

El catàleg de la UAB: una enquesta d'ús

CRISTINA ANDREU*
ANA ESCAÑUELA**
CRISTINA TORRES***

Resum: Mitjançant una enquesta, les autores d'aquest treball avaluen el grau de satisfacció dels usuaris en la consulta del catàleg de les biblioteques de la UAB. Els resultats de l'enquesta les porten a diverses reflexions: d'una banda els bibliotecaris catalogadors s'han de replantejar les prioritats en el control de qualitat del catàleg i, per l'altra, s'ha de millorar la formació i assessorament dels usuaris respecte a l'aprofitament dels recursos de què disposen.

Introducció

Des de fa uns anys els serveis oferts per les biblioteques de la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB) han estat sotmesos a un gran procés de canvi. L'automatització de les biblioteques ha comportat la completa informatització dels seus catàlegs. Això ha permès la consulta en línia des de la xarxa informàtica de la universitat i també des d'ordinadors externs, mitjançant Internet i el Catàleg Col·lectiu de les Universitats de Catalunya.

L'aplicació informàtica utilitzada ha estat VTLS (Virginia Tech Library System), que funciona a la UAB des de l'any 1990. Des d'aleshores s'han reconverit els fons, tant de monografies com de publicacions seriades, en qualsevol suport, de les diverses biblioteques que configuren el Servei de Biblioteques de la UAB.

Els usuaris poden accedir al catàleg col·lectiu de les biblioteques de la UAB a partir del mòdul OPAC (Online Public Access Catalogue) del sistema VTLS. L'OPAC permet l'accés en línia a la informació bibliogràfica referida als documents catalogats a la base de dades, mitjançant cerques per autor, títol, matèries, paraula clau, etc. És, doncs, l'eina a través de la qual els usuaris coneixen i exploren els recursos bibliogràfics i documentals que els ofereix el Servei de Biblioteques.

* Universitat Autònoma de Barcelona, Biblioteca de Veterinària.

** Universitat Autònoma de Barcelona, Biblioteca de Traducció i Interpretació.

*** Universitat de Barcelona, Processament Tècnic.

Article arribat el gener de 1997.

L'objectiu del present estudi és conèixer el grau de satisfacció dels usuaris en la consulta d'aquest catàleg; o, dit d'una altra manera, saber si el servei que dóna el catàleg és realment útil des del punt de vista dels seus usuaris. L'única manera d'esbrinar-ho és preguntar als usuaris la seva opinió i avaluar-ne les respostes.

L'avaluació permetrà saber si s'estan satisfent realment les necessitats dels usuaris i si aquests creuen que aquestes són cobertes pel sistema de consulta del catàleg. D'altra banda, també serà molt útil per conèixer els problemes amb què poden trobar-se els usuaris quan consulten el catàleg.

Metodologia

El mètode que s'ha utilitzat per realitzar aquest estudi ha estat el d'enquestes dirigides a una mostra representativa de la comunitat universitària. El procediment seguit per seleccionar les persones que s'havia d'entrevistar ha estat el mostreig per quota. Aquest mètode s'ha adoptat en funció de l'objectiu de la recerca: conèixer el grau de satisfacció dels usuaris envers la consulta del catàleg de les biblioteques de la universitat. Per tant, l'objecte de l'estudi era força específic, ja que només es tractava la consulta al catàleg i no el catàleg en si o altres serveis i seccions que componen qualsevol de les biblioteques. El mostreig per quota és la tècnica més utilitzada pels analistes de mercat i d'opinió pública, principalment pel fet que és un mitjà ràpid d'obtenir dades. Aquest tipus de mostreig s'obté en especificar les característiques desitjades dels subjectes a qui es pretén enquestar, deixant llibertat a l'enquestador per trobar i passar l'enquesta a una quota concreta de persones que tinguin les referides característiques. A cada moment s'havia d'intentar buscar la màxima representativitat en la mostra d'entrevistats.

En aquest cas, es va partir de les dades del curs 1994-1995. L'estructura de la població de la UAB durant aquest curs donava el següent resultat:

UAB

(població: 42.394)

Alumnes: 38.770	• C. Humanes: 10.559
	• C. Socials: 13.780
	• C. de la Salut: 7.370
	• C. Experimentals: 7.061
Professors: 2.499	• C. Humanes: 680
	• C. Socials: 888
	• C. de la Salut: 474
	• C. Experimentals: 455

PAS: 1.125

Seguint diverses fonts, el volum de la mostra es va determinar en un total d'entrevistes, amb un marge d'error del 10% i un nivell de confiança del 95,5%, tenint en compte que l'amplitud de l'univers que s'havia d'estudiar no ultrapassava els 50.000 individus.¹ Dins d'aquesta població es van definir dos nivells de categories. En el primer nivell s'establiren els diferents grups que formen el total de la població de la universitat per tal de reflectir fidelment l'estructura d'aquesta població. En un segon nivell, dins de cada grup es trobaven representades proporcionalment les diferents branques científiques que formen tots els estudis que s'imparteixen a la universitat:

UAB(%)

Població:100 %

Alumnes:	92 %	• C. Humanes:	25 %
		• C. Socials:	33 %
		• C. de la Salut:	17 %
		• C. Experimentals:	17 %
Professors:	6 %	• C. Humanes:	2 %
		• C. Socials:	2 %
		• C. de la Salut:	1 %
		• C. Experimentals:	1 %
PAS:	2 %		

A continuació mostrem els dos nivells en què vam dividir la població de la UAB.

Elaboració de l'enquesta

Les persones encarregades de realitzar l'enquesta, d'elaborar les preguntes que la componen, d'analitzar el resultat de les dades recollides i de presentar-les en l'informe que tenim a les mans, ho hem fet amb la millor voluntat i interès, però sense una formació específica en estadística. Hem demanat, doncs, assessorament a altres persones sense les quals no hauríem pogut portar a terme l'estudi.

Ja des de les primeres reunions del grup es va tenir en compte, sobretot, que l'enquesta fos breu, clara i que l'ordenació de les preguntes plantejades fos al més lògica possible. No s'hi havien d'incloure preguntes que es referissin al contingut propi del catàleg, sinó a la forma en què aquest es presenta als usuaris.

1. Manuel García Ferrando, *Socioestadística: introducción a la estadística en sociología* (Madrid: Alianza, 1992).

També calia anar amb compte per tal de no incloure qüestions que es poguessin contestar des del mateix Servei de Biblioteques.

El formulari de l'entrevista s'havia de redactar en un llenguatge col·loquial, planer i entenedor, allunyat del llenguatge tècnic dels bibliotecaris per tal de facilitar la resposta a les qüestions plantejades.

Es van estudiar altres enquestes realitzades a diverses institucions sobre altres temes referents a biblioteques. No es va trobar cap model d'enquesta específica sobre la satisfacció de l'usuari en la consulta del catàleg. Tot i així, algunes van ser de molta utilitat com a guia per a l'elaboració de les preguntes que s'han inclòs a l'enquesta utilitzada.

Les preguntes que s'han fet als usuaris han estat de tipus tancat, és a dir, que demanen resposta d'una llista de possibles opcions. Algunes preguntes són de resposta múltiple, és a dir, les respostes no són excloents. Això vol dir que un mateix usuari enquestat pot triar més d'una opció en una mateixa pregunta.

Les enquestes es van fer de manera personalitzada. Les enquestadores van realitzar les entrevistes de manera directa amb els usuaris enquestats, tenint, sobretot, una cura especial en l'anomenat «protocol de presentació», és a dir, a informar els entrevistats sobre la raó per la qual se'ls formulava una enquesta que provenia del Servei de Biblioteques, garantint el seu anonimat, però sempre demanant la seva col·laboració de cara a millorar un servei del qual són beneficiaris.

Dins del procés d'elaboració de l'enquesta, i una vegada discutides les idees bàsiques per al seu redactat, es va optar per portar a terme una aproximació als usuaris i una prova amb una enquesta pilot anterior a la definitiva. D'aquesta manera l'enquesta es podria adaptar el millor possible a les nostres necessitats i alhora obtenir el màxim d'informació.

Per tal de realitzar l'aproximació als usuaris i l'enquesta pilot es va triar la Biblioteca de Lletres. Es va escollir aquesta biblioteca pel gran nombre d'usuaris que la utilitzen (1.229.007 usuaris l'any 1994). Per a l'aproximació als usuaris es van triar alumnes de primer curs, amb el propòsit de veure quins són els problemes bàsics amb què es troben persones amb poca experiència en l'ús del catàleg i quina és la primera impressió que en tenen. Aquesta primera aproximació es va dur a terme durant la primera setmana d'octubre, a principis de curs, la qual cosa garantia la inexperiència d'aquests usuaris. Això va resultar de molta utilitat a l'hora de redactar les preguntes que apareixerien a l'enquesta. Es tractava únicament d'observar el seu comportament envers l'OPAC i fixar l'atenció en els moments de dubte, confusió o error.

Vàrem observar una bona acollida de l'OPAC, tot i que d'entrada, i donada la seva falta de pràctica, el troben complicat. No obstant això, als usuaris asseguren trobar-lo ben assistit. Tanmateix, vàrem observar que, malgrat fer aquesta afirmació, s'hi perdien sovint, i generalment no consultaven l'ajut que apareix a la pantalla, ni preguntaven al personal de la biblioteca. La utilització que en feien era molt limitada, si tenim en compte el rendiment que en podrien treure. Tot i així,

manifestaven sentir-se bastant satisfets amb els resultats obtinguts, afirmació que resultava contradictòria després d'observar-los treballar.

A partir d'aquí, es va treballar en l'elaboració de cadascuna de les qüestions que es plantejarien en l'enquesta. Es van estudiar diferents models de preguntes a fi de poder valorar la idoneïtat de les respostes en relació al propòsit del nostre treball. Es van desestimar el tipus de preguntes que ordenen les respostes en una escala de l'1 al ..., perquè vàrem considerar que el resultat que en podríem obtenir seria ambigu i difícil d'interpretar. Es va preferir fer un tipus de preguntes que accoressin i definissin més les respostes, de cara a la posterior utilització dels resultats.

Amb el qüestionari ja redactat, es va realitzar una prova pilot a la mateixa Biblioteca de Lletres per tal d'acabar de perfilar les diferents preguntes que havien de constituir l'entrevista definitiva. L'enquesta pilot es va formular a 10 alumnes i va ser de molta utilitat, ja que es va poder comprovar la redundància d'algunes preguntes, la seva ordenació incorrecta respecte al conjunt i el plantejament massa general o massa específic d'altres. També es va constatar la necessitat d'incloure un apartat per als suggeriments. Aquests suggeriments, crítiques i, fins i tot, queixes podrien ser una valuosa font d'informació per a les mateixes biblioteques, i més si tenim en compte que alguns dels entrevistats van fer-los lliurement durant la prova.

En conclusió, una vegada fet l'assaig previ i d'acord amb els resultats d'una primera anàlisi, es va haver de redactar novament el qüestionari, incorporant-hi nous interrogants i fent-ne desaparèixer d'altres.

L'enquesta es va portar a terme del 16 al 19 d'octubre de 1995, realitzant-se 100 entrevistes a les biblioteques de Lletres, Ciències de l'Educació, Ciències Socials, Ciències de la Comunicació, Ciències, Medicina i Veterinària.

Per al recompte de les dades s'ha utilitzat el programa *SPSS*, i per a l'elaboració de les gràfiques s'ha utilitzat *Harvard Graphics*.

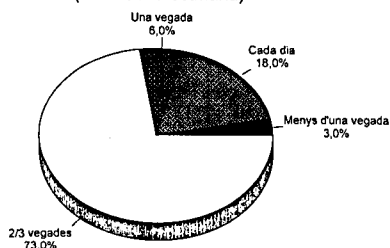
Els resultats definitius són analitzats a continuació, seguint l'ordre de les preguntes tal com van ser formulades a l'enquesta.

1. Durant una setmana, amb quina freqüència consultes el catàleg?

Menys d'una vegada	3%
1 vegada	6%
2-3 vegades	73%
Cada dia	18%

FREQÜÈNCIA DE CONSULTA

(durant una setmana)



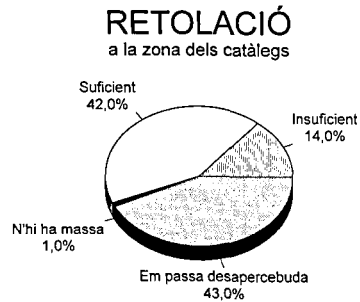
La intenció d'aquesta pregunta era saber amb quina assiduitat consulten el catàleg els usuaris de les biblioteques. Es va agafar com a referència una setmana.

El grup de gent entrevistada és força vàlid, en general són usuaris bastant assidus. El 73% són usuaris que utilitzen el catàleg dos o tres cops per setmana, i podem considerar que aquesta freqüència és força acceptable.

D'altra banda, s'ha de tenir en compte que l'enquesta s'ha realitzat a principis de curs, quan els alumnes comencen a consultar la bibliografia recomanada i visiten més la biblioteca. És possible que aquesta freqüència no sigui la mateixa durant la resta del curs.

2. La retolació a la zona dels catàlegs et sembla adequada?

Insuficient	14%
Suficient	42%
N'hi ha massa	1%
Em passa desapercebuda	43%

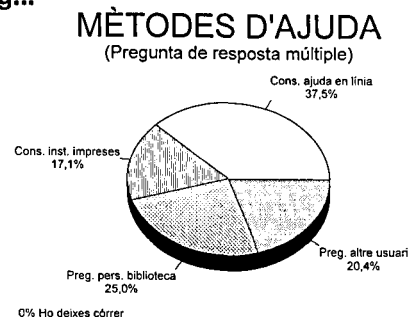


La intenció d'aquesta pregunta era comprovar l'acceptació, per part dels usuaris, de la retolació ubicada a la zona de consulta del catàleg. Com a retolació s'han considerat tant els rètols de situació i informatius com els tríptics i fulls informatius.

Un 42% d'usuaris creu que la retolació és suficient i a un 43% li passa desapercebuda. S'ha de tenir present que les respostes dels usuaris estan condicionades a la biblioteca on se'ls va fer l'enquesta. La retolació no és estàndard a totes les biblioteques de la UAB. En algunes biblioteques la retolació és molt abundant i vistosa i en d'altres és veu desfasada i poc atractiva.

3. Si necessites ajuda utilitzant el catàleg...

Consultes l'ajuda en línia	37,5%
Consultes les instruccions impreses (cartells...)	17,1%
Preguntes al personal de la biblioteca	25,0%
Preguntes a un altre usuari	20,4%



La pregunta és de resposta múltiple. La intenció era saber quins mètodes utilitzen els usuaris per resoldre els seus dubtes quan consulten el catàleg. Es va optar per la resposta múltiple en considerar que les respostes no són excloents entre si. El total de respostes va ser de 152:

- 57 consulten l'ajuda en línia
- 26 consulten les instruccions impreses
- 38 pregunten al personal de la biblioteca
- 31 pregunten a un altre usuari

El percentatge més gran, un 37,5% dels lectors opta per l'ajuda en línia per iniciar-se en l'ús del catàleg i per resoldre els dubtes que se'ls puguin plantejar.

Un 17,1% va triar les instruccions impreses, ja siguin rètols o tríptics. Aquesta ajuda va lligada amb el problema de la retolació. Si la retolació no és l'adequada no pot haver-hi un percentatge raonable d'usuaris a qui serveixi aquest tipus d'ajuda. A més, només els pot ser d'utilitat per consultar dubtes puntuals que no requereixen una resposta molt completa.

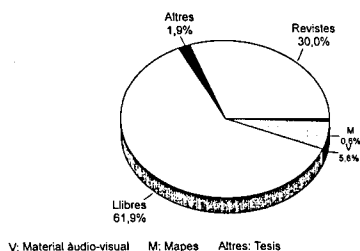
Un 20,4% prefereix formular els seus dubtes a un altre usuari. És un percentatge elevat i implica que la resta de les ajudes no són prou útils. El que volen és obtenir la informació amb rapidesa. No es llegeixen tot el contingut de les ajudes escrites i, per tant, no poden arribar a conèixer tot el ventall de possibilitats del catàleg.

Només un 25% dels enquestats va triar l'opció de preguntar al personal de la biblioteca. Un dels motius que no sempre s'adrecin al personal de la biblioteca pot ser que, en molts casos, no hi ha personal destinat específicament a informació.

4. Quin tipus de document busques?

Llibres	61,9%
Revistes	30,0%
Material audiovisual	5,6%
Mapes	0,6%
Altres (tesis...)	1,9%

TIPUS DE DOCUMENT (Pregunta de resposta múltiple)



La pregunta és de resposta múltiple. Amb aquesta s'intenta esbrinar quin tipus de documents són els més utilitzats pels usuaris. El total de respostes a aquesta pregunta va ser de 160:

- 99 llibres
- 48 revistes
- 9 material audiovisual
- 1 mapes
- 3 altres

El 61,9% del total de lectors va triar l'opció dels llibres. La majoria són estudiants de primer o segon cicle: la bibliografia recomanada als temaris és, la major part, formada per monografies impreses.

L'ús de les revistes és considerable, el 30% del total de les respostes. Majoritàriament són els professors, investigadors i doctorands els que les utilitzen més.

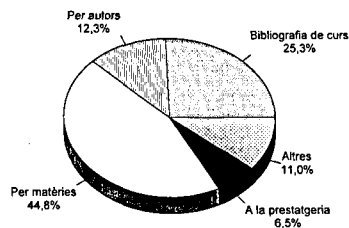
Si tenim en compte el 5,6% de les respostes que opten pel material audiovisual i el 1,9% de respostes que trien altres suports, veiem que hi ha un 7,5% de respostes d'usuaris que utilitzen altres suports. No és un percentatge gaire elevat però pot considerar-se força raonable si tenim en compte la poca difusió que té aquest tipus de material i que no es troba catalogat en bases de dades separades, sinó integrat al catàleg general. A més, no són materials freqüents a les bibliografies de curs.

Només el 0,6% de les respostes ha triat els mapes. Donen un tipus d'informació força específica i, per tant, només són consultats per usuaris molt concrets i en unes situacions molt determinades.

5. Has de fer un treball sobre un/s tema/es i necessites informació. Com la buscaries?

Mitjançant la bibliografia del curs	25,3%
Pels autors que coneixis	12,3%
Per matèries	44,8%
Anant a les prestatgeries directament	6,5%
Altres: paraula clau	11,0%

TROBAR LA INFORMACIÓ (Pregunta de resposta múltiple)



Altres: Paraula clau

La pregunta és de resposta múltiple. Amb aquesta s'intenta veure com busquen els usuaris la informació sobre un tema. Per això se'ls donaven diferents opcions perquè triessin l'adequada. El total de respostes a aquesta pregunta va ser de 154:

- 31 mitjançant la bibliografia del curs
- 19 pels autors que coneguis
- 69 per matèries
- 10 anant a les prestatgeries directament
- 17 per altres sistemes (paraula clau)

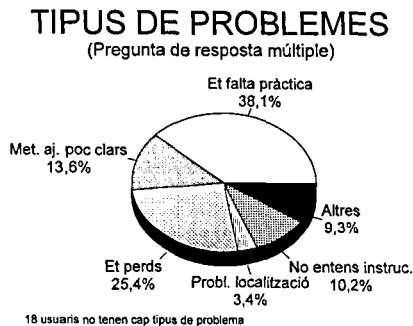
Hi ha un percentatge bastant elevat d'usuaris que busquen la informació per matèries. Però d'altra banda, hi ha un 55,2% dels enquestats que utilitzen altres mètodes que limiten molt la seva cerca. S'ha de tenir molt en compte que, en fer aquesta pregunta, es deixava clar que es tractava de comprovar com l'usuari plantejava una cerca per tal d'obtenir informació sobre un tema concret, i no sobre un autor o títol determinat.

Un 12% d'usuaris tria buscar la informació en base a autors que coneixen i escriuen sobre el tema en qüestió.

Hi ha un 25% de lectors que busca la informació mitjançant la bibliografia de curs que els proporcionen els professors. Aquests usuaris, o bé no tenen altre interès que buscar el que els professors recomanen, o bé no dominen prou el sistema d'interrogació del catàleg.

Un 6,5% de les respostes són d'usuaris que saben com està organitzada la biblioteca i van directament a la prestatgeria a buscar la informació que necessiten. Tots aquests usuaris, ben segur, perden informació que els podria resultar interessant. Només hi ha un 11% de persones que busca mitjançant altres sistemes com, per exemple, per paraula clau.

6. Quan consultes el catàleg, quins problemes tens?



Encara et falta pràctica	38,1%
Els mètodes d'ajuda no són prou clars	13,6%
No trobes el que busques, et perds	25,4%
No saps què t'has d'apuntar per després localitzar el document	3,4%
No entens totes les instruccions que apareixen a la pantalla	10,2%
Altres problemes	9,3%

La pregunta és de resposta múltiple. La intenció en fer-la és veure com resolen els usuaris els problemes que tenen quan consulten l'OPAC. Així es veu com es mouen pel sistema i quin grau en tenen de coneixement. Se'ls van donar diverses respostes perquè poguessin triar-ne unes quantes alhora, si es donava el cas.

El total de respostes a aquesta pregunta va ser de 118:

- 45 falta pràctica
- 16 mètodes d'ajuda poc clars
- 30 no troben el que busquen, es perden
- 4 no saben què apuntar-se per localitzar el document
- 12 no entenen les instruccions
- 11 altres problemes

Abans d'analitzar els resultats d'aquesta pregunta s'ha de tenir en compte que les entrevistes es van realitzar a principis de curs i molts usuaris encara no havien utilitzat gaire el catàleg.

El 38,1% del total de les respostes són d'usuaris que admeten que no tenen pràctica. Creuen que amb el que coneixen i localitzen ja en tenen prou. El tipus de cerques que realitzen són molt senzilles i concretes.

Pràcticament el 50% de les respostes són d'usuaris que tenen problemes originats pels mètodes d'ajuda, la manca de retolació a la zona de catàlegs i la manca d'assessorament professional. Consideren poc clars els mètodes d'ajuda, les instruccions que apareixen a la pantalla i les instruccions escrites i, arran d'això, un 25% de les respostes són d'usuaris que es perden. Molts d'aquests problemes podrien venir donats per la dificultat de comprensió del llenguatge de les instruccions, que és força tècnic i no els resulta entenedor.

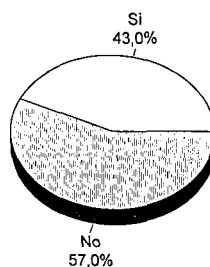
Només un 18% de respostes són d'usuaris que no tenen cap tipus de problema.

7. Saps buscar per paraula clau?

Sí 43%
No 57%

Explica com ho fas,
en cas de resposta afirmativa.

SAPS BUSCAR PER PARAULA CLAU?



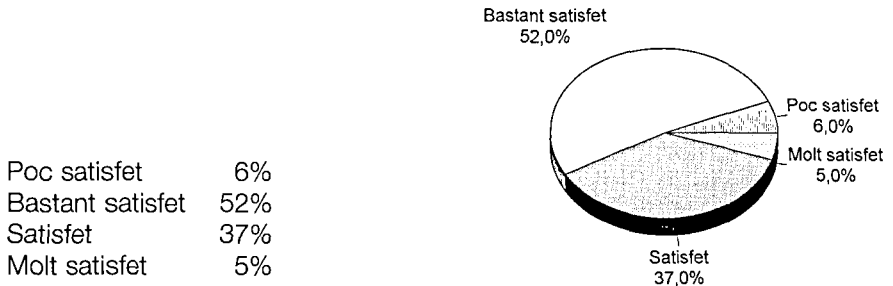
La majoria d'usuaris, un 57%, no utilitza la recerca per paraula clau. Molts d'ells no saben què vol dir, ni el tipus d'informació que en poden obtenir.

De fet, dels que diuen que sí, el 43%, no tots saben realment buscar per paraula clau o no n'entenen l'aplicació. Aquesta pregunta tenia una segona part on es preguntava als usuaris que havien contestat afirmativament, com feien aquesta cerca. De les 43 persones que van donar una resposta afirmativa a la primera part de la pregunta, 18 no van saber què contestar o ho van fer erròniament: buscaven exclusivament per matèries sense incloure cap paraula clau d'autors o títols en una mateixa cerca. D'altres contestaven que no ho utilitzaven habitualment o que no se'n recordaven.

La conclusió treu arran d'aquesta pregunta és que una gran majoria d'usuaris, concretament el 75%, no sap buscar per paraula clau i, el que és més important, no entén el concepte de l'expressió paraula clau.

8. Estàs satisfet amb els resultats de la cerca?

GRAU DE SATISFACCIÓ



En general, un 89% dels enquestats n'està mitjanament satisfets. S'ha de tenir en compte que aquesta satisfacció està en relació amb l'ús que els usuaris fan del catàleg, no tant en el profit que en treuen.

Tal com s'explicava abans, les enquestadores presentaven l'enquesta als usuaris explicant que provenia del Servei de Biblioteques. Potser aquesta raó hagi influït en el tipus de resposta dels usuaris: no s'han decantat per cap dels extrems de les quatre opcions presentades, sinó que han triat les menys compromeses.

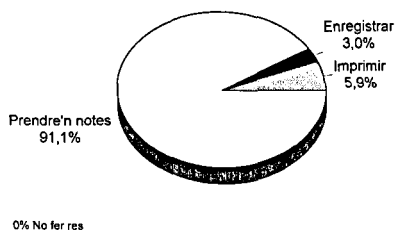
També és important no quedar-se en els percentatges i prou: el resultat, aparentment positiu, no s'ha d'atribuir a una valoració entusiasta del funcionament del catàleg, sinó més aviat a una valoració entusiasta de les pròpies habilitats de l'entrevistat.

9. Què has fet amb la informació que has trobat?

ÚS DELS RESULTATS

Pregunta de resposta múltiple

Imprimir-la	5,9%
Enregistrar-la en un disquet	3,0%
Prendre'n notes manualment	91,1%
No n'he fet res	0%



La pregunta és de resposta múltiple. El total de respostes a la pregunta va ser de 101:

6 impressió
3 enregistrament
92 notes manuals

El 91% del total de les respostes mostra que pràcticament tots els usuaris s'a-punten manualment els resultats que han obtingut en la seva cerca. L'anotació del topogràfic per després poder localitzar el llibre o la revista és la utilització més corrent de les dades.

Les cerques acostumen a ser puntuals, de poc volum, i no tothom coneix la possibilitat d'emportar-se les dades bibliogràfiques impreses o enregistrades en un disquet. Només un 8,9% de les respostes dona com a resultat la impressió o enregistrament de les dades per a una posterior utilització. És important tenir en compte que no totes les biblioteques disposen d'ordinadors connectats a impresores. D'altra banda, el procés d'impressió de registres amb VTLS (pantalla a pantalla) és lent, poc pràctic i amb resultats poc satisfactoris.

10. Sugeriments

INFRAESTRUCTURA:

Més terminals d'OPAC	40
Molts cops estan espatllats	1
Més a prop d'on són els llibres	1
Mala visibilitat i lentitud	1

FORMACIÓ I ASSISTÈNCIA A L'USUARI:

Necessitat de bibliotecaris/referencistes	19
Cursos massa generals	2
Més horaris dels cursos	1

Més informació sobre els cursos	3
Massa alumnes/grup	1
PROBLEMES DEL CATÀLEG	
Dificultat del sistema	1
Problemes amb l'índex d'autors	1
Problemes d'interpretació de la informació sobre els fons de revistes	1
FONS	
Hi hauria d'haver més documents	5
Problemes de localització dels llibres a les prestatgeries	4
Millorar retolació de les revistes	1
No se sap què hi ha a altres biblioteques	2
Desconeixement d'altres suports	2
No se sap que es poden fer consultes remotes	1

Anàlisi dels suggeriments

Si ens cenyim únicament al tema d'aquest estudi, és a dir, a l'ús del catàleg, trobem que hi ha uns quants suggeriments que destaquen sobre els altres.

Per una banda trobem que 40 dels usuaris enquestats van indicar la necessitat que hi hagués més punts de consulta. Aquests enquestats eren de Lletres i Ciències Socials, biblioteques on és habitual que es formin cues per poder consultar el catàleg.

D'altra banda, 19 usuaris van destacar la necessitat de personal de la biblioteca a la zona dels catàlegs, bé per solucionar problemes puntuals, bé per assessorar els usuaris en el plantejament de les seves cerques. Aquests usuaris comentaven que no solien anar a demanar ajut al taulell per raons com les següents: perdre el seu lloc a la cua del catàleg; haver de fer una altra cua al taulell de préstec, que el personal de préstec no pot anar fins al catàleg perquè ha d'atendre els usuaris que fan cua; perquè no saben localitzar als bibliotecaris, etc.

Pel que fa als cursos que les biblioteques organitzen per als usuaris també fan diversos suggeriments, com ara que són massa generals, que no hi ha un ventall d'horaris prou ampli, que no s'informa convenientment sobre l'horari i el contingut d'aquests, que la quantitat d'alumnes per curs és excessiva en algunes biblioteques, etc.

A més, indiquen altres problemes, com ara la falta de disponibilitat del fons (pocs exemplars d'una mateixa obra per poder treure-la en préstec, així com pocs exemplars exclosos de préstec per poder consultar, queixes referides a obres de consulta o a manuals bàsics d'una assignatura) o els problemes amb què es troben per poder localitzar els llibres a les prestatgeries (les signatures topogràfiques els resulten incomprensibles).

Conclusions

En general, la retolació referent a l'ús del catàleg a les biblioteques de la UAB:

- no és atractiva, no es fa mirar; en alguns casos es veu desfasada;
- no és esquemàtica ni concisa; es dona informació que l'usuari no necessita;
- no utilitza un llenguatge entenedor, sinó un llenguatge massa tècnic;
- mentre que en algunes biblioteques hi ha un excés d'informació, en altres passa exactament el contrari; en ambdós casos es produeix desinformació.

És evident que la retolació a la zona dels catàlegs hauria de ser més eficaç.

Algunes biblioteques han de fer un esforç de millora considerable en aquest sentit. S'ha de tenir molt en compte que els usuaris busquen en la retolació informació molt bàsica, i que voler donar massa informació amb la retolació és poc operatiu, ja que normalment requereixen un coneixement més profund de les possibilitats del catàleg. En aquest sentit, s'ha de remarcar que s'ha d'establir una clara diferenciació entre el tipus d'informació que es dona amb la retolació a les parets, la dels fulls explicatius, el contingut dels cursets de formació, el de l'ajut en pantalla, etc.

S'ha d'estudiar si l'ús que els usuaris fan de les impressores les justifica. Tal com s'ha vist amb els resultats de la pregunta número 9, els usuaris gairebé no utilitzen les impressores ni enregistren els resultats de les seves cerques. És bàsica l'homogeneïtat dels diferents serveis que les biblioteques ofereixen als usuaris (cursos de formació), normalització de la informació impresa sobre el catàleg. En aquests moments cada biblioteca segueix uns criteris diferents i això desorienta els usuaris que utilitzen més d'una biblioteca.

Pel que fa als cursos de formació, s'ha de donar una explicació més completa del funcionament i les possibilitats del catàleg, incloent-hi informació detallada sobre els diferents sistemes d'interrogació al catàleg i l'abast de les diferents instruccions.

S'ha d'incidir sobre la necessitat de donar assessorament puntual als usuaris del catàleg. La presència d'un bibliotecari a la sala de lectura és fonamental. Així s'estalviarien molts problemes als usuaris i se'ls ajudaria a utilitzar el catàleg aprofitant totes les seves possibilitats, cosa que no passa actualment.

Consultant les estadístiques d'ús del catàleg es demostra que els lectors pràcticament es limiten a consultar per autor i títol, i no saben treure profit del catàleg de matèries o d'opcions tan útils com la paraula clau. I el més curiós és que continuen buscant per autor i títol fins i tot quan el que necessiten és informació sobre un tema *determinat*. Tanmateix, quan se'ls preguntava com buscaven la informació, un 44% dels enquestats van contestar que ho feien per matèries. Això posa en evidència que els usuaris treballen d'una manera molt diferent de com diuen i que no hi ha tantes consultes per matèria com reflecteix l'enquesta.

Els resultats de l'enquesta però, ens porten a diverses reflexions: d'una banda els bibliotecaris catalogadors s'han de replantejar les prioritats en el control de

qualitat del catàleg i, per l'altra, s'ha de millorar la formació i assessorament dels usuaris respecte a l'aprofitament dels recursos de què disposen. No cal dir que la millor manera de conèixer les necessitats reals que ha de cobrir el catàleg és conèixer les dels usuaris.

Bibliografia

- Baker, S.; Lancaster, F. Wilfred. *The measurement and evaluation of library services*. Washington: Information Resources Press, 1991.
- Curs d'avaluació de serveis i treball per a objectius a les biblioteques. Barcelona, Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya, setembre-octubre 1995.
- Duckett, Bob. «Do users matter?». *Catalogue & index*. N. 111 (1994), p. 1-9.
- L'Évaluation des bibliothèques universitaires*. Montréal: AUPELF, 1984.
- García Ferrando, Manuel. *Socioestadística: introducción a la estadística en sociología*. Madrid: Alianza, 1992.
- Lancaster, F. Wilfred. «Les cinc lleis de la biblioteconomia com a guia per a l'avaluació dels serveis bibliotecaris». *Perspectives in library and information science*. N. 1 (1982), p. 26-39.
- . *If you want to evaluate your library*. 2nd ed. London: Library Association, 1993.
- «Performance measurement». *British journal of academic librarianship*. Vol. 6, núm. 1 (1991), p. 9-12
- St. Clair, Guy. *Customer service in the information environment*. London: Bowker-Saur, 1993.
- Universitat Autònoma de Barcelona. *Guia 1995-1996*. Bellaterra : Universitat Autònoma de Barcelona, 1995.
- Universitat complexa, universitat acomplexada: un estudi sobre la percepció social del sistema universitari*. Bellaterra: UAB, 1989.
- Van House, Nancy A. *Measuring academic library performance*. Chicago: ALA, 1990.
- Zumer, Maja; Zeng, Lei. «Comparison and evaluation of OPAC end-user interfaces». *Cataloging & classification quarterly*. Vol. 19, n. 2 (1994), p. 67-98.