



14es JCID



Col·legi Oficial
de Bibliotecaris-
Documentalistes
de Catalunya

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

Salomé Cerezuela Nicolás, scerezuela@bnc.cat.

Lourdes Martín González, lmartin@bnc.cat.

Marta Riera Sagrera, mriera@bnc.cat.

Bibliotecàries del Servei d'Accés i Obtenció de Documents de la Biblioteca de Catalunya, Hospital, 56, 08004 Barcelona, tel. 932 702 300, <http://www.bnc.cat>

1. INTRODUCCIÓ

El present treball es va plantejar amb la intenció d'analitzar la tipologia de preguntes que es reben al Servei d'Informació Bibliogràfica de la Biblioteca de Catalunya, i al mateix temps analitzar els recursos que s'utilitzen per respondre aquestes preguntes. Si bé la nostra pretensió no era altra que la d'estudiar unes dades per extreure'n estadístiques i percentatges, la mateixa recollida i l'estudi d'aquestes dades ens han portat a valorar una part d'aquest servei —tot i que no era l'objectiu inicial— i abans d'acabar l'article ja hem pensat i aplicat algunes millores.

El Servei d'Informació Bibliogràfica de la Biblioteca de Catalunya dona resposta a consultes de tipus presencial, virtual, per telèfon o per escrit (carta o fax). S'atenen consultes generals sobre fons, catàlegs, serveis de la biblioteca, i orientació sobre fons d'altres biblioteques i sobre cerca i ús d'eines existents a la xarxa. Igualment s'atenen consultes especialitzades sobre fons concrets (manuscrits, música, revistes, material gràfic, impresos antics, i fons sonors i audiovisuals), o sobre l'ús d'eines de recerca especialitzada sobre l'entorn del llibre.

Les persones encarregades de respondre les consultes són tres bibliotecàries del torn de matí i tres del torn de tarda. Totes les respostes se signen personalment, però tenen una signatura comuna del Servei d'Accés i Obtenció de Documents —d'ara endavant SAIOD—.

Entre els compromisos de la Biblioteca de Catalunya —d'ara endavant BC— enumerats a la Carta de Serveis, hi consta: “Contestar les preguntes rebudes per escrit en tres dies hàbils. Les consultes més complicades es resoldran en quinze dies, previ avís als usuaris de l'estat de la seva consulta.” El 2014, per exemple, sobre un total de 1.147 preguntes, el 91% de les respostes s'han fet en menys de tres dies, de les quals, gairebé un 80% s'ha respost el mateix dia.

Però analitzar el temps de resposta o el nivell de satisfacció de l'usuari no és l'objectiu principal d'aquest article, tot i que ens sembla molt interessant per a futurs estudis. De



14es JCID



Col·legi Oficial
de Bibliotecaris-
Documentalistes
de Catalunya

moment ens centrarem, com hem anunciat, en l'estudi dels diferents models de consultes i les eines més utilitzades en les respostes.

2. METODOLOGIA

En la primera etapa de l'anàlisi calia acotar el període i la tipologia de preguntes que ens arriben. Ens hem centrat en les peticions rebudes per correu electrònic, perquè de les presencials o telefòniques no tenim prou dades per estudiar, ja que en el moment de realitzar l'anàlisi només recollíem el grau de satisfacció de l'usuari (respostes positives, negatives, amb èxit i queixes). També hem hagut de deixar de banda les preguntes escrites rebudes per correu ordinari, per dues raons: n'hi ha molt poques, i no permeten la conversa àgil que el correu electrònic ens ofereix.

El format d'entrada del missatge electrònic pot ser un missatge lliure o un missatge que prové del [formulari](#). Aquest segon sistema és més tancat, ja que cal omplir unes caselles obligatòries abans de redactar la pregunta, però a nosaltres ens facilita més dades de l'usuari i del motiu de la pregunta que no pas el correu obert.

Un cop decidida la tipologia, concretem l'abast cronològic a sis mesos, i decidim estudiar la segona meitat de l'any 2014.

Cal esmentar que des de finals del 2009 fins a mitjan de 2014, a més del correu electrònic clàssic, a la BC es va utilitzar el programa *Questionpoint* (servei virtual de referència desenvolupat per l'OCLC i la Library of Congress) en la seva versió en català. Com que a partir de juliol de 2014 es va deixar de fer servir i no tenim accés a la base de dades de preguntes i respostes, perdíem, doncs, tota la informació anterior, i seria incomplet només estudiar la part de les consultes entrades per correu electrònic. Així doncs, aquest va ser una altre motiu per descartar la primera part de l'any, i hem començat el buidatge pel mes de juliol de 2014.

Abans que res, hem hagut de definir els grans blocs que conformarien l'eix de la classificació on anar col·locant les dades que volem recollir i posteriorment estudiar.

Sorgeixen els tres apartats principals:

- Informació sobre l'usuari
- Tipus de consulta
- Recursos utilitzats en la resposta

S'estableixen unes etiquetes que anem proposant fruit de la nostra experiència en la recepció i resposta de consultes. Després d'una primera definició, l'objectiu és estudiar una per una cada consulta per tal de sistematitzar les preguntes en etiquetes finals. Això ens permetrà construir una classificació on ens basarem per extreure dades i, en acabar, poder definir tipologies, preguntes més freqüents, etc.



14es JCID



Col·legi Oficial
de Bibliotecaris-
Documentalistes
de Catalunya

En la fase inicial del buidatge, que de fet ens va servir de tast, ens van anar sorgint molts dubtes i ens vàrem trobar amb la necessitat de modificar alguns aspectes del quadre i consensuar les noves modificacions. Va caldre ampliar i refer la classificació, a mida que sorgien noves consultes que no es deixaven classificar fàcilment. A vegades una mateixa consulta es podia incloure en més d'una tipologia, i per això en els resultats no parlem de números absoluts sinó de percentatges. I també sovint, un mateix usuari, en rebre una resposta positiva, s'animava a aprofundir i anar més enllà en la consulta, i plantejava noves vies en la cerca. Per això ens va caldre començar de nou amb una taxonomia bastant més extensa i vàrem buidar-ho tot des del principi.

Paral·lelament, s'ha fet una anàlisi de les eines que utilitzem per respondre les preguntes. Així com en les preguntes es va haver d'ampliar la classificació, també en les respostes van anar multiplicant-se exponencialment les casuístiques.

Amb tot, però, ja avancem que hi ha preguntes i respostes estrella. És a dir, es repeteix moltes vegades un mateix tipus de pregunta i el recurs utilitzat en la resposta. Aquest fet ja feia temps que s'observava concretament en l'alt nombre de consultes sobre els requisits per a l'obtenció del carnet. Per aquesta raó, el desembre de 2013 es va fer un enllaç directe a "Com fer-se el carnet" en una part molt visible de la pàgina d'inici de la BC. Analitzarem la disminució d'aquesta consulta amb més detall.

També recollim dades de l'usuari sempre que podem. Com apuntàvem anteriorment, el formulari d'informació bibliogràfica ja ens en dóna. No totes són obligatòries (com el codi postal, la població, o el telèfon) però molta gent les omple i ens va bé per determinar-ne la procedència i la finalitat de la consulta.

En total, a la primera fase s'han analitzat 570 preguntes entre el juliol i el desembre de 2014.

El mes d'abril de 2015 s'incorpora un apartat de Preguntes Més Freqüents (PMF) al web de la BC, on s'intenta que no hi faltin les consultes estrella que hem observat que es repetien amb més rellevància, fruit del nostre estudi.

Això ens ha obligat a analitzar un altre bloc de preguntes, posterior en el temps a la consolidació de les PMF. En aquesta segona fase, ho hem acotat a una mostra de 120 consultes rebudes entre juny i setembre de 2015 per tal d'observar si baixava el nombre de preguntes recurrents que ja se solucionaven a les PMF.

S'han utilitzat les mateixes etiquetes que a la primera fase. Finalment, un cop obtinguts els totals, s'han generat quadres i gràfics que ens hauran donat dades —parcials i globals— i percentatges, que analitzarem i dels quals extraurem conclusions per



14es JCID



Col·legi Oficial
de Bibliotecaris-
Documentalistes
de Catalunya

confirmar que el que funciona, no cal ni convé canviar-ho, i alhora ser conscients del que no funciona, per proposar millores.

3. RESULTATS: el què, qui, com. Primera fase

3.1. El qui: tipologia dels usuaris

De les persones que han fet servir el Servei d'Informació Bibliogràfica durant els mesos analitzats, el 46% no tenen el carnet, i el 54% restant, sí. D'aquests últims, un 7% se l'han fet després d'escriure la seva petició d'informació.

Les preguntes majoritàriament arriben d'investigadors que viuen a Catalunya (75%). Del 25% restant, gairebé el mateix nombre de consultes arriben de la resta de l'Estat Espanyol (11%) que de tots els altres països del món (14%).

En una biblioteca com aquesta, de caire patrimonial, ens va semblar interessant esbrinar quins eren els fons més demandats pels usuaris de fora del territori català. I curiosament la proporció varia una mica respecte a les dades generals que veurem més endavant (gràfic 4). Els investigadors estrangers semblen més interessats pels fons de la Unitat Gràfica (24%) i també pels fons de música (17%), potser perquè ofereixen informacions d'abast més universal.

Sobre el tipus de peticions que fa aquest perfil d'usuari, el més recurrent són les preguntes sobre serveis (42%) i, dintre d'aquestes, les de reprografia (18%). El segon lloc l'ocupen les peticions de préstec interbibliotecari (5%) i no les del Servei de Petició de Documents (3%) —com veurem que passa més endavant amb l'anàlisi de les 570 preguntes—, el que sembla lògic en estudiosos que viuen a l'estranger i no poden desplaçar-se tan fàcilment a fer la consulta de les obres a les sales de lectura. Però abans d'aquestes se situen les preguntes d'informació general sobre personatges relacionats amb la cultura catalana (6%). Això indicaria que la BC té una visibilitat i un posicionament efectiu en els àmbits de recerca estrangers.

Ens va cridar l'atenció el conjunt de preguntes sobre donatius en aquest grup d'usuaris i les vam voler analitzar. La nostra hipòtesi era que, com que les obres d'investigació publicades fora de Catalunya no ingressaven a la BC per la Llei de Dipòsit Legal, els investigadors estrangers es preocupaven per fer-nos-les arribar. Però la majoria d'aquestes preguntes són sobre donatius que havia rebut la biblioteca al llarg de la història i, per tant, no del tipus que nosaltres sospitàvem. A la pàgina d'inici del web, de manera molt destacada, hi ha una pestanya amb el nom de "Donació a la BC" i potser per això són pocs els que necessiten adreçar-hi aquesta consulta.

3.2. El què: tipologia de les preguntes

Com ja hem dit a la introducció, aquest article es va plantejar per tal d'estudiar quin tipus de preguntes rebíem al Servei d'Informació Bibliogràfica per tal d'incorporar-hi



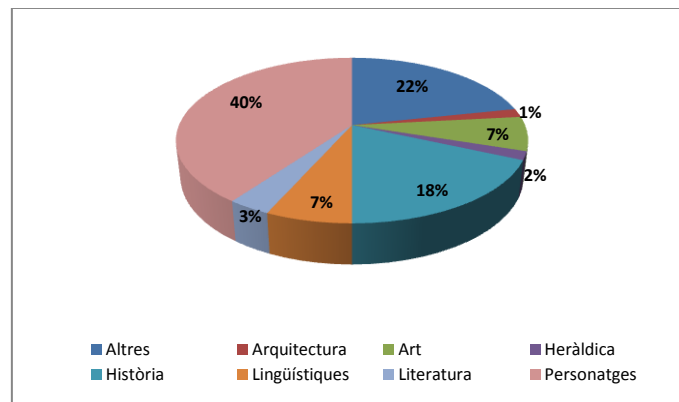
14es JCID



Col·legi Oficial
de Bibliotecaris-
Documentalistes
de Catalunya

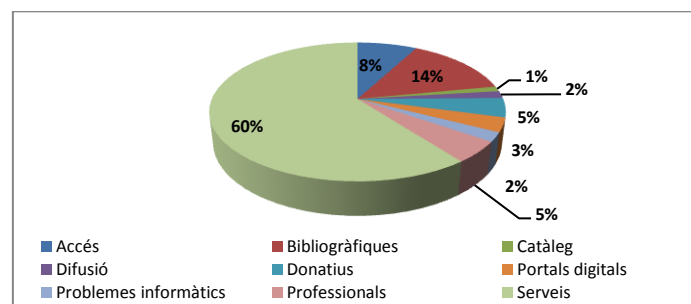
canvis amb l'objectiu de millorar la qualitat del servei, així com l'efectivitat i la usabilitat del web. Necessitàvem, doncs, establir una classificació sobre la tipologia de preguntes que va quedar resolta en nou grans grups: accés, bibliogràfiques, catàleg, difusió, donatius, portals digitals, problemes informàtics, professionals i serveis.

Potser l'únic que calgui explicar d'aquesta llista és el grup anomenat "Bibliogràfics", ja que, en principi, totes les consultes que rep el Servei serien d'aquest tipus. Però sota aquest epígraf vam incloure-hi només aquelles que arribaven sol·licitant informacions generals i diverses sobre personatges històrics o literaris, art, arquitectura, història, qüestions filològiques, d'heràldica... En el quadre es pot observar com queden distribuïdes.



Gràfic 1: Tipologia de les preguntes bibliogràfiques

De les 570 preguntes analitzades en aquesta primera fase, el 60% són sobre serveis. Com que aquesta és, amb diferència, la tipologia més nombrosa, més endavant intentarem fer-ne una anàlisi més detallada. El 14%, bibliogràfiques; un 8%, qüestions relacionades amb l'accés, el carnet o els horaris de la BC. És interessant remarcar que una de les pestanyes destacades a la pàgina inicial del nostre web és d'horaris i, malgrat això, 6 preguntes van ser sobre aquest motiu. Un 5% són consultes professionals, per exemple, sobre catalogació, taxació de documents, dipòsit legal; un 4%, preguntes relacionades amb donatius; un 3%, sobre portals digitals; un 2% de problemes informàtics; un 2% de temes relacionats amb la difusió i, per acabar, només l'1% té a veure amb el catàleg de la BC.



Gràfic 2: Tipologia de les preguntes analitzades



14es JCID

3.2.1. Les preguntes de serveis

Com hem dit, el 60% de les consultes que rebem són sobre els serveis. Moltes vegades actuem de simples intermediaris i reenviem la consulta a altres departaments del propi SAIOD. Són les relacionades amb el préstec interbibliotecari (6%), la reprografia (33%), els drets de reproducció (5%), el préstec personal i consorciat (6%) i la renovació de préstec (3%) i constitueixen el 53% d'aquest tipus de consultes que gestionem. Això constata que el web no acaba de resoldre bé no només l'explicació d'aquests serveis —els investigadors necessiten formular-hi moltes preguntes—, sinó a qui cal adreçar-se en cas de dubtes, ja que sistemàticament arriben al correu general d'informació bibliogràfica (info@bnc.cat). I és que, efectivament, als diferents apartats del web de molts d'aquests serveis no hi ha un enllaç a un correu més pertinent.

En altres casos, en canvi, sí que cal una explicació detallada, com quan les qüestions són sobre la petició de documents amb antelació. En alguns està més que justificat que els usuaris s'adreixin al Servei perquè, si volen consultar fons en procés, el propi web indica que és necessari consultar-ne la seva disponibilitat i adreçar-hi un correu.

Obiols, Josep
(Barcelona 1894-1967)
Pintor, dibuixant i gravador

Material gràfic

La Biblioteca de Catalunya ja disposava d'un fons, principalment estampes, dels anys '40-'50. Aquest donatiu l'enriqueix el fons amb ex-libris, dibuixos originals, algunes estampes i proves d'impremta.

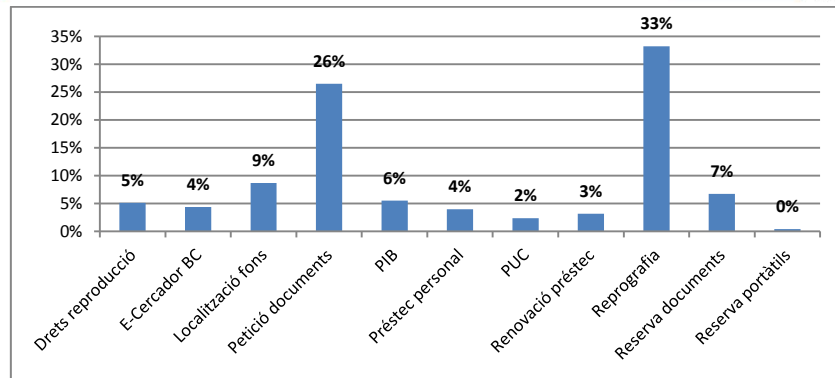
Accés: En procés, consulteu la seva disponibilitat al PREGUNTEU...

Procedència: Donatiu de la família de l'artista

Data procedència: 2015

Imatge 1: Fitxa de l'apartat de "Fons i col·leccions" al web de la BC

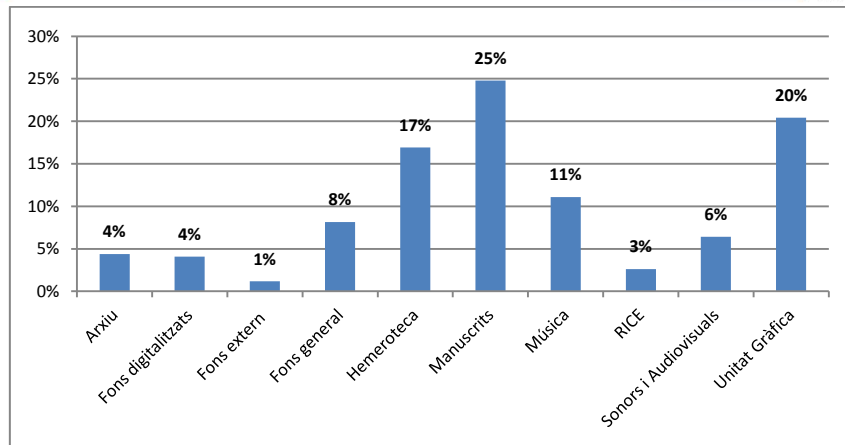
Però moltes altres són preguntes sobre documents que estan descrits al catàleg en línia, des del que tenen un enllaç a un manual bàsic i a un tutorial descrivint el què i com s'ha de fer. Novament, o el web no és suficientment clar o els usuaris s'estimen més escriure un missatge àgil i curt abans de llegir un manual d'ús de vuit diapositives. La BC és intensiva en l'ús de tecnologies; el 95% dels serveis que ofereix actualment es poden fer en línia, és a dir, còmodament des de casa. Però encara hi ha coses que només pot fer el personal manualment: seria el cas de la renovació dels documents que estan reservats a les sales de lectura i que configura el 7% de consultes sobre serveis. Ara com ara, no hi ha cap sistema que permeti que els usuaris ho puguin fer des del seu espai personal del web, però potser, de cara al futur, es podria idear alguna fórmula que ho permetés.



Gràfic 3: Tipologia de les preguntes de serveis

3.2.2. Els fons

A més d'analitzar el tipus de consultes ens va semblar interessant investigar quins eren els fons que generaven més dubtes. En primer lloc hi ha el fons de manuscrits, probablement perquè, molt abans de que els documents estiguin processats, els investigadors —que ja han llegit a la premsa i a les xarxes socials el seu ingrés a la BC— els volen consultar i, com explicàvem abans, és necessari consultar-ne la seva disponibilitat i adreçar-hi un correu. Segueixen el rànquing els documents de la Unitat Gràfica. Aquest grup també inclou els fons fotogràfics i alguns tampoc no estan encara catalogats i, per tant, no es poden demanar directament des del catàleg en línia. Un cas curiós és el del fons de l'Hemeroteca, amb un 17% de les consultes. La immensa majoria de les publicacions periòdiques sí que estan catalogades i, per tant, la raó de les consultes ha de ser una altra. La nostra hipòtesi és que la descripció d'aquestes publicacions és complicada i difícil d'interpretar al catàleg i conseqüentment és complex esbrinar quins números té o no la BC d'un títol concret. I també que els investigadors que consulten revistes i diaris molt sovint necessiten uns resultats que la cerca simple i avançada del catàleg no pot resoldre. Per exemple, saber els diaris esportius que té la BC dels anys setanta. De totes maneres, aquest és un tret comú a tots els catàlegs informatitzats.



Gràfic 4: Tipologia dels fons

3.3. El com: tipologia de les respostes

Una vegada analitzats els tipus de consultes rebudes vam considerar igual d'important recollir quins eren els recursos més utilitzats per respondre-les. Aquesta informació ens permetria estudiar si les eines que utilitzem més comunament són molt especialitzades o no; si només hi tenim accés els bibliotecaris o el públic en general; si cal orientar-los a altres institucions més adequades o si, pel contrari, la resposta està a un clic a Google.

Sorprèn constatar que per elaborar el 22% de les respostes fem servir el web de la BC i que per respondre'n el 16%, el catàleg en línia. És a dir, moltes de les qüestions que ens demanen tenen resposta en una interfície pública i consultable des de qualsevol racó del món amb Internet, ara bé, semblaria que no està ben explicada o ben representada gràficament, ja que molta gent no hi sap arribar. És veritat que fins que no et familiaritzes una mica amb el web de la institució, pot resultar treballós trobar-hi el que cerques. Però també estem convençuts que els actuals dispositius mòbils —la generació digital— han canviat les formes de navegar per la xarxa. Molts són els qui des del metro o el carrer, des del telèfon mòbil o la tauleta intenten localitzar si la BC disposa d'un llibre i si, en cas afirmatiu, se'n podran fer còpies o no. Ni els llocs, ni les eines semblen ser els propicis per descobrir una informació que, potser, tranquil·lament des de casa amb una pantalla de dimensions més naturals apareixeria clara.

Un 11% es resoldria consultant altres catàlegs externs com el Catàleg Col·lectiu de les Universitats de Catalunya —d'ara endavant CCUC— (4%).

Ja hem dit que sovint actuem d'intermediaris; en un 31% de les respostes contactem amb altres serveis del SAIOD o de la BC o, fins i tot, reorientem l'usuari a altres

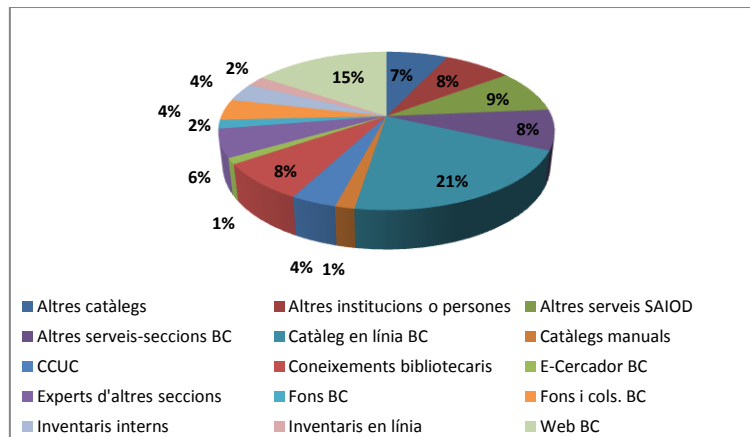


14es JCID



Col·legi Oficial
de Bibliotecaris-
Documentalistes
de Catalunya

institucions. Si bé a vegades reenviem simplement la pregunta; d'altres, contactem amb els diferents experts i redactem la resposta al Servei d'Informació Bibliogràfica.



Gràfic 5: Tipologia dels recursos utilitzats en les respostes

4. RESULTATS. Segona fase

4.1. Algunes millores

4.1.1. Les Preguntes Més Freqüents (PMF)

La idea d'un apartat de PMF's o preguntes més freqüents era recurrent especialment des de que es va realitzar l'últim canvi de disseny en el web de la BC. La gran varietat de preguntes que es resolen des dels taulells i la dificultat manifesta¹ dels usuaris per localitzar segons quins temes feien necessària la creació d'aquest apartat que finalment es va materialitzar l'abril d'aquest 2015.

La selecció de preguntes freqüents es va portar a terme amb la col·laboració dels diversos agents implicats en l'atenció virtual als usuaris, no només pel SAIOD. Es van tractar de resoldre les preguntes més formulades en la primera part d'aquest article; ens referim especialment a les consultes sobre reproducció de documents (33% de les preguntes rebudes), sobre petició de documents (26%) i també a les consultes relacionades amb les diverses modalitats de préstec (15%).

4.1.2. Nou botó de petició de documents

Les preguntes sobre petició de documents són també de les més repetides en les consultes rebudes per altres vies. Es tracta d'un tema força preocupant, atès que la gran majoria de documents s'han de demanar mitjançant el Servei de Petició de Documents. De fet, dels 3.774.465² documents que posseeix la Biblioteca, només 20.000 es troben a les prestatgeries de lliure accés.

Es va detectar que en un gran nombre de casos els usuaris que aconseguien localitzar el document en el catàleg no sabien com continuar per demanar-lo. Per tractar de

¹ Expressada presencialment, telefònicament i amb el primer anàlisi de preguntes

² Dades per l'any 2014, extretes del web: <http://www.bnc.cat/Coneix-nos/La-BC-en-xifres>



14es JCID



Col·legi Oficial
de Bibliotecaris-
Documentalistes
de Catalunya

solucionar aquest problema, entre febrer i març de l'any 2015, es va modificar la interfície del catàleg. Es va incloure a la primera pantalla de resultats un nou botó més visible amb un enllaç directe al Servei de Petició de Documents amb la paraula "Petició".



Imatge 2: Nou botó "Petició" al catàleg de la BC

4.1.3. Nou apartat al web: Com fer-se el carnet?

Després d'observar any rere any un important número de consultes sobre com obtenir el carnet de la BC, ens va semblar necessari destacar-ho a la plana principal del web. Es tracta d'una pregunta recurrent i d'importància cabdal per a qualsevol usuari que vulgui consultar els nostres fons.

El cert és que no té la mateixa necessitat informativa un usuari d'un fons de manuscrits que ha ingressat recentment, que el que busca una imatge dintre d'un àlbum de postals o el que vol saber si hem rebut l'últim número d'una revista. No obstant, tots tres tenen un interès comú: necessiten saber què han de fer per fer-se el carnet. Per aquest motiu, al desembre de 2013 es va incloure una nova pestanya amb aquesta pregunta a la plana d'inici del web. Atès que la modificació és anterior a la nostra anàlisi, extraordinàriament s'ha analitzat la freqüència d'aquesta pregunta al llarg dels anys 2013³, 2014 i 2015⁴.

4.2. Els resultats

4.2.1. Sobre els usuaris

La segona anàlisi de les preguntes no ofereix gaires canvis en relació als usuaris. A grans trets, els resultats són similars. De les persones que han utilitzat el Servei d'Informació Bibliogràfica, un 48% són usuaris amb carnet de lector; un 46%, usuaris sense carnet de lector i un 6% s'han fet el carnet amb posterioritat a la utilització del Servei. El 68% viu a Catalunya; el 21%, a la resta de l'Estat Espanyol; el 6%, a Europa i el 5%, a la resta del món.

Aquestes dades ens sorprenen positivament i ens mostren que el Servei és visible i útil per un gran nombre d'usuaris que ho són no només per qüestions de proximitat. Els fons i els recursos de la BC traspassen fronteres i, encara que ens agradaria que molts

³ L'anàlisi de l'any 2013 és parcial a causa de la pèrdua de les preguntes rebudes al QuestionPoint.

⁴ L'anàlisi de 2015 es tanca a dia 10 de novembre de 2015.



14es JCID



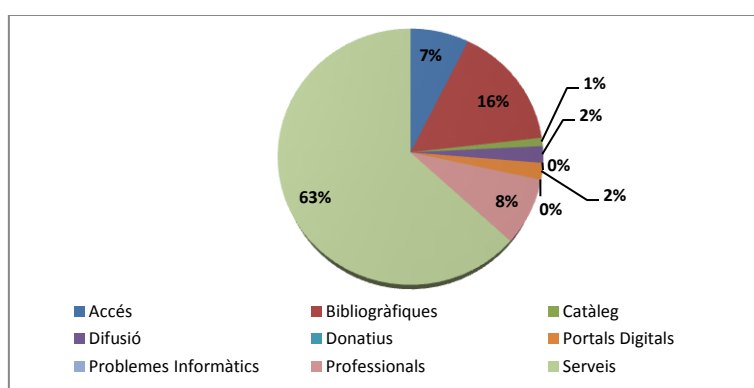
Col·legi Oficial
de Bibliotecaris-
Documentalistes
de Catalunya

d'aquests usuaris sense carnet posteriorment se'l fessin, les condicions per obtenir-lo requereixen la presència física i per tant no sempre és possible.

4.2.2. Sobre les preguntes

Després de la implementació de les millores esmentades al web, vam tornar a revisar les preguntes rebudes per veure si s'havia produït algun canvi significatiu. Com ja hem dit a l'apartat de metodologia, en aquesta segona fase hem acotat l'anàlisi a 120 preguntes.

Les preguntes sobre serveis (63%) continuen sent les qüestions més freqüents, seguides per les consultes bibliogràfiques⁵ (16%) i les relacionades amb l'accés (7%), ara després de les professionals (8%).

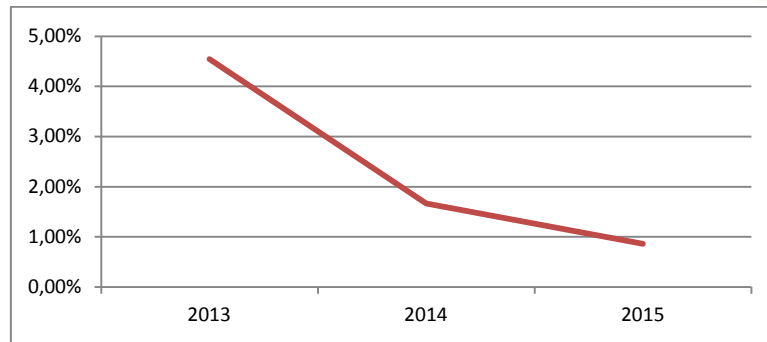


Gràfic 6: Tipologia de les preguntes de serveis

Les preguntes sobre accés comprenen un 8% de total en la primera fase i un 7% en la segona. No obstant, hem volgut esbrinar si la inclusió al web de la pestanya "Com fer-se el carnet" ha tingut una repercussió positiva i han minvat les preguntes específiques sobre com obtenir-lo. Per fer-ho, com ja hem comentat, hem buscat la freqüència d'aquesta consulta al llarg dels anys 2013, 2014, i 2015. El resultat obtingut és que la pregunta es repeteix un 4,55% el 2013, un 1,87% el 2014 i només un 0,86% l'any 2015. Cal destacar també que l'abril de 2014 es va modificar aquest apartat al web per fer més visible la informació sobre la renovació del carnet.

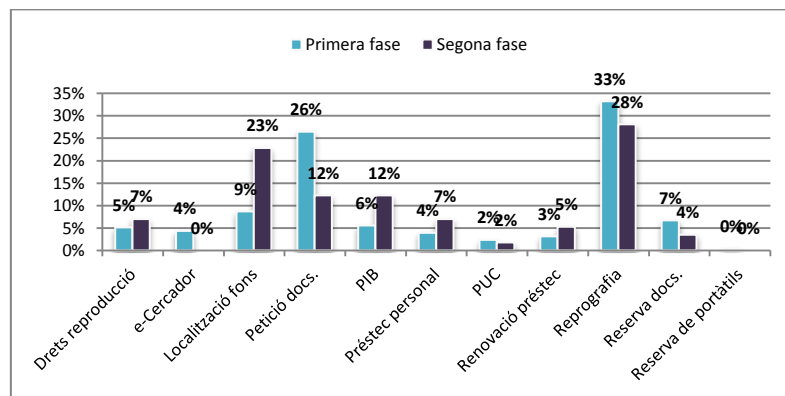
Sembla, doncs, que totes aquestes modificacions han donat els seus fruits atesa la clara tendència a la baixa d'aquesta pregunta.

⁵ Descrites en l'apartat 3.2.



Gràfic 7: Ocurrència de la pregunta "Com fer-se el carnet"

En relació als serveis, la categoria estrella torna a ser el Servei de Reproducció de Documents. Les preguntes han disminuït del 33% al 28%, però cal treballar aquest aspecte, perquè les consultes continuen arribant al Servei d'Informació Bibliogràfica quan haurien d'arribar al propi Servei i això fa que disminueixi l'agilitat de la resposta. On s'observa una important reducció de preguntes respecte a l'anàlisi anterior és a les preguntes relacionades amb la petició de documents. S'han reduït a més de la meitat, d'un 26% s'ha passat a un 12%: novament la millora al web ha tingut una repercussió molt positiva.



Gràfic 8: Comparativa de les preguntes de serveis

Malauradament, les preguntes relacionades amb les diferents modalitats de préstec han augmentat en lloc de disminuir. Una possible teoria és que, en aquesta segona fase, hem analitzat les preguntes durant els mesos d'estiu i, en aquestes dates amb la previsió del tancament de la majoria de biblioteques universitàries, les consultes sobre aquest tema acostumen a disparar-se.

4.2.3. Sobre les respostes

Ens interessa especialment aquest apartat per esbrinar quins recursos utilitzem per donar resposta a les consultes i què ens cal millorar per aconseguir un usuari més autònom.

És important tenir en compte que les característiques de la BC fan que sigui complicat assegurar la independència de l'usuari respecte del SAIOD. Una de les funcions

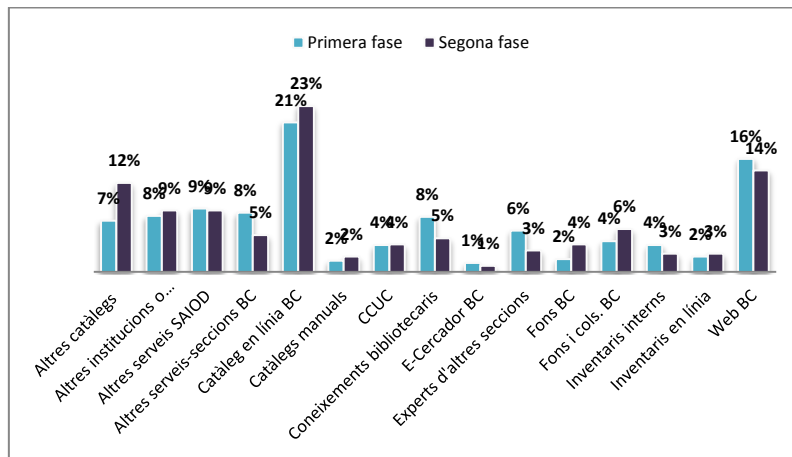


14es JCID



Col·legi Oficial
de Bibliotecaris-
Documentalistes
de Catalunya

principals és promoure i difondre el patrimoni cultural català, i per aquest motiu el fons de la institució està en un continu creixement i progressivament arriben nous fons i materials susceptibles d'interès immediat per a l'investigador. De vegades, l'usuari necessita consultar la informació abans de que aquesta hagi finalitzat el circuit tècnic, per això els reptes als que s'enfronta el personal bibliotecari i els usuaris són constants i les eines on trobar aquests recursos són molt diverses.



Gràfic 9: Comparativa dels recursos utilitzats en les respostes

Entre la diversitat de fonts que s'utilitzen ens torna a sorprendre, com a la primera anàlisi, que el catàleg (23%) i el web (14%) de la BC són les eines més consultades i emprades en la majoria de les respostes. Així doncs, en una gran part de preguntes la informació ja està a l'abast dels usuaris, però aquests no aconsegueixen localitzar-la.

En tercer lloc veiem que les fonts més utilitzades són els recursos externs (la utilització d'altres catàlegs i el CCUC sumen un 16%). D'això es desprèn que els usuaris del Servei d'Informació Bibliogràfica no només estan interessats en consultar els nostres fons, sinó que confien en la BC per ajudar-los a localitzar la informació que necessiten per a la seva recerca. En molts casos, un cop localitzada la informació, els derivem al Servei de Préstec Interbibliotecari (9%) per a que puguin sol·licitar el document si ho necessiten, o bé a d'altres institucions (9%) per a que contactin directament amb els propietaris del document. Això explica el fet que molts del usuaris del Servei no es fan el carnet i no necessiten venir, perquè ja hem solucionat prèviament la seva necessitat.

La resta de fonts emprades és variada, amb la mateixa freqüència podem derivar a altres departaments del SAIOD com a altres institucions (9%), i de la mateixa manera trobem la resposta en un inventari intern (3%) que en un d'accés lliure (3%).

Si ens centrem en els recursos externs que s'han utilitzat per resoldre les preguntes en la segona fase, veiem que en la majoria de casos consultem el CCUC (24%), en segon lloc, les hemeroteques digitals (21%), i, en tercer, la Biblioteca Nacional d'Espanya

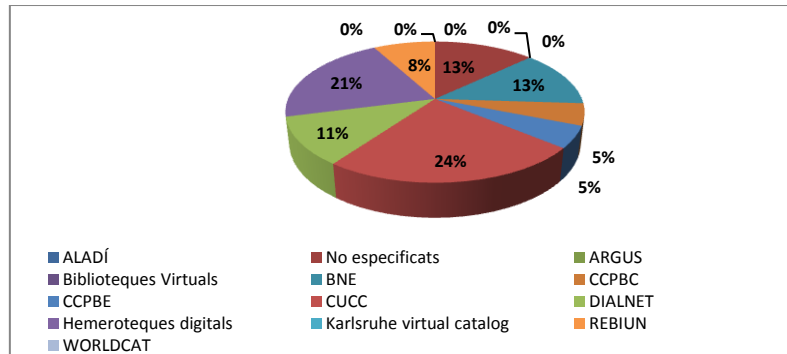


14es JCID



Col·legi Oficial
de Bibliotecaris-
Documentalistes
de Catalunya

(13%). També en un 13% de consultes no s'han especificat els recursos utilitzats i segueixen en aquest ordre la base dades DIALNET (11%) i el catàleg REBIUN (8%).



Gràfic 10: Tipologia dels recursos externs utilitzats en les respostes

5. CONCLUSIONS

Una vegada finalitzat el treball, observem que l'anàlisi de preguntes i respostes ha estat útil principalment per l'aplicació de millores que ara mateix ja són un fet. Dins les *pautes i actuacions a seguir* hem dut a terme les accions que ja s'han apuntat, com les PMF i el botó de petició. Però hi ha aspectes com ara la redefinició de les plantilles que no hem aplicat tot i la transformació que hem detectat en l'estil de les respostes. Repensar la forma de respondre l'usuari ens sembla molt important. La consulta del correu en dispositius mòbils és cada cop més habitual, per la qual cosa una resposta llarga és poc operativa i per tant es fa imperatiu ser més sintètics i menys protocolaris. De moment no hem establert cap canvi perquè cal la implicació de la resta de membres del Servei, i el consens i l'aprovació dels caps. Ens agradaria incloure-ho al pla operatiu del SAIOD per al proper 2016 .

Altrament, l'observació detallada de les preguntes ens ha portat a qüestionar si el web és prou clar i entenedor a ulls de l'usuari. Actualment prima la rapidesa i la brevetat, i si el client no troba el que cerca de manera immediata opta per l'adreça de contacte més visible enlloc de navegar una estona. L'exemple més alarmant és el nombre tan elevat de preguntes sobre reprografia —una de les consultes estrella que tant hem mencionat— que arriben al correu general. Potser caldrà posar en negreta i a dalt de tot de la pàgina del Servei de Reprografia un enllaç a l'adreça concreta. Ho afegim, també, a la *wishlist* del nostre pla operatiu.

Així mateix, i tornant a la immediatesa, els nostres investigadors s'estan acostumant a poder consultar a la carta fons de manuscrits o música que tot just acaben d'ingressar a la BC i dels quals se'n té notícia per la premsa o les xarxes socials. A més a més, el fet d'haver estat fins aquell moment en mans privades multiplica exponencialment el seu atractiu. En aquests casos, al web hi ha una fitxa mínima amb la descripció del



14es JCID



Col·legi Oficial
de Bibliotecaris-
Documentalistes
de Catalunya

fons, però no l'inventari —la unitat de treball interna corresponent encara no ha tingut temps de confeccionar-lo o penjar-lo—. Per saber la disponibilitat dels fons en procés, a la fitxa hi ha un enllaç dirigit al Servei d'Informació Bibliogràfica —tal i com hem mostrat a la imatge 1—, que farà d'intermediari entre la unitat i l'usuari. La nostra intervenció és necessària per tal de fer un seguiment de la consulta, perquè habitualment sorgeixen més preguntes després de la localització del fons. Potser l'investigador trobaria més pràctic i ràpid poder contactar directament amb cada unitat, però així es garanteix que la informació proporcionada sigui uniforme i metòdica.

D'altra banda se'ns han obert nous interrogants, com per exemple la conveniència de fer un seguiment del *feedback* amb l'usuari. Per exemple, a la primera part de l'anàlisi, sobre el total de les respostes enviades, s'han rebut un 31% d'agraïments. Sabem que hi ha un munt de variables que se'ns escapen: a vegades una resposta molt treballada no és agraïda, i una de molt "fàcil" és premiada amb grans elogis. És evident que depèn del destinatari, i que no sempre té relació directa amb el grau de satisfacció, però potser una breu enquesta ens donaria pistes del que més valora o troba a faltar l'usuari en les respostes. Del que sí podem estar orgullosos és de constatar que la rapidesa que donem en les respostes —gairebé un 80% el mateix dia— és la característica principal del Servei.

Per acabar, creiem que un dels aspectes més profitosos d'aquesta investigació haurà estat la detecció de mancances i la sistematització d'una llista de millores futures que hem anat definint i que volem proposar i materialitzar tan aviat com sigui possible. No obstant això, tenim la convicció que el públic investigador de l'era digital ha d'aprendre a treure un millor rendiment de les eines bibliogràfiques que la BC —clar referent en els àmbits d'investigació i recerca— li ofereix. I nosaltres serem aquí per ajudar-lo: alguna pregunta més?