'experiència i els coneixements dels bibliotecaris de referència i fer-los accessibles en línia, amb la finalitat que els usuaris es convertissin en el més autònoms possible, podent accedir a informació complexa sense necessitat de consultar al bibliotecari de referència.

Els tècnics de la mateixa biblioteca de la Universitat de Pennsylvania van desenvolupar el software per a la base de dades en Oracle, i van utilitzar



PERL per a la interfície Web. La base de dades contenia centenars de preguntes i respostes específiques i milers d'enllaços a recursos.¹

L'any 2004 la Lippincott Library decideix compartir el projecte Business FAQ amb d'altres biblioteques, amb l'objectiu de sumar esforços i aconseguir un millor producte, mitjançant les contribucions d'altres experts. Es parteix del fet que la majoria de biblioteques acadèmiques especialitzades en negocis d'arreu del món subscriuen recursos similars i han de respondre a peticions d'ajuda a la recerca també semblants.

La primera biblioteca que es va associar va ser la Columbia University's Watson Library of Business & Economics. Columbia va adoptar les FAQs de la Penn i va modificar les Q&A² per adaptar-les als seus recursos i clients, i en va introduir de noves. Des d'aleshores ençà, 29 biblioteques han entrat a formar part del projecte, 26 de nord-americanes i 3 d'europes³, amb la intenció d'aconseguir una base de dades de Q&A cooperativa compartint software i continguts, és a dir, creant un nou model de servei de referència equivalent a una catalogació compartida.

Amb els anys el projecte ha esdevingut un èxit i la base de dades ha crescut en més d'un centenar de preguntes, rep més de 50.000 accessos a l'any⁴, i el model s'ha estès a d'altres especialitats.

2. Estructura de la base de dades

La base de dades de Business FAQs presenta dues interfícies, una per al personal de la biblioteca i una altra per als usuaris.

La interfície bibliotecària permet tres funcions:

1. Editar el format de visualització de la pàgina web des d'on s'accedirà a les FAQs.

¹ Karen Anello; Brett Bonfield, "Providing Reference Service in Our Sleep: Using a FAQ Database to guide Users to the Right Resources", *Reference & User Services Quarterly*, vol. 46, 3 (Spring 2007), p. 28-33 (p. 28)

² A partir d'ara utilitzarem l'acrònim en anglès Q&A, per a referir-nos a "Preguntes i respostes".

³ D'EEUU i Canadà: Babson, Boston College, Boston University, Columbia Business School, Dartmouth, Duke University, Emory University, Harvard Business School, Michigan State, MIT, Massachusetts Institute of Technology, NYU, Princeton University, Purdue University, Stanford University, Thunderbird, Tulane University, University of Alabama, University of Illinois, University of Michigan, University of Texas, University of Washington, University of Western Ontario, Vanderbilt, Wharton, University of Pennsylvania, Wisconsin, Yale University. D'Europa: Copenhagen Business School, IESE Business School i Manchester University.

⁴ Segons Michael Halperin, et al. "Just the FAQs, Ma'am: sharing a Business Knowledge Database". *Journal of Business & Finance Librarianship*. vol. 12, 1 (2006), 33-40 (p. 38).



Des d'una pàgina dissenyada a mena de formulari, podem modificar els camps que ens interessin afegint la instrucció en html. És possible refer l'aspecte de la pàgina totalment o fer només els canvis mínims (dades i logo de la institució) mantenint l'aparença que s'ofereix per defecte.

2. Editar el contingut i generar estadístiques.

Les capacitats d'edició ofereixen: crear una nova entrada (Q&A), editar i modificar una entrada existent, i esborrar. Cada registre consta de 5 camps: Pregunta, Categoria (podem seleccionar-ne més d'una), Paraules clau, Resposta i Desactivar. Cada pregunta és indexada a consciència, per això pot ser recuperada per diferents paraules claus o frases. El text del camp "Resposta" s'ha d'introduir en html i pot incorporar a més del text, hipervincles, imatges i gràfics.

És especialment interessant el mòdul d'estadístiques. En genera de dos tipus, a nivell local i a nivell de consorci. Pel que fa a les de la pròpia biblioteca, permet visualitzar les preguntes que han formulat els usuaris a la base de dades per mes, i identificar quines han obtingut resposta i quines no. També ofereix un llistat de les Q&A visualitzades per mes.

Pel que fa al consorci de biblioteques permet visualitzar les Q&A afegides o modificades durant la darrera setmana, mes o en els darrers 100 dies.

IESE Library Business FAQ

Staff Mode: Edit Entry

How-to
IESE Library
Business FAQ
(Staff)

Utilities

- ▶ Statistics
- ▶ Edit look-and-feel options
- ▶ Show questions added in the last
- ▶ Show all questions and answers

Top-level Navigation

Question:

Category: Select a pre-existing category:
OR add a new category:

Keywords:

Answer:



3. Visualitzar el contingut tal i com ho veuran els usuaris.

Les més de 600 preguntes i respostes que conté la base de dades es troben classificades en diverses categories que contenen dos tipus de contingut:

- Local: Contingut específic de la biblioteca i de la institució a la que pertany. Per exemple, “Com puc localitzar els llibres recomanats pel meu curs?” o “Com puc accedir a les bases de dades des de fora del campus?”
- Informació de negocis: Contingut relatiu a bases de dades en línia, revistes electròniques, guies temàtiques en línia, recursos webs públics (contenen més de 1.000 enllaços a recursos). Per exemple, “Com puc trobar informació sobre fusions i adquisicions?” o “On puc trobar estadístiques històriques i actuals sobre el PIB?”.

Les categories més utilitzades son les següents:

- Bases de dades empresarials
- Biblioteca
- Empreses i indústria
- Finances
- Empreses
- Empreses internacionals
- Treball
- Guies de cerca
- Universitat/Escola de negocis
- Economia
- Estadístiques
- Gestió d'empreses
- Impostos i comptabilitat
- Marketing i publicitat
- Publicacions



How-to
IESE Library Business FAQ

You can search or browse the FAQ.
If you can't find what you are looking for,
email us at biblioteca@iese.edu

Search for: all of these (Searching tips)

- ▶ Business Databases
- ▶ Career
- ▶ Companies
- ▶ Corporate Finance
- ▶ Deals and Rankings
- ▶ Economics
- ▶ Exchanges and Indexes
- ▶ Financial Securities
- ▶ Financial and Capital Markets
- ▶ Health Care and Related Industries
- ▶ IESE Library
- ▶ Industries

Es poden visualitzar desplegant les categories, de manera lineal, o localitzant-les simplement teclejant la pregunta en una finestra de cerca, cercant per frase o per paraula clau.

3. Avantatges d'utilitzar les Business FAQs

El principal avantatge d'entrar a formar part del projecte Business FAQ és, sens dubte la possibilitat que ofereix de compartir continguts i software. Permet crear una versió pròpia de les FAQs, adaptada a les necessitats i recursos de la biblioteca, d'una manera ràpida. Com que la majoria d'escoles de negocis tenen similars necessitats informatives i subscriuen gairebé els mateixos recursos, el conjunt de preguntes principals ja es troben a la base de dades, només cal fer un petit esforç d'adaptació.

Un altre aspecte a tenir en compte és l'actualització cooperativa i continuada de la base de dades. Els continguts són revisats constantment per les 29 biblioteques, i les modificacions realitzades per qualsevol membre del consorci són visualitzades per la resta.

Així mateix, destaca la capacitat que ofereix el software d'informar sobre les necessitats dels usuaris. El mòdul estadístic, permet visualitzar l'ús que s'ha fet de la base de dades per categories i ens identifica aquelles preguntes formulades pels usuaris que no han obtingut resposta.

Una altra característica interessant que presenta el software és la possibilitat d'utilitzar més d'un idioma per redactar les FAQs, sempre i quan



es mantingui la versió en anglès per a poder compartir amb el consorci. Ara bé, com que el software va ser dissenyat per recuperar textos en anglès no reconeix els diacrítics utilitzats en altres llengües. De moment la primera i única biblioteca que ha optat per l'opció bilingüe ha estat la Copenhaguen Business School, en anglès i danès.

Cal ressaltar també les competències de cerca del sistema. El software ens permet d'una banda localitzar les Q&A per paraula clau o frase utilitzant operadors booleans, sent capaç de processar preguntes en un llenguatge natural senzill. De l'altra, permet visualitzar-les per categoria. Tot plegat utilitzant una tecnologia simple, que no necessita en cap moment de la intervenció del personal d'IT de la institució, només calen unes nocions bàsiques d'html.

Pel que fa als afers econòmics, el cost de participació en el projecte és nul. Tant el software com els arxius es guarden en el servidor de la Universitat de Pennsylvania, per la qual cosa no és necessari invertir en equipament ni en el manteniment del sistema. A més a més, no cal signar cap contracte entre les institucions ni tampoc pagar cap quota. L'únic que es demana és que s'especifiqui en un lloc visible del servei que el copyright de les FAQs pertany a la biblioteca local, però que es basa en part en el software i contingut produït per la University of Pennsylvania Library i que s'utilitza amb el seu permís.

I el més important, "[...] en un món de cerques al web i missatgeria instantània, els usuaris de les biblioteques esperen trobar respostes instantànies en els nostres webs. Malauradament, entre les preguntes més difícils de contestar en un web es troben les més bàsiques: On començo la meva cerca? i Quina base de dades utilitzo? La vella pregunta només cal que preguntis al bibliotecari, ja no funciona, atès que, els professors i estudiants volen accedir a la biblioteca des d'on siguin".⁵ Les Business FAQs són una solució al problema.

4. L'experiència de la Biblioteca de l'IESE

El maig de 2008 la Biblioteca entra a formar part del Business FAQ Group. El primer pas és establir una conferència telefònica de dues hores amb els responsables de la Lippincott Library perquè ens ensenyin els mecanismes

⁵ Karen Anello and Brett Bonfield, "Providing Reference Service in Our Sleep: Using a FAQ Database to guide Users to the Right Resources", *Reference & User Services Quarterly* 46, no. 3 (Spring 2007), p. 28-33 (p. 28).



d'introducció i modificació de les Q&A. A aquesta conferència hi assisteix personal de la biblioteca i de la divisió Web de l'IESE.

D'entre les biblioteques que participen en el projecte triem les Q&A de la Harvard Business School per tal de prendre-les com a base de partida, per similitud d'interessos i recursos. Entre els mesos de juny a setembre de 2008 ens dediquem a revisar totes les Business FAQs de la HBS i a adaptar-les a les nostres necessitats. Seleccionem aquelles preguntes que ens interessa incloure i les adaptem als recursos de la nostra Biblioteca. També creem preguntes específiques per a la Biblioteca de l'IESE. S'involucra a tot el personal de la Biblioteca en el projecte i es reparteixen les categories perquè cada documentalista es responsabilitzi d'una matèria. En total s'hi dediquen unes 240 hores.

Un cop realitzada la revisió només calia esperar que ens creessin la base de dades de l'IESE. Aquesta va ser la fase més lenta. Per problemes de saturació del departament d'IT de la Lippincott, i al donar aquest una prioritat molt baixa a aquest treball, es va trigar més d'un any a tenir-ho. L'octubre de 2009 ja tenim la nostra base de dades creada i a punt per començar la implementació. Consisteix en un conjunt de 300 Q&A de la Penn Business Library totes desactivades, només visibles pel personal de la biblioteca però no pas pels usuaris. Les opcions disponibles llavors eren: deixar desactivades aquelles preguntes que, de moment, no volíem mostrar però que potser en un futur ens podrien ser útils, esborrar aquelles que no ens interessaven ni ara ni en un futur, i activar les que volíem que visualitzessin els usuaris, sovint després d'haver-les modificat adaptant-les a la nostra biblioteca. També es poden afegir noves preguntes.

La Biblioteca de l'IESE, per donar servei a tots els seu campus -Barcelona, Madrid, Munic i Nova York-, i als seus més de 3.000 estudiants i 32.900 antics alumnes repartits arreu del món necessitava comptar amb un servei de referència operatiu les 24 hores del dia i els 7 dies de la setmana que, a més, fos capaç de fomentar l'ús de la gran i variada oferta de recursos electrònics que subscriu.

5. Procés d'implementació

El procés d'implementació consisteix en quatre fases:

1. Personalització del servei: imatge.

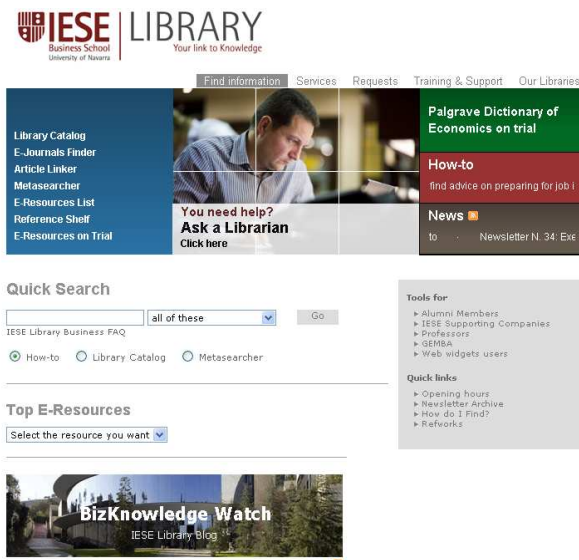
El primer que varem fer va ser buscar un nom per al servei que reflectís el que els usuaris podien esperar. Si bé el 2004 quan va començar, se'l va



batejar com a “Business FAQs”, en els darrers anys les noves biblioteques que s’hi han afegit, han anat adoptant d’altres noms: Instant answers, Fast answers, Business answers 24/7, Research advisor, Quick answers, Business & Economics 24/7 help, Find it fast!, Economics & Finance FAQ, Business Research FAQ, Business & Economics questions...

Business FAQs s’havia convertit en una marca coneguda entre els bibliotecaris, però els usuaris la desconeixen completament. Perquè no confonguessin el servei amb una altra base de dades, el batejarem com a “How-to”, per tal de deixar clar que allí hi trobarien un punt de partida per identificar el camí més ràpid cap a la informació.

Pel que fa a la imatge, varem decidir integrar-lo en la nostra pàgina web perquè els usuaris l’identifiquessin com un servei més de la Biblioteca, i no pas com un d’extern. Atesa la importància del mateix, varem modificar la pàgina principal de manera que mostrés una finestra de cerca sobre la qual cercar directament sobre el How-to, de manera que tingués la mateixa importància que el metacercador o el catàleg. Així mateix, el varem fer accessible des de la nostra secció de “Training&Support”.



Finalment, com que el software i els arxius es troben als servidors de la Penn Library, abans de mostrar les FAQs al públic, va caldre ocultar l’url de Penn FAQ de manera que aparegués amb el nostre URL (això sí que va ser tasca dels informàtics).



2. Revisió i redacció de les Q&A.

Es revisen les 200 Q&A de la biblioteca de la Penn i s'introdueixen les modificacions pertinents, tal i com s'ha explicat anteriorment en el punt 4.

3. Donar difusió al servei.

El gener de 2010, quan varem tenir més de 200 Q&A introduïdes, es decidí oferir accés al servei i es presentà a tota la comunitat de l'IESE. S'anuncià a través d'un correu electrònic, es publicà la notícia a 7Días, setmanari d'informació interna, i aparegué al tauler de notícies del web de la biblioteca. La nostra preocupació era tenir suficients Q&A per tal de no decebre als usuaris.

4. Manteniment i actualització del servei.

Un cop per setmana es revisen les modificacions i les noves entrades introduïdes per la resta d'integrants del consorci. També s'avaluen els suggeriments dels bibliotecaris de referència, i s'estudien les estadístiques d'ús que ens informen sobre les consultes realitzades que no han trobat resposta. No cal cap manteniment tècnic.

6. Conclusions

Les expectatives dels usuaris actuals han canviat, així com les seves necessitats. El tradicional taulell de referència o el xat ja no és suficient. El que volem aconseguir amb la implementació del "How-to" és oferir un servei de referència 24x7 dins i fora del campus.

Gràcies al seu ús, els usuaris descobreixen tota la potencialitat de les bases de dades que la biblioteca subscriu. Els ajuda a localitzar recursos, els ensenya a accedir-hi i s'aconsegueix incrementar el seu ús.

En termes pròpiament bibliotecaris, el sistema es mostra com una eina de suport per a professionals novells o per a documentalistes especialitzats (finances, economia...) que, davant de preguntes sobre les que desconeixen la resposta, els ajuda a trobar ràpidament la solució.

Així mateix, les estadístiques que genera ens permeten millorar no només el servei, ajustant les respostes a les necessitats o afegint paraules claus rellevants per recuperar els registres, sinó que també ens ajuden a prendre decisions sobre el desenvolupament de la col·lecció.

La participació en el projecte ha estat clarament beneficiosa per a tots els integrants, des de l'IESE aportem el coneixement de les fonts d'informació europees.



Atès que, ja fa anys que el projecte existeix i que la seva valoració és molt positiva, han sorgit serveis similars en altres àrees de coneixement.⁶

I el més important, és un exemple de sistema de referència compartit i obert, basat en la col·laboració entre biblioteques d'arreu del món, que recullen l'experiència dels millors especialistes en informació empresarial. És la col·laboració bibliotecària ajudada per la tecnologia, la que permet construir un banc de coneixement empresarial compartit.

Bibliografia

Anello, Karen; Bonfield, Brett. "Providing Reference Service in Our Sleep: Using a FAQ Database to guide Users to the Right Resources". *Reference & User Services Quarterly* vol. 46, 3 (Spring 2007), 28-33

González, Adriana; Kwong, Vinaci; Strange, Julien; Yen, Julie. "A guide to excellent creative business libraries and business centres". *Reference & User Services Quarterly*. Vol. 48, 3 (22 March 2009), 232-240

Greenwood, Mark; Bradshaw, Karen. "Manchester Business Answers 24/7: a case study in providing online enquiry support at an academic library", *Business Information Review*. vol. 26, 3 (2009), 182-189

Halperin, Michael; Eichler, Linda; Khanna, Delphine; Dreyer, Kathleen. "Just the FAQs, Ma'am: sharing a Business Knowledge Database". *Journal of Business & Finance Librarianship*. vol. 12, 1 (2006), 33-40

Informació sobre el projecte Business FAQs:

<http://datafarm.library.upenn.edu/pennlibraryfaq/faqmain.htm>

[22 de gener de 2010]

Buscador sobre les Business FAQs de 25 biblioteques

<http://www.dartmouth.edu/~feldberg/business/BusFAQs.php>

[22 de gener de 2010]

Per veure un llistat de biblioteques amb les FAQs amb accés obert vegeu:

<http://faq.library.upenn.edu/recordDetailid=25687&actionn=&library=lippincott&institution=Penn>

Hi ha d'altres biblioteques (10) que han adoptat les FAQs però que encara no han creat un web públic.

[22 de gener de 2010]

⁶ Purdue's College of Liberal Arts ha creat unes Q&A especialitzades en Art.



IESE Business FAQs

<http://www.iese.edu/en/Research/Library/TrainingSupport/HowTo/Howto.asp>

[22 de gener de 2010]