

EL SERVEI D'INFORMACIÓ BIBLIOGRÀFICA DE LA BIBLIOTECA DE CATALUNYA: ALGUNA PREGUNTA MÉS?

Salomé Cerezuela, Lourdes Martín i Marta Riera
(Biblioteca de Catalunya)



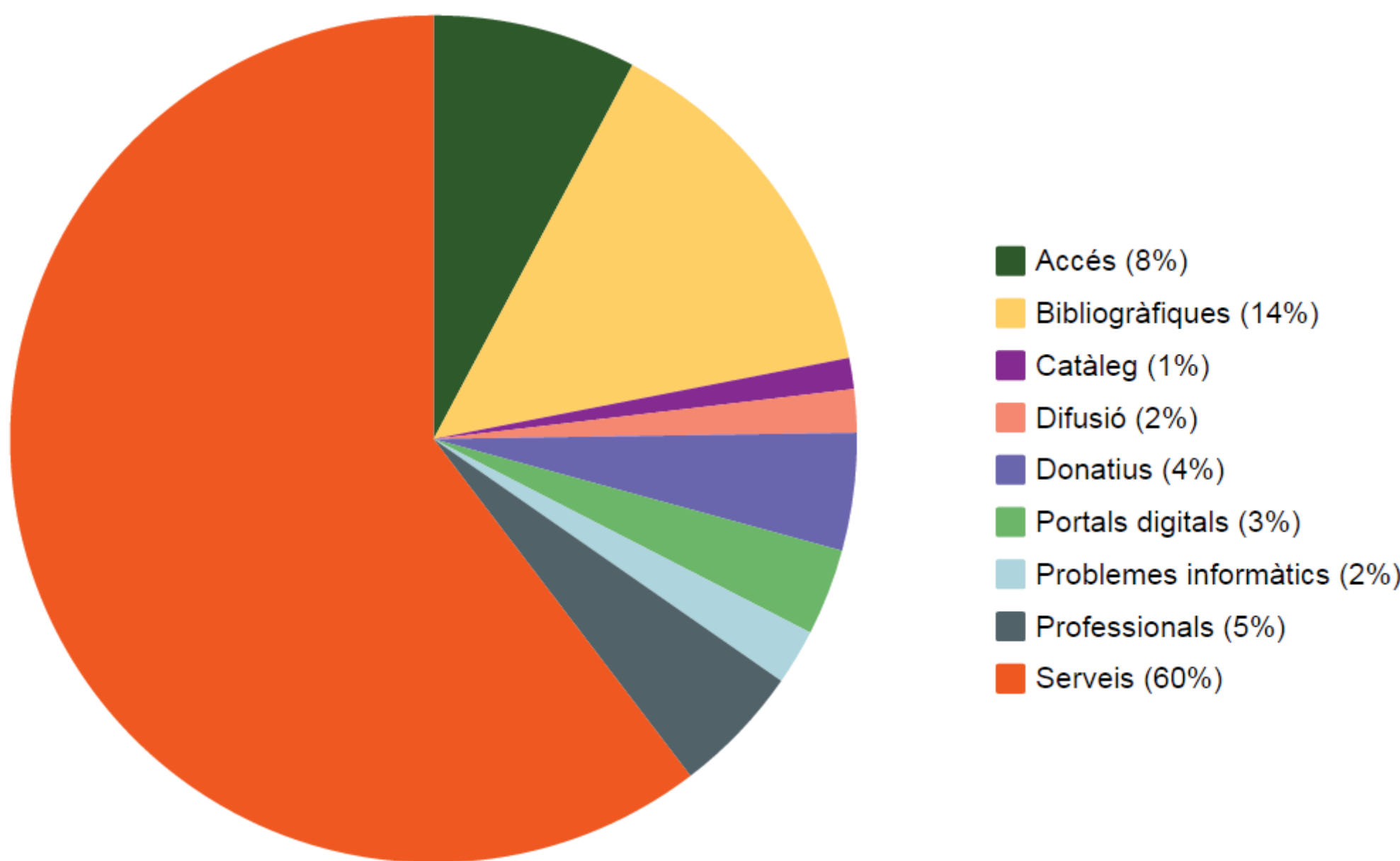
S'analitza la tipologia de preguntes que es reben al Servei d'Informació Bibliogràfica de la Biblioteca de Catalunya i al mateix temps s'examinen els recursos que s'utilitzen per respondre aquestes consultes. La radiografia d'aquests resultats a través d'estadístiques i percentatges permet definir unes necessitats bàsiques i establir unes pautes i actuacions a seguir.

INTRODUCCIÓ

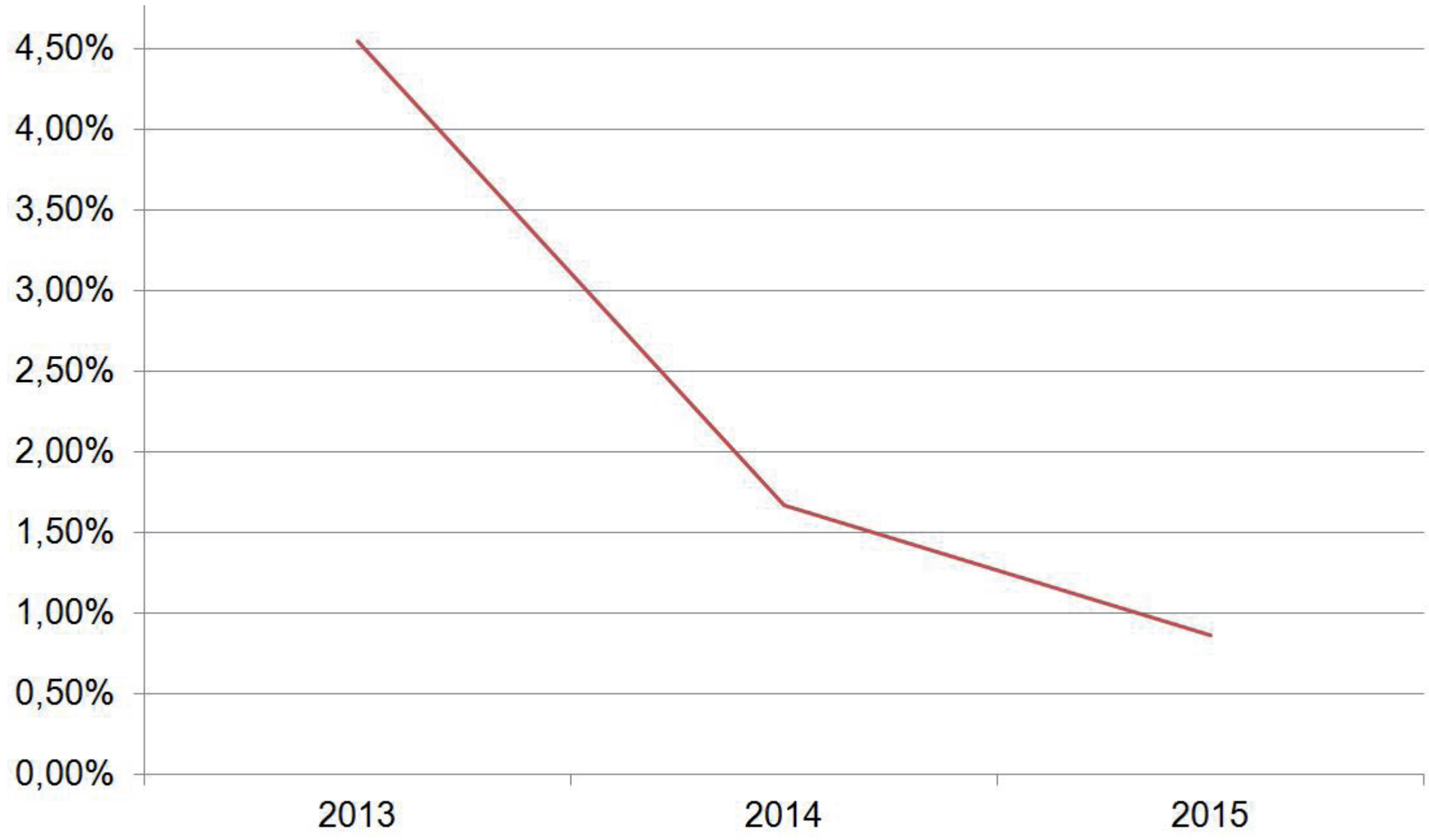
L'anàlisi se centra en dues fases. A la primera, s'analitzen 570 preguntes rebudes per correu electrònic al Servei entre juliol i desembre de l'any 2014, a través d'uns quadres predefinits. A la segona, s'ha seleccionat una mostra de 120 preguntes entre juny i setembre de 2015.

METODOLOGIA

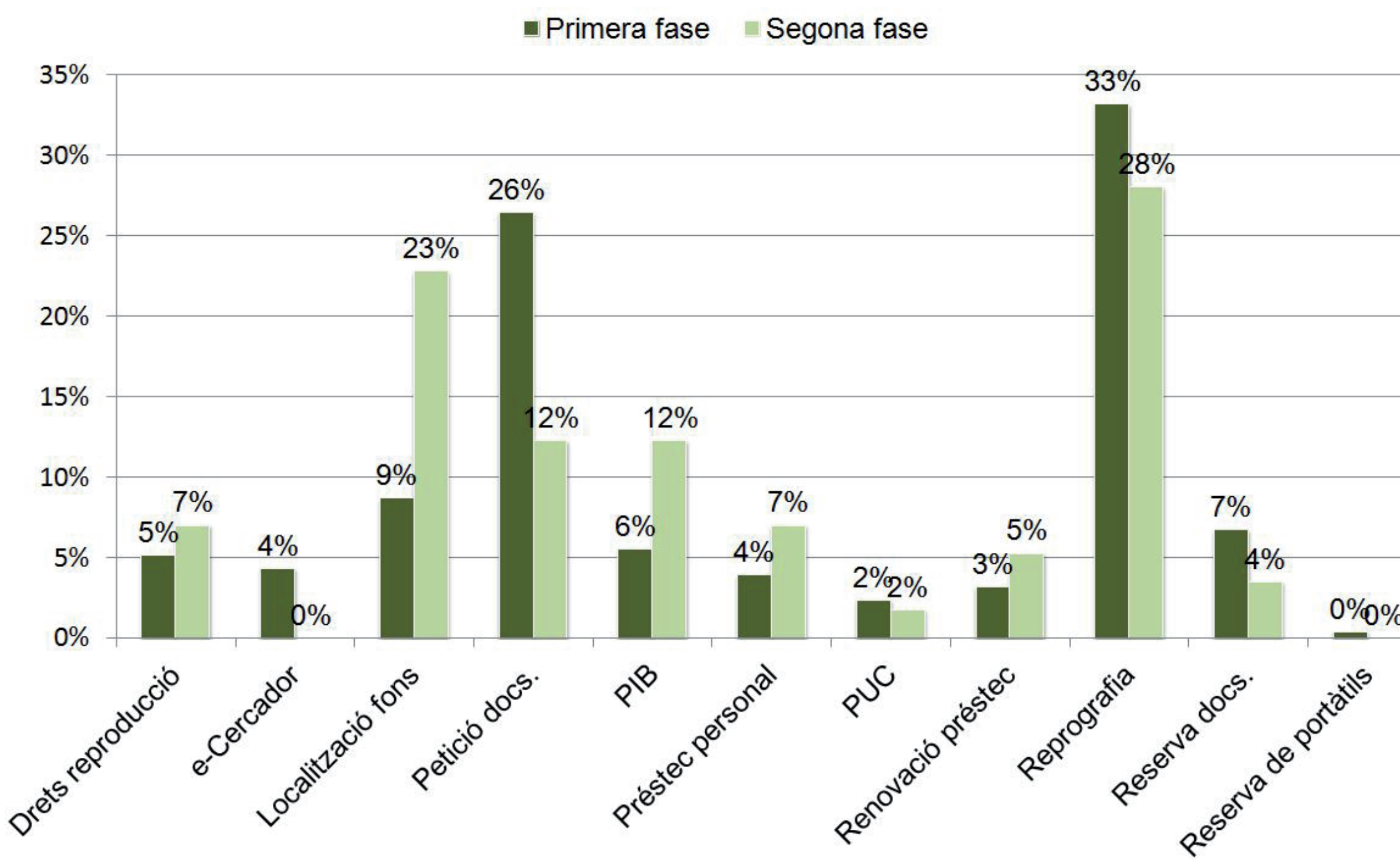
RESULTATS



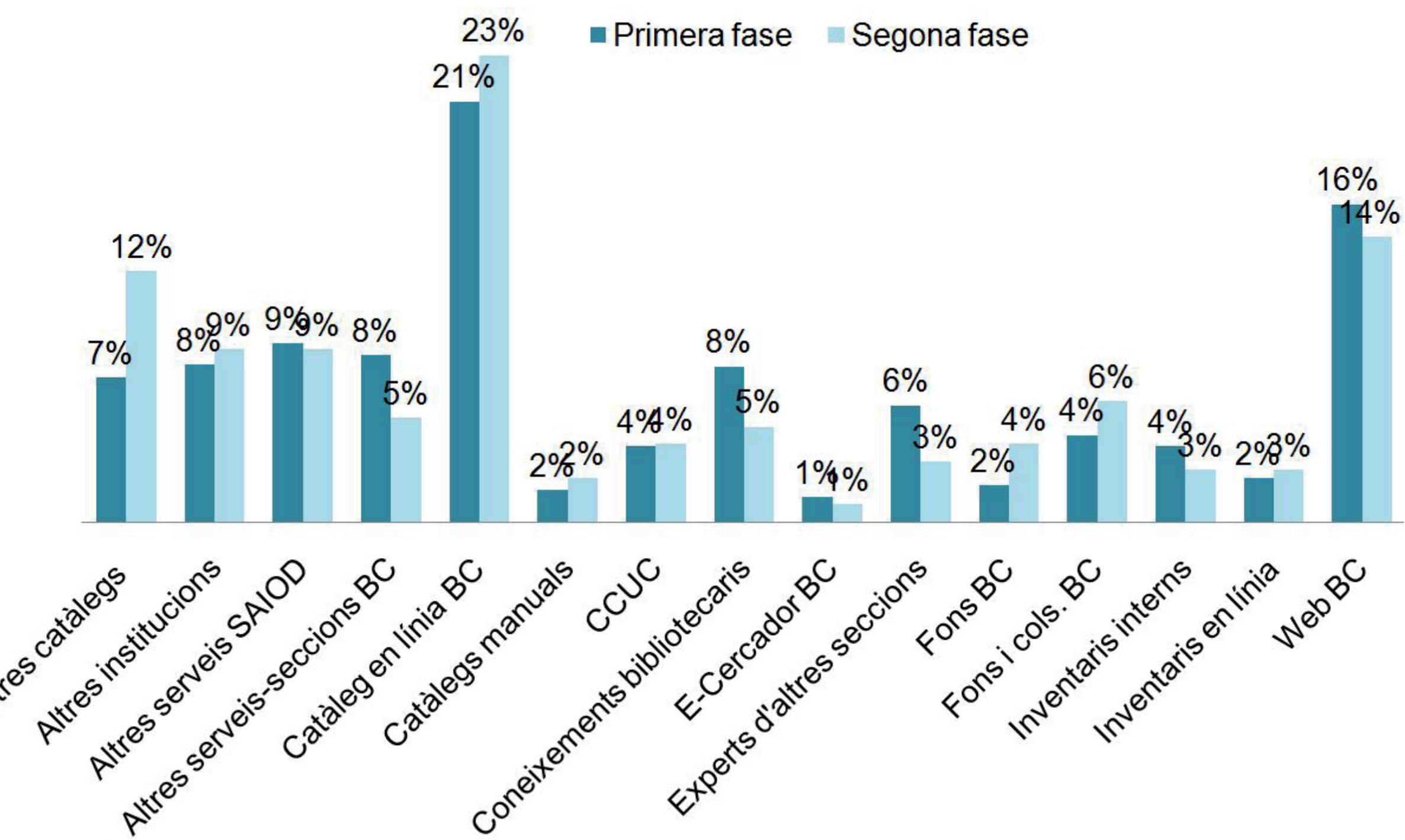
Percentatges per tipologia de les 570 preguntes analitzades a la primera fase
El 60% d'aquestes consultes són sobre serveis que ofereix la BC.



Occurrència de la pregunta "Com fer-se el carnet"
La inclusió al web de la pestanya "Com fer-se el carnet" ha tingut una repercussió molt positiva i hi ha una clara tendència a la baixa d'aquesta pregunta.



A les preguntes sobre serveis s'observa una disminució de les consultes sobre petició de documents i reprografia que han estat una de les apostes de les PMF, incorporades al web l'abril de 2015.



Es constata que el catàleg i el web són les eines més utilitzades per **elaborar les respostes**. És una informació poc visible, difícil de localitzar per a l'usuari?

CONCLUSIONS

1

Aplicació de millores: les PMF i el nou botó de petició

2

Redefinició de les plantilles i estil de les respostes

3

Visibilitzar al web respostes a preguntes recurrents

4

Conveniència de fer un seguiment del feedback amb l'usuari

5

Educar l'investigador per ajudar-lo a treure un millor rendiment de les eines bibliogràfiques que la BC li ofereix