

Estudi sobre l'ús i necessitats informatives a la Biblioteca d'un col·legi professional : memòria metodològica

Nom: Núria Manzano Asensio

Assignatura: Practicum II

Tutora: Montserrat Sort

©) Núria Manzano Asensio

Reservats tots els drets. Està prohibida la reproducció total o parcial d'aquesta obra per qualsevol mitjà o procediment, compressos la impressió, la reprografia, el microfilm, el tractament informàtic o qualsevol altra sistema, així com la distribució d'exemplars mitjançant lloguer i préstec, sense l'autorització escrita de l'autor o dels límits que autoritzi la Llei de propietat intel·lectual.

SUMARI

1. INTRODUCCIÓ	3
2. METODOLOGIA DEL PRACTICUM	3
A. REVISIÓ DE CONEIXEMENTS PREVIS	3
B. ETAPES DEL PRACTICUM	5
C. FONTS D'INFORMACIÓ UTILITZADES	6
3. FASES AUDITORIA INFORMACIÓ	8
A. PLANIFICACIÓ	8
a) OBJECTIUS	8
B. RECOLLIDA DE DADES	9
a) OBSERVACIÓ DOCUMENTAL	9
b) OBSERVACIÓ MITJANÇANT DEMANDA	10
- QÜESTIONARIS	10
- ENTREVISTA EN GRUP	14
C. PROCESSAMENT DE LES DADES	15
D. ANÀLISI, INTERPRETACIÓ I FORMULACIÓ RECOMANACIONS	15
E. PRESENTACIÓ DELS RESULTATS	19
4. CONCLUSIONS	20
5. BIBLIOGRAFIA	23
6. ANNEXOS	29
I. QUADRE TEMPORALITZACIÓ	29
II. QÜESTIONARI AL PERSONAL BIBLIOTECA	31
III. QÜESTIONARI LS USUSARIS INTERNS I EXTERNS	36
IV. MODEL DE FITXA DE RECURS D'INFORMACIÓ	38

1. INTRODUCCIÓ

En els darrers anys molt s'ha parlat, i es continuarà fent, sobre les auditories de la informació com a eina per a avaluar la gestió de la informació, analitzar les necessitats informatives i com a pas previ abans la instauració de qualsevol sistema de gestió informativa dins les organitzacions.

Tot i així aquest nou concepte ha sorgit davant l'aparició d'una nova manera de treball basada en la difusió i el compartiment de la informació dins les organitzacions, així com gràcies a la implantació d'una sèrie de nous elements i d'eines informàtiques adequades per això. Malgrat això, aquestes inversions en noves tecnologies no són suficients perquè la informació flueixi i pugui ser compartida pels membres de la organització ni de que tingui la qualitat esperada. De fet, sovint ens trobem amb el problema de que la informació existent a la organització no correspon amb la informació que aquesta n'hauria de tenir i només es cobreix part de les necessitats de la mateixa.

Per tant, l'objectiu de l'auditoria ha estat conèixer la utilització que es fa de la informació, les barreres que s'imposen i l'establiment de processos de millora per aconseguir fer l'examen i l'avaluació de l'ús i les necessitats d'informació de la organització.

Nosaltres a continuació presentem la memòria metodològica d'una auditoria de la informació aplicada a la Biblioteca d'un col·legi professional (en endavant també CP), concretament un col·legi d'advocats. Objectiu: avaluar les necessitats informatives d'aquesta organització, identificant els recursos informatius que disposen, ús se'n fa, quins resultats s'obtenen, etc. i intentant que alhora sigui el pas previ a tenir present abans d'implementar qualsevol projecte relacionat amb la gestió de la informació, com per exemple realitzar una Intranet o seu web (decidint gràcies a l'auditoria la informació crítica a incloure), etc.

Aquesta memòria és principalment la metodologia seguida per desenvolupar el procés de l'auditoria; la descripció i anàlisi d'aquells aspectes que no quedaven reflectits al lloc web i que eren necessaris per tenir una visió de la tasca feta (dificultats trobades, com aquestes s'han resolt, etc.). També és on s'han detallaran les fases seguides que podem resumir en els apartats: [metodologia](#) (on s'ha relacionat de quin coneixement partíem abans de iniciar el treball, etapes seguides i recursos utilitzats) [fases](#) seguides per realitzar l'auditoria (concretament: planificació, recollida de dades, processament, anàlisi i interpretació, i resultats), [conclusions](#) (on s'han resumit i ressaltat aquells punts principals a destacar i comentar), [bibliografia](#) utilitzada per realitzar el treball i finalment uns [annexos](#) on entre d'altres adjuntem temporalització, models dels qüestionaris utilitzats, etc.

2. METODOLOGIA DEL PRACTICUM

A. REVISIÓ DE CONEIXEMENTS PREVIS

A continuació, mostrem el punt de partida del Practicum en relació als nostres coneixements previs sobre el tema, coneixements que es poden agrupar en base a **tres grans línies** que són les següents:

♣ Coneixements sobre **auditories d'informació i altres aspectes relacionats amb la gestió de la informació**.

Durant la llicenciatura de Documentació ¹ n'hi ha hagut assignatures que el seu assoliment ha estat clau per poder realitzar l'auditoria:

✓ **Auditoria ²de la informació**

Aquesta optativa ha estat vital per la tria del tema del Practicum. Cursant-la un se n'adona de la importància d'aquesta eina per adaptar i centrar qualsevol projecte de gestió de la informació a les necessitats reals de l'organització.

Ressaltar la importància del mòdul 4 del material docent de l'assignatura, "Fases auditoria", per desenvolupar la metodologia del Practicum i com les Pacs realitzades durant l'assignatura van proporcionar els coneixements per la realització dels qüestionaris, entrevista (PAC2) així com per realitzar un mapa de recursos d'informació (PAC3).

✓ **Gestió del coneixement:**

Amb aquesta assignatura hem conegut un enfoc diferent d'auditoria: les auditories del coneixement. Aquestes són també utilitzades com a pas previ abans de començar el disseny de programes, programes relacionats amb la gestió ³del coneixement.

✓ **Intel·ligència competitiva i Gestió de Recursos d'Informació**

Aquestes assignatures s'han utilitzat per conèixer com davant la quantitat d'informació que actualment es genera, les auditories poden actuar com a filtre perquè dins la organització només entri aquella informació de valor.

Comentar com a la segona optativa vam haver de planificar un sistema de intel·ligència empresarial que ens va permetre conèixer la importància de la planificació com a pas previ abans d'iniciar qualsevol projecte, valorar la importància de les auditories dins aquestes planificació i quines etapes eren necessàries seguir.

✓ **Gestió unitats d'informació.**

Aquesta assignatura ha proporcionat els coneixements necessaris (especialment gràcies al mòdul "planificació dels serveis") sobre diferents tècniques i mètodes per analitzar l'entorn de qualsevol unitat d'informació.

Aquests mètodes dins el procés de l'auditoria s'han utilitzat dins la fase d'anàlisi de les dades per poder realitzar les recomanacions i han estat els següents: anàlisi DAFO, Benchmarking, mètode de cultura organitzativa Hay, etc.

♣ Coneixements sobre **aspectes tècnics**. La segona línia ha anat relacionada amb aquells aspectes més tècnics ("informàtics") per realitzar el lloc web, lloc web que havia de reunir tots els principis d'usabilitat, navegabilitat, recuperació de la informació, etc. estudiats durant la llicenciatura en les assignatures:

✓ **Tècniques d'edició electrònica**

Amb aquesta assignatura vam assolir els coneixements necessaris sobre l'edició electrònica en web i la seva implementació mitjançant l'enteniment de conceptes bàsics sobre l'entorn multimèdia, l'hipertext i l'hipermèdia.

Però, aquesta troncal ha estat clau per conèixer el llenguatge html, apartats clau a incorporar en qualsevol lloc web (mapa de la web, copyriht, etc.), estructures per facilitar navegació, eines per agilitzar la recuperació, etc. ja que durant tot el curs vam

¹ Aquestes assignatures s'han vist complementades amb els coneixements realitzats alhora durant la Diplomatura en Biblioteconomia i Documentació (Escola Universitària Jordi Rubió i Balaguer)

² En endavant també AI

³ Gestió del coneixement ens proporciona els conceptes, tècniques i processos per a crear programes que potencien el coneixement individual i corporatiu, l'aprenentatge, la innovació i la conversió en valor del capital intel·lectual de l'organització.

haver de crear diferents llocs webs, un emprant el Frontpage, el mateix programa amb el que s'ha realitzat la web d'aquest Practicum.

✓ **Organització i recuperació de la informació.**

D'aquesta assignatura s'ha tingut present l'apartat dedicat als sistemes de navegació hipertextual per realitzar una estructura que garantís la navegació i recuperació de la informació.

♣ La tercera i darrera línia ha estat conèixer la organització on s'havia de realitzar l'auditoria.

El fet de treballar a la Biblioteca des de fa gairebé 6 anys realitzant tasques d'atenció al públic, catalogació i préstec ha permès tenir una visió interna detallada i evitat problemes de desconeixement de la organitzacions, problemes que pateixen les auditories externes (les realitzades per personal extern a la organització, les quals hem de dir en principi garanteixen més objectivitat que les internes ja que estan són realitzades per personal no implicat amb la organització)

B. ETAPES DEL PRACTICUM

Per desenvolupar el Practicum (realitzat en dos semestre) s'han seguit les etapes següents:

- PLANIFICACIÓ

♣ **Formalització de la proposta inicial.** El primer que s'ha fet ha estat marcar unes dades mínimes sobre el treball a presentar, s'han indicant aspectes com: títol, coneixements previs sobre el tema, objectius a assolir, àmbit, interès del treball, etc.

Tot això s'ha formalitzat en el lliurement de la primera fita (la DE-1)

♣ **Concreció.** En un segon pas s'ha concretat i revisat la proposta inicial segons els comentaris personalitzats del consultor.

Es van reconsiderar aspectes com objectius (redefinir-los i concretar-los més detalladament) , àmbit i interès (especificar-los) i títol (es va ajustar als objectius a assolir).

♣ **Metodologia i temporalització:** En aquesta etapa s'ha decidit el mètode per la recollida de les dades (qüestionaris, entrevista en grup i l'observació), tasques a realitzar (fases 'auditoria) i un pla de treball personalitzat, planning que es pot consultar a l'annex "[Temporalització](#)"⁴.

Aquesta temporalització agrupa tant la planificació per desenvolupar el Practicum (color blau) com la de les fases de l'auditoria de la informació (color taronja). De fet aquestes dues accions estan tan interrelacionades (les dues són metodologies de recerca d'informació) que ens hem trobat amb fases que han coincidit (planificació, recopilació de dades, anàlisi i presentació resultats). Per aquest motiu es va decidir presentar-la dins un mateix quadre. En el moment de comentar-la s'ha donat prioritats a l'apartat "Fases de l'auditoria" (igual que en altres fases com processament i anàlisi de les dades) ja que s'ha pensat era el cor del treball.

Aquesta temporalització s'ha hagut d'anar adaptant a les necessitats i transcurs del treball, que es pot també visualitzar (retards: color groc ; mètodes afegits: vermell).

⁴ La temporalització al incloure tant informació relacionada amb el Practicum com amb la auditoria hem decidit incloure tant en aquesta memòria com al lloc web.

S'ha adjuntat tant dins el lloc web com dins la memòria. Justificació: s'ha considerat que era informació vital a incloure en la memòria (per analitzar l'evolució del treball) com en el lloc web (donar rigor al mètode seguit).

La finalització d'aquests dos apartats ("Concreció" i "Metodologia i temporalització") ha coincidit amb el lliurement de la DE2.

- **RECOLLIDA I PROCESSAMENT DE LES DADES**

♣ **Recollida de dades.** La recollida s'ha aconseguit a través de qüestionaris realitzats al personal de la Biblioteca, clients externs i interns i una entrevista en grup únicament a personal del BCP.

Sobre aquest punt hi ha informació detallada a l'apartat [Fases auditoria de la informació](#). Destacar però que aquesta fase es va allargar més temps del previst (si la recollida de dades dels clients estava previst que finalitzés el 1 de desembre va ser un mes més tard, retardant a la vegada l'entrevista en grup ja que necessitàvem la informació dels usuaris per un anàlisi més exhaustiu). Malgrat això al fer el Practicum en dos semestres s'ha disposat d'un marge de temps per solucionar aquest imprevist. Motiu retard qüestionaris: poc interès per part dels clients d'omplir els qüestionaris.

♣ **Processament i anàlisi:** El processament de les anàlisi ha estat en un cop finalitzada la fase de recollida d'informació, agrupa aquestes dades i posar-les en context per donar-li un significat.

Igual que en el cas anterior comentar que hi ha informació més detallada a l'apartat [Fases auditoria de la informació](#) i que de nou fer el Practicum en dos semestres ha permès disposar de més temps per l'anàlisi, fet important si tenim present que la qualitat de l'auditoria depèn principalment d'una correcta anàlisi de les dades.

Aquest processament ha coincidit amb el lliurement de la DE-3, document que reflectia l'estat del treball (principalment temporalització actualitzada i assoliment dels objectius plantejats, en el nostre cas encara no assolits ja que el lliurement d'aquesta fita ha coincidit amb la meitat de l'anàlisi, justament al meridià d'aquest Practicum en dos semestres). Al meridià de la recollida de dades ha coincidit amb la Defensa virtual del Practicum I.

- **PRESENTACIÓ**

♣ **Lloc web i memòria provisional:** Aquest punt ha consistit en presentar un sumari no definitiu del lloc web (el resultat de tot el treball presentat en nèt, en el nostre cas l'informe de l'auditoria) i de la memòria (el sumari d'aquest document)

El lliurement d'aquest material ha estat la quarta fita (la DE-4)

♣ **Lloc web i memòria definitiva:** Aquest punt és aquest mateix document i el lloc web definitiu (l'informe) adjuntat en el mateix correu electrònic. Més informació sobre el lloc web [aquí](#).

♣ **Defensa virtual.** Encara pendent de realitzar. Dates previstes: 1 al 5 de juliol.

C. FONTS D'INFORMACIÓ UTILITZADES

Les fonts d'informació que s'han emprat per localitzar la bibliografia es poden agrupar en 5 blocs diferenciats:

- **Cercadors** ([Google](#), [All the web](#) i [Altavista](#)). A través dels cercadors s'ha realitzat una primera presa de contacte amb les diferents matèries. És a dir, un cop detectat que calia informació sobre determinat aspecte (per exemple com fer models de qüestionaris) s'ha emprat aquest recurs per localitzar bibliografia al

respecte. Alhora ha estat una font molt bona per determinar paraules clau a buscar en altres recursos, sinònims, etc. Gràcies a aquest mitjà s'ha localitzat aproximadament un 65% de la bibliografia, que s'ha intentat fos actualitzada i realitzada per autoritats amb prestigi en la matèria.

- **Bases de dades externes (concretament B.D. de revistes electròniques especialitzades):** un cop definides amb els cercadors les paraules clau a buscar, hem anat a la Biblioteca digital de la UOC per buscar bibliografia a les bases de dades especialitzades.

Bàsicament s'han consultat les revistes electròniques a text complet: *El Profesional de la información*, *Library Journal* i *Library Quartely*, revistes que per temàtica i perquè són les que més hem utilitzat durant tota la llicenciatura per buscar bibliografia (les tres són del proveïdor Ebsco i la cerca funciona de manera similar) s'ha pensat eren les més adequades. Dir però que la bibliografia relacionada és principalment de la revista *El Profesional de la información*.

- **Bases de dades internes (el Catàleg de la Biblioteca de CP).** Malgrat la Biblioteca de CP sigui una biblioteca especialitzada en dret té alhora un apartat d'obres sobre biblioteconomia i de metodologia adreçat a la especialització i formació del seu personal (vegeu exemple de llibre Cristina Soy sobre auditoria de la informació [\(*\)](#) i el de Sanz Casado sobre estudis d'usuaris [\(**\)](#)).

- **Bibliografies.** Sovint un document (la seva bibliografia) ens ha enviat a un altre també interessant pel Practicum. Fins i tot sovint un autor especialitzat en una matèria clau pel Practicum (com per exemple Cristina Soy en auditoria de la informació o Ramon Maspons especialitzat en intel·ligència competitiva) ha permès trobar més bibliografia realitzada per ells sobre tema.

- **Llistes de distribució (Infodoc).** Infodoc és una llista de distribució de la Biblioteca de la Facultat de Traducció y Documentació de la Universitat de Salamanca amb l'objectiu de que qui es subscrigui pugui rebre informació actualitzada relacionada amb el camp de la documentació. Gràcies a aquesta llista a la que estem subscriptos periòdicament rebem novetats bibliogràfiques, concretament buidats d'articles de revistes i dins aquestes novetats s'han localitzat algunes de les referències (per exemple article de Guzmán Sánchez sobre mapes tecnològics)

- **Especialistes ⁵en la matèria:** En dos casos concrets s'han enviat correus electrònics a persones amb prestigi en la matèria perquè ens assessoressin sobre si anàvem cap al camí adequat i per recomanar-nos fonts d'informació.

Concretament ens hem posat en contacte amb Cristina Soy (qui va ser la nostra consultora quan vam cursar l'optativa d'auditoria de la informació a la UOC). Molt amablement ens va informar de la inexistència de comparar els nostres resultats amb els d'un centre similar però sí la de comparar-los amb estàndards de biblioteques com la British & Irish Association of Law Librarians, així com de l'existència dels resultats d'un Benchmark de biblioteques jurídiques. Més informació [aquí](#).

També es va enviar un mail a l'organització ISACA per mirar d'aconseguir algun model d'informe o alguna alternativa per trobar-ho. Al dia d'avui no se'ns ha donat resposta.

- **Material llicenciatura Documentació.** Adreçar-nos directament al material facilitat durant la llicenciatura d'aquelles assignatures indicades a l'apartat

⁵ Ho incloïem en aquest apartat perquè gràcies a aquest recurs hem obtingut dades bibliogràfiques, tot i que al tractar-se d'una consulta via mail es podria haver creat un apartat diferenciat de "dades no bibliogràfiques"

“[Revisió d'estudis previs](#)”, material s'ha de dir accessible des de l'apartat “Secretaria” de la UOC, ha estat un altre mitjà d'obtenir la bibliografia.

3. FASES AUDITORIA INFORMACIÓ

Primer indicar que **no hi ha un mètode estàndard per desenvolupar una auditoria**. Per tant, s'han hagut d'adaptar els passos bàsics a realitzar davant qualsevol treball de recerca (planificació, recollida de dades, anàlisi i presentació resultats) als objectius de l'auditoria a assolir. Dir que aquests passos estudiats durant algunes assignatures de la llicenciatura alhora han coincidit amb les fases a seguir que apareixen en alguna bibliografia.

Molta de la informació donada en aquest apartat coincideix amb la de l'apartat “Metodologia” del lloc web (p.e. la recollida de dades), però era informació important a incloure als dos llocs. Justificació: era important incloure-la al lloc web per informar de que s'havia seguit un mètode de rigor (el mateix que ha passat amb la temporalització) i alhora havia d'aparèixer a la memòria per poder explicar i així analitzar el procés seguit (problemes trobats, solucions, etc.). Dir però, que per no duplicar 100% continguts la informació donada al lloc web ha estat més enumerativa i no tant detallada com la de la memòria.

A. PLANIFICACIÓ

Dintre la planificació, el primer pas ha estat demanar permís al Director de la Biblioteca per realitzar el Practicum sobre la Biblioteca i així assegurar la continuïtat del treball. No havíem de fixar cap partida econòmica, però sí poder per exemple poder fer lliurement els qüestionaris, l'entrevista, etc.

Un cop obtinguda l'autorització, **s'han fixat uns aspectes clau per marcar un camí a seguir**, aspectes com: objectiu de l'auditoria, marc temporal, abast i els beneficis que se'n pensen obtenir. Tota aquesta informació, excepte els objectius ⁶ que també s'han indicat anteriorment, s'ha inclòs al lloc web.

A l'annex I s'ha adjuntat el [Quadre Temporalització](#), més informació sobre aquest punt.

a) OBJECTIUS

Els objectius es van fixats a la DE-2 i només han variat en aquesta DE-5, reagrupant-los de manera diferent per poder relacionar-los amb mètodes i eines emprats per assolir les fites marcades. Tot i així el propòsit continua sent el mateix que els de la DE-2.

A. Objectiu general

✓ Detectar, controlar i avaluar la informació que existeix a la Biblioteca de CP, el seu ús, així com també els seus fluxos d'informació i la seva adequació a les necessitats del personal i els objectius de la organització.

B. Objectius específics

✓ Revisar l'ús actual de la informació dins la organització i el seu flux. Averiguar:

- els recursos de la organització
- ús efectiu es fa d'aquests recursos
- resultats s'obtenen amb aquests recursos

⁶ Els objectius eren una informació que en els estàndards de l'ISACA apareixien com a obligatòria però s'ha decidit incloure també a la memòria per poder relacionar objectius, indicar si s'han o no assolit i com.

- costos i beneficis d'aquests recursos
- persones implicades en l'ús d'aquesta informació
- procediments de treball i/o hàbits
- oportunitats d'ús d'aquests recursos per obtenir avantatges competitius

Objectiu assolit. Mitjà: mapa recursos d'informació i diagrama fluxos.

✓ Identificar les **necessitats** d'informació de la Biblioteca. Aquestes es determinaran en base als objectius de la organització (a nivell genèric i departamental), serà la informació crítica de l'organització.

Objectiu assolit. Mitjà: relació objectius Biblioteca amb recursos.

✓ Analitzar la **cultura informativa** de la organització, especialment la voluntat de compartir informació i els fluxos d'informació ja existents.

Objectiu assolit. Mitjà: anàlisi cultura Hay.

✓ Desenvolupat una política d'informació revisant els resultats obtinguts i establint unes pautes per millorar l'ús de la informació dins la Biblioteca.

Objectiu assolit. Mitjà: tot l'informe d'auditoria es pot considerar la planificació d'un política d'informació.

✓ Desenvolupar una eina (l'auditoria és com una eina metodològica) per tal d'implementar un sistema d'intel·ligència empresarial per tal de crear en un futur (en aquest Practicum únicament es mencionaran ja que són uns objectius a assolir a un més llarg termini) productes intel·ligents.

Objectiu assolit. Mitjà: tot l'informe d'auditoria pot considerar-se una planificació prèvia per poder desenvolupar un sistema d'intel·ligència empresarial. El calendari d'execució de mesures a implementar i la planificació detallada de les Pàgines grogues són els productes intel·ligents.

B. RECOLLIDA DE DADES

Per realitzar la recollida de dades s'han seguit dos mètodes diferents que apareixen indicats al material docent per desenvolupar el Practicum. Aquests són:

- [Observació documental](#)
- [Observació mitjançant demanda](#)

a) OBSERVACIÓ DOCUMENTAL

L'observació documental ha consistit en recopilar tota aquella informació a la Biblioteca de la que es pot extreure dades.

Aquesta es pot agrupar en dos blocs diferenciats. Per una banda documents relacionats amb la Biblioteca com: memòria del CP, el Reglament i una sèrie de documents originats arrel de la ISO 9001 ⁷ que té la Biblioteca.

Però alhora tot aquells material facilitat durant la llicenciatura de dues assignatures concretes ("Auditoria de la informació" i "Gestió d'unitats informatives") com Pacs realitzades, exemples resolutoris passats pel consultor, etc.

S'han relacionat tots aquests documents al lloc web, annex 2 "Documentació rebuda".

⁷ Aquesta ISO avalua els procediments realitzats a la Biblioteca, els objectius a avaluar són diferents als de la nostra auditoria.

b) OBSERVACIÓ MITJANÇANT DEMANDA

L'observació mitjançant demanda ha estat dos mètodes de recollida de dades que han requerit una resposta per la persona o organització observada. Concretament parlem de: [qüestionaris](#) i [entrevista en grup](#). Seguidament els comentem més detalladament.

- QÜESTIONARIS

♣ A QUI REALITZAR EL QÜESTIONARI:

Audiència:

El primer pas ha estat decidir de qui recollir les dades que s'ha fixat en base als objectius. Aquests es podien agrupar en dos grups diferenciats: 1) Objectius relacionats amb l'ús actual de la informació, fluxos, com s'utilitza la informació, com es comparteix, etc. i 2) Objectius relacionats amb l'establiment de les necessitats informatives de la Biblioteca ; així per una banda estava el personal de la pròpia Biblioteca (objectiu 1) i per l'altra els aquells que fan ús de la Biblioteca, clients interns/externs (objectiu 2).

- Personal ⁸de la Biblioteca:

- ✓ Personal directiu (tasques de direcció, control i supervisió)
- ✓ Personal tècnic (concretament bibliotecaris i advocats realitzant la gestió de la informació)
- ✓ Personal administratiu (suport als tècnics)

- **Clients interns:** Tot el personal dels altres departaments del Col·legi.

- **Clients externs:** Col·legiats de CP, alumnes de la Escola de Pràctica Jurídica i del Campus CP (dels masters realitzats al Col·legi)

Proporció mostra

- Personal Biblioteca.

Aquest s'ha passat a tot el personal (15 persones). Justificació: voler determinar necessitats informatives, hàbits informatius, etc. de tota la Biblioteca (un grup heterogeni i variat) i no únicament d'un departament, categoria (personal administratiu, subaltern, caps, etc.). Dir que alhora s'ha pogut fer al tractar-se d'un nombre de personal relativament baix.

- Personal intern/extern.

S'ha realitzat a un 10% dels clients interns (personal del Col·legi) i un 90% a l'extern.

D'aquest 10% de percentatge un 4% han estat administratius, un 4% personal tècnic i un 2% directius. S'ha intentat aconseguir una mostra representativa de totes classificacions professionals de BPC.

Del 90%, un 10% han estat alumnes de la EPJ, un altre 10% membres del Campus CP, la resta, el 70% col·legiats. Comentar com sovint un mateix col·legiat alhora ha estat alumne de la EPJ, alumne del Campus o fins i tot col·legiat i personal de CP o membre de la Junta de Govern.

⁸ Aquest personal l'hem subagrupat alhora per classificació professional, ja que aquesta classificació en marcarà les tasques a realitzar i el respectiu ús de la informació

Mètode de selecció usuaris interns i externs

Usuaris externs: Tant en el cas de col·legiats, com alumnes de la EPJ, com del Campus la **selecció** dels clients s'ha realitzat **de manera aleatòria**. Motiu: que qualsevol usuari (satisfets, insatisfets, neutres, diaris, puntuals, etc.) tingués la mateixa probabilitat de ser enquestat.

El mètode ha consistit en distribuir a cada punt de lectura de la Biblioteca de les diferents seccions (sala de lectura, bases de dades i hemeroteca) ⁹ formularis d'enquestes per tal de que els usuaris els omplissin. Com sovint, els usuaris aprofitaven el full per prendre notes, hem hagut de anar distribuint qüestionaris periòdicament (un cop al matí i un altra a la tarda).

Com es va comentar a l'anterior defensa virtual, no s'ha pogut investigar tota la població (en hem hagut de limitar la població als usuaris que visiten la Biblioteca) arriscant-nos a que la interpretació de les dades no fos al 100% correcta. Concretament per aconseguir una mostra representativa, en base una llista complerta de la tota la mostra (en els nostre cas utilitzant la base de dades de tots els col·legiats, base dels alumnes de la EPJ i del campus) s'hauria d'haver triat una seqüència i en base a aquesta seleccionar "x" enquestats. Un cop feta la selecció s'hauria d'haver realitzat l'enquesta trucant per telèfon o enviant-la per correu electrònic. Tot i així per factors polítics i temàtics (que seguidament detallem) en aquest treball no s'ha pogut aplicar aquest mètode sistemàtic i s'ha hagut de realitzar l'aleatori :

- **Factors polítics.** El passat mes de juliol [va canviar la Junta directiva del Col·legi](#) (Degà, Secretari i la meitat dels membres de la Junta de Govern). Per tal de tenir autorització per consultar les diferents bases del Col·legi (del Campus, EPJ, col·legiats) i utilitzar les dades allà incloses per enviar el qüestionari als usuaris seleccionat, hauríem d'haver demanat permís al Director de la Biblioteca¹⁰, aquest hauria d'haver presentat un informe al Diputat encarregat de la Biblioteca i aquest informe hauria d'haver estat aprovat per la Junta de Govern. Per temps i com sabem que la nostra enquesta actualment no deixa de ser un tema secundari per tractar en una Junta de govern (la nova Junta fa aproximadament mig any va prendre possessió del càrrec i estan encara prenent altres tipus de decisions primordials pel Col·legi com noves quotes col·legiats, pressupostos 2006, revisió conveni laboral, etc.) vam pensar que l'altre mètode era el més adequat.
- **Factors temàtics.** L'objectiu principal de l'auditoria és avaluar l'ús, necessitats i la cultura informativa dins la Biblioteca de CP, per tant, tot i que és important conèixer l'opinió dels usuaris potencials de la Biblioteca, el col·lectiu principal al que s'adreça l'auditoria són el personal de la Biblioteca, i en un segon terme els clients interns i externs.

Usuaris interns: pel que fa referència als **usuaris interns** la **selecció** sí s'ha realitzat de manera **sistemàtica**, és a dir triant d'entre tot el personal i seguint una seqüència, un total de 2 administratius (i trucant-los a la extensió telefònica per seguidament enviar-los l'enquesta via correu), 4 tècnics (2 llicenciats en dret i 2 periodistes), 2

⁹ En una primera fase únicament es van deixar les enquestes a la sala de lectura, però en una segona fase vist que la recopilació de les dades era molt lenta és va demanar la col·laboració de la resta del personal per tal de poder distribuir els qüestionaris en els altres departaments. D'aquesta manera també ens asseguraven que qualsevol usuari (tant aquells que normalment utilitzen el servei de bases de dades com els d'hemeroteca) tingués l'opció d'omplir el qüestionari i així s'aconseguia també (tal com havia de ser) una mostra representativa de tots els clients que (en principi) utilitzen la Biblioteca.

¹⁰ Per poder distribuir els qüestionaris també vam haver de demanar autorització al Director de la Biblioteca.

membres de l'equip directiu i 2 subalterns (a aquests al no disposar de correu l'enquesta se'ls hi ha donat en persona).

Manera d'administrar el qüestionari

La manera d'administrar el qüestionari i aconseguir arribar a les 100 enquestes ha estat:

S'ha distribuït en tots els departaments clau de la Biblioteca els qüestionaris per augmentar la possibilitat de que els usuaris realitzessin l'enquesta. En un inici els qüestionaris únicament és van distribuir als punts de lectura de la sala de lectura i taulells d'informació. Al veure que el nombre de qüestionaris omplert era escàs es va demanar la col·laboració dels altres departaments (hemeroteca i base de dades) per tal d'augmentar-ne el nombre d'enquestes i aconseguir una mostra més representativa de tota població que empra els serveis.

♣ CONTINGUT DEL QÜESTIONARI:

Que havia d'incloure el qüestionari realitzat al personal Biblioteca?

Aquest qüestionari s'ha realitzat adaptant un model de qüestionari realitzat durant la PAC2 de l'assignatura auditoria de informació a les necessitats reals d'aquesta auditoria.

Aquesta adaptació ha consistit principalment en aconseguir a través del qüestionari informació sobre els 4 aspectes que a continuació relacionem. Aspectes considerats com clau per assolir els objectius.

1. **Informació general i sobre la organització:** preguntes per situar l'enquestat a l'organització, identificar missió, objectius, estratègia, col·lectiu a qui s'adrecen, etc. Resumint, saber què hauria de fer l'organització per assolir els objectius i què fa.
2. **Recursos i necessitats d'informació:** qüestions sobre aspectes relacionats amb percentatges d'informació interna i/o externa, contenidors d'informació, necessitats d'informació a nivell d'entorn remot i immediat, etc.
3. **Fluxos d'informació i interaccions:** qui proporciona la informació, a qui i de quina manera la subministra, què necessita el personal per a desenvolupar la seva feina, etc.
4. **Tecnologies i sistemes de suport en l'ús de la informació:** principalment preguntes per conèixer hàbits dels usuaris en relació als mitjans informàtics i noves tecnologies.

El model d'aquests qüestionari (i també el realitzat als clients interns i externs) s'ha adjuntat en un document al lloc web a l'apartat "Qüestionaris". Més endavant s'han adjuntat uns models de qüestionaris amb alguns aspectes que finalitzat el procés de recollida vam veure es podia millorar, però recordem, no són els que els usuaris i clients van omplir.

Que havia d'incloure el qüestionari realitzat al personal intern/extern?

En aquest cas les preguntes s'han fixat seguint les mateixes àrees d'informació marcades per al personal de la Biblioteca (informació general, recursos, etc.) però realitzant d'una manera breu. Motiu: aquest qüestionari no podia ser tant extens com el realitzat al personal de la Biblioteca (manera molt gent se'ns hauria tirat enrera en el moment de realitzar-ho) i alhora els clients interns externs són un aspecte secundari

de l'auditoria, el personal de la Biblioteca és el punt principal (aquesta justificació és la que ens va decidir de no realitzar-los cap entrevista).

1. **Informació general.** L'objectiu ha estat situar a l'enquestat, saber la seva relació amb el Col·legi i amb la Biblioteca: si era alumne de la EPJ, Campus i/o col·legiat.
2. **Recursos i necessitats d'informació.** Identificar i localitzar els recursos que utilitzaven els usuaris, esbrinar quina informació contenen, etc.
3. **Fluxos d'informació i interaccions.** Esbrinar qui proporciona la informació, si és Biblioteca o d'un altra departament, de quina manera la rep, nivell de satisfacció, etc.
4. **Tecnologies i sistemes de suport en l'ús de la informació.** Conèixer els hàbits dels usuaris en relació als formats per fer-li arribar la informació i ús de la seu web.

♣ PROBLEMES DETECTATS

- Poca participació

Malauradament la gent no ha participat en el projecte. De fet fins i tot vam haver d'allargar el període de recopilació de dades. Per tant per futures auditories per involucrar al personal, que vegin la importància dins el projecte i s'animin a omplir-lo seria **molt interessant incorporar una mena d'introducció explicant la finalitat de l'enquesta, el projecte i el qüestionari.**

Fins i tot seria interessant explicar de manera molt genèrica l'estructura del qüestionari així com establir una línia de comunicació entre enquestador i enquestat per a aquelles consultes que es considerin oportunes. Una possible introducció seria:

“Des de la Biblioteca estem realitzant un nou projecte que consisteix en realitzar una auditoria de la informació que de ben segur serà profitós per a tots. Per tal de realitzar-la hem de determinar quina és la informació vital que necessitem i per això necessitem de la vostra col·laboració. És per això que es prega omplir la següent enquesta. Cas de que es cregui oportú fer algun suggeriment, es prega fer-ho darrera els fulls de l'enquesta. Un cop estigui omplert el qüestionari podeu deixar-lo al taulell de referència o donar-li a qualsevol persona de la Biblioteca. Per a qualsevol dubte contacteu amb 934567876, ext. 262. Gràcies.”

- Manca de comunicació amb l'enquestat

Pensem que sovint els usuaris no ens han donat el qüestionari perquè dubtaven a on adreçar-lo i més quan possiblement se'ls hagi presentat algun dubte sobre alguna pregunta plantejada. Per tant en futures auditories s'**explicitarà** a on retornar el qüestionari i alhora s'afegirà **una línia de comunicació per a les consultes que es considerin oportunes.**

- Eliminar llenguatge massa especialitzat

Tot i que teníem clar que no havíem d'utilitzar llenguatge especialitzat durant la recopilació de les dades s'ha vist com algunes paraules utilitzades no s'entenen (per exemple concretament la pregunta número 10 del qüestionari adreçat al personal de la Biblioteca hem vist com sovint ens han preguntat a que ens referíem amb la paraula "Inputs"). La solució serà canviar la paraula per una altre no tant especialitzada, o definir-la d'una manera entenedora o afegir diferents exemples.

- No complicar-lo

També en alguns casos s'ha comprovat que la gent dubtava de què havia de respondre. En properes auditories en aquests casos en lloc de posar una pregunta oberta, s'oferiran diferents caselles per marcar.

- Afegir nous camps a avaluar

Un cop finalitzat el qüestionari s'ha vist que hi havia un aspecte no analitzat i era l'aspecte **guardians, usuaris i propietaris de la informació**, quines persones tracten o gestionen d'alguna manera la informació, quin lloc ocupen en l'estructura de l'organització, a qui reporten, en què estan especialitzats, quina formació tenen en gestió de la informació, quins són els seus contactes a nivell d'usuaris?, quins amb altres professionals amb rols similars, etc. Aquest d'una manera breu s'ha analitzat a l'entrevista (apartat "Forma com la informació és gestionada") però seria interessant incloure-ho per futures auditories i així tractar-lo d'una manera més exhaustiva.

Podeu consultar els possibles models de qüestionaris introduint alguns d'aquests punts a millorar: [qüestionari Personal Biblioteca](#) i [als clients extern/intern](#).

- ENTREVISTA EN GRUP

Com ja s'ha indicat anteriorment únicament s'ha realitzat l'**entrevista en grup** al personal de la Biblioteca, a tot el personal (tècnics bibliotecaris, auxiliars, director, etc.).

L'entrevista ha tingut dos objectius claus:

- ✓ Clarificar i matisar aspectes recollits als qüestionaris, especialment aquells que pel seu caràcter purament qualitatiu no tenien cabuda.
- ✓ Recollir noves propostes (pensem que serà més fàcil si la entrevista és en grup)

Els aspectes clau sobre els que ha girat l'entrevista han estat els aspectes:

- **Objectiu i prioritats de l'organització:** S'han analitzaran i acabat de definir al detall el primer bloc de les preguntes del qüestionaris relacionat amb conceptes sobre missió corporativa, objectius, negoci, estratègia, polítiques, anàlisi de l'entorn (amenaces, oportunitats de negoci, punts forts, febles), etc.
- **Estructura organitzativa.** S'ha parlat sobre qui pren les decisions, quina és la divisió organitzativa formal de l'organització, així com el grau d'autonomia o centralització, etc.
- **Forma com la informació és gestionada.** Si la informació circula des de la direcció fins a les bases, si alhora també circulació informació entre departaments (informació transversal), si canals preestablerts, quins fluxos hi ha establerts entre processos i recursos d'informació, etc.
- **Cultura organitzativa:** s'ha comentat quins dels 4 models de Hay era amb el que pensaven que estava la Biblioteca i perquè.
- **Avaluació recursos:** S'han avaluat els diferents recursos utilitzats en la Biblioteca per poder realitzar l'inventari, avaluació dels recursos d'informació en relació amb l'assoliment dels objectius corporatius, Valoració de la informació pel que fa a qualitat, ús, impacte en la productivitat, eficiència, des del punt de vista financer, etc.
- **Descripció d'un escenari ideal.** S'ha parlat sobre aquells productes, recursos o serveis que els administratius de la Biblioteca desitjarien disposar. Aquesta informació serà vital per incloure allò que manca i

incloure (si és el cas) aquestes noves propostes en un futur dins l'organització

Comentar que com aquesta havia de ser un complement a les dades obtingudes a través dels qüestionaris, i com aquests es va retardar, també es va prorrogar la seva data de realització.

C. PROCESSAMENT DE LES DADES

En el processament de les dades s'ha partit de que teníem dos tipus diferenciats d'informació que requerien un tractament divers.

- DADES QUANTITATIVES.

Aquestes s'han tractat de manera convencional amb un full de càlcul (programari Excel). De cada pregunta plantejada i d'aquells valors susceptibles de ser processats des de un punt de vista estadístic s'ha extret un valor mitjà.

A partir d'aquí ja s'han pogut establir correlacions fins a determinar els serveis més utilitzats, % d'ús de determinat recurs, etc.

Aquesta etapa no ha representat cap dificultat només ha requerit un temps en l'introducció de les dades al programari i en la realització dels gràfics.

Al lloc web, apartat "Processament", en un document word s'han adjuntat els resultats dels qüestionaris realitzats tant al personal de la Biblioteca com als clients interns i externs.

- DADES QUALITATIVES

El processament d'aquestes dades qualitatives (extretes principalment de la entrevista) ha consistit en explorar cada àrea determinada i de cada àrea indicar cadascuna de les idees que s'han donat. Per exemple, quan donant la entrevista s'ha parlat sobre determinat tema, anar apuntant tots els punts que han anat sorgint.

La única dificultat trobada ha estat estar pendent i prendre nota de tots els punts tractats durant l'entrevista, no deixar escapar cap detall i sobretot no caure en la subjectivitat.

D. ANÀLISI, INTERPRETACIÓ I FORMULACIÓ RECOMANACIONS

En aquesta fase s'han analitzat i interpretat les dades obtingudes a través dels qüestionaris, entrevistes i la observació. L'objectiu, poder donar un significat a tota aquesta informació i poder realitzar les recomanacions pertinents (crear coneixement).

Per analitzar i interpretar les dades s'ha seguit la **metodologia híbrida de Buchanan** que es comentem a continuació.

En un principi la idea era únicament mapar els recursos de la organització i fer un anàlisi DAFO (punts forts i febles), però després es va pensar que igual millor seria no substituir-ne el DAFO per un anàlisi de fluxos i el Benchmarking de cara a establir unes recomanacions més objectives comparant els nostres resultats amb informació similar.

Malauradament no es van trobar resultats de cap centre similar amb els que comparar dades i alhora comparant amb estàndards no s'assolien els objectius fixats per a l'auditoria més informació detallada clicant [aquí](#)) per tant vam optar per la metodologia híbrida de Buchanan que incorpora, entre d'altres, tant l'anàlisi DAFO, l'anàlisi de fluxos així com el mapa dels recursos d'informació, i sí permetia assolir tots els objectius fixats.

Sobre la metodologia de Buchanan dir que aquesta metodologia s'ha adaptat a les necessitats de l'auditoria i a les característiques de l'organització i per tant no l'hem seguit de manera rígida, per exemple com s'explica a continuació, s'ha canviat el desenvolupament de la promoció adaptant-lo a una organització que requereix que qualsevol difusió externa passi per la Junta de Govern, s'ha eliminat l'apartat una de les acció a desenvolupar a l'etapa d'identificació, etc.

Fases mètode Buchanan:

♣ **Promoció.** Objectiu: obtenir el recolzament i la cooperació necessària.

En contra del que marca la metodologia aquesta fase es desenvoluparà un cop ja enllestit l'informe final de l'auditoria. Concretament es tractarà de que el director de la Biblioteca presenti un informe a la Junta de Govern del Col·legi per autoritzar la difusió del lloc web.

L'objectiu d'aquesta difusió serà:

- difondre els beneficis de l'auditoria i augmentant el coneixement i la importància de gestionar la informació
- reduint la desconfiança (motivada per el desconeixement) dels empleats
- fent circular un document on s'expliqui tot el procés seguit

En el cas que es decideixi penjar-ho a la web del Col·legi s'haurà de decidir també en quin apartat de la Biblioteca es penja aquesta informació. De moment l'ideal seria penjar-ho en la Intranet de la Biblioteca però al no disposar d'aquesta eina, la promoció caldrà fer-la penjant els arxius a la carpeta col·lectiva Neptuno.

♣ **Identificació.** Objectiu: realitzar un anàlisi estratègic integral (missió, visió, cultura, estructura, fluxos i recursos d'informació, les seves interrelacions i correspondència interna).

Aquest pas inclourà les següents accions ¹¹ diferenciades:

- Identificar i definir missió i objectius

Aquesta informació s'ha obtingut mitjançant els qüestionaris realitzats al personal de la Biblioteca (al primer bloc de), i alhora s'ha aprofundit amb l'entrevista en grup.

Per tant, el resultat d'aquesta acció està al lloc web, als resultats qüestionaris realitzats al personal de la Biblioteca (primer bloc de preguntes).

- Identificar i definir l'entorn de la organització

A través els coneixements facilitats a través del mòdul 2 de l'assignatura "Gestió unitats informatives" s'ha realitzat un anàlisi de l'entorn de la organització. Com? seguint la tècnica d'anàlisi DAFO, tècnica que consisteix en anàlisi l'entorn de l'organització identificant les amenaces i oportunitats i els punts forts i febles.

Per aconseguir aquesta informació, es va recuperar el resultat d'un anàlisi DAFO realitzat fa un parell d'anys a l'assignatura "Gestió unitats informatives", es van apuntar els aspectes clau ressaltats que van servir per iniciar a analitzar l'entorn durant l'entrevista. Resumint l'anàlisi ja realitzat va ser en punt de partida del presentat en aquest Practicum (millorat ja que aquest incorpora diferents punts de vista).

Sobre aquest aspecte comentar la dificultat trobada en sintetitzar el diferent conjunt d'opinions, constatar que de fet totes les opinions són interpretables, fins a cert punt i

¹¹ El model Buchanan identifica una acció més de les que aquí apareixen que consisteix en identificar l'estructura jeràrquica, rols, funcions, interrelacions, formes de coordinació, etc. Nosaltres a l'adaptar aquest mètode als nostre cas i aquesta fase no l'hem realitzat.

com sovint un mateix aspectes (per exemple el creixement exponencial de la informació) un pot considerar-lo un avantatge (poder disposar de més informació) i un altre com una amenaça (no disposar com antigament de tot el que es publica a nivell jurídic).

El resultat d'aquest anàlisi s'ha penjat a l'annex IV del lloc web.

- Identificar, definir i descriure la cultura de la organització

A través de l'entrevista en grup s'ha definit gràcies a qüestions plantejades com valoració de la importància de la informació, maneres de fer, etc. la cultura de l'organització.

Concretament entre tot el personal i durant l'entrevista s'ha fixat dins el tipus ¹²de cultura de la Biblioteca (a l'annex V del lloc web s'ha adjuntat el resultat) segons la tipologia de Hay.

- Identificar i descriure els fluxos d'informació.

Per realitzar aquest diagrama de fluxos entre usuaris i fonts d'informació ha estat imprescindible la informació aconseguida a través dels qüestionaris i l'entrevista en grup.

Concretament gràcies als qüestionaris s'ha disposat de la relació entre processos i recursos d'informació. I alhora amb l'entrevista s'ha pogut definir qui generava i qui rebia la informació.

Comentar alhora com per dibuixar el diagrama s'ha seguit com a guia un exemple resolutori que ens vam passar la consultora de l'assignatura Auditoria de la informació.

A l'annex del lloc web VI es pot consultar aquest diagrama.

- Identificar els recursos d'informació.

A través dels qüestionaris i l'entrevista en grup s'han identificat els recursos d'informació disponibles a l'organització i s'ha parlat sobre aquelles fonts que la organització no disposava i creien d'utilitat a adquirir.

A l'apartat "[anàlisi](#)" no només aquests es troben identificats sinó també valorats mitjançant un mapa de recursos d'informació.

♣ **Anàlisi.** Objectiu: analitzar i avaluar els recursos d'informació i formular plans d'acció per transformar les situacions problemàtiques i aconseguir els objectius identificats.

Per tant s'ha realitzat les accions:

- **Avaluar els recursos d'informació**, la seva importància estratègica i utilitat. Com? A través un **mapa de recursos d'informació** que s'ha desenvolupat seguint les fases:

- 1) Enquesta a tot el personal de l'empresa per identificar totes les fonts d'informació existents per detectar les carències d'informació i les necessitats de noves fonts i recursos d'informació.

Podeu els resultats dels qüestionaris realitzats al personal de la Biblioteca en un document adjunt al lloc web apartat "Qüestionaris".

- 2) Correlació d'objectius amb recursos d'informació

¹² Tipologies de cultura organitzacional següents segons Hay: 1) Cultura funcional, 2) Cultura de procés o procediment, 3) Cultura de projecte i 4) Cultura de xarxa

Aquesta informació s'ha extret també del qüestionari (apartat "objectius per departaments") i s'ha completat mitjançant l'entrevista (resultats a l'annex VII del lloc web)

3) Realització d'un inventari dels recursos existents

El mètode per realitzar l'inventari ha estat:

- Relacionar tots els recursos existents a la Biblioteca (dades recollides amb el qüestionari i l'entrevista en grup)
- Avaluar-los (a través el qüestionari i l'entrevista en grup)
- Realització del propi inventari (fer una fitxa per recurs) seguint un [model](#) passat per la consultora de l'assignatura auditoria de la informació.

L'inventari s'ha penjat al lloc web a l'annex VIII

4) Elaboració gràfica del mapa de recursos de informació

Per realitzar aquest gràfic s'ha seguit el mètode:

- Llistar tots els recursos disponibles a la Biblioteca
- Per cada recurs apuntar el seu ús (nombre de vegades que un recurs s'ha relacionat amb un objectiu) i la importància (informació extreta de la valoració donada durant l'entrevista, dada que apareix en l'inventari de recursos)
- Col·locar cada recurs en un gràfic en base a les anteriors coordenades (ús i importància)

- **Formulació d'accions.** Objectiu: analitzar tota aquesta informació.

En un principi per realitzar les recomanacions i fer uns suggeriments i propostes de millora vam decidir que el mètode més objectiu de cara a poder comparar la situació real amb la situació òptima era utilitzar el Benchmarking i comparar els resultats amb els d'una auditoria similar. No vam trobar cap centre amb qui poder fer la comparació.

Vam veure però en el llibre de Cristina Soy sobre auditories de la informació que una altra opció era fer la comparació amb estàndards similars. Per aquest motiu vam decidir enviar-li un mail a aquesta senyora que havia estat la nostra consultora quan vam fer l'optativa. Molt amablement ens va respondre que no coneixia cap centre amb el que fer comparació i que podia fer la comparació amb estàndards com la British and Irish Law Association.

El problema va ser que aquesta normativa no avaluava fluxos i necessitats d'informació (l'objectiu principal del Practicum) i es limitaven a fer recomanacions sobre aspectes com col·lecció (nombre volum), la direcció, serveis, etc.

Solució? Ampliar els mètodes d'anàlisi de les dades utilitzant una metodologia més exhaustiva que sí ens permetia assolir els objectius fixats i a partir d'aquí comentar aspectes a destacar, factors crítics sense recursos, etc. Sabem que NO és un mètode tan objectiu com l'altre però va ser l'opció més viable coneguda.

Comentar que el dia 9 de juny vam rebre un nou mail de Cristina Soy informant-nos que a través de la llista de distribució americana BUSLIB havia rebut notícia d'uns Law Library Benchmarks—Results. A través del google vam veure es tractava d'una monografia a adquirir 147 € que per problemes econòmics i de temps (i que pensem

tampoc s'ajusta als requeriments del treball¹³) no hem pogut incloure en el nostre treball.

Finalment comentar que per formular les accions s'ha seguit el procés:

- Identificació del problema
- Anàlisi de les causes del problema
- Solució
- Acció a implementar

♣ **Comptabilitat.** Objectiu: establir els costos dels recursos serveis associats.

S'ha realitzat un inventari amb els recursos d'informació i una de les dades ha estat el cost.

♣ **Identificació.**

Aquesta fase ha estat el propi informe d'auditoria, document on s'han recollit els resultats del procés de l'auditoria.

E. PRESENTACIÓ DELS RESULTATS

La informació del lloc web és l'informe resultant de l'auditoria d'informació que s'ha realitzat a la Biblioteca del col·legi professional.

Per identificar tant el **format** com el **contingut** a relacionar a l'informe s'han tingut present els següents documents:

- El llibre: Soy, Cristina. Auditoría de la información. Barcelona : Editorial UOC, 2003.
- El document electrònic: Norma de auditoría de SI Reporte. Information Systems Audit and Control Association [Darrera consulta: 24/04/2006] (<http://www.isaca.org/pe/normas.htm>)
- I finalment el capítol: "El informe de auditoría". EN: Auditoría de protección de datos. Barcelona. Bosch, 2003. Tot i no ser específicament una auditoria d'informació el document ha ajudat a complementar la informació anteriorment relacionada.

Els apartats bàsics a incloure en aquest informe han estat:

- Presentació general (context, metodologia, difusió, seguiment) de l'informe
- Conclusions (Resultats, Àrees d'informació crítica, Àrees de millora)
- Recomanacions (Pla d'acció)

En el moment de realitzar la web, s'ha hagut d'adaptar (amb els canvis que això ha implicat) el format que tradicionalment presenten els informes en suport paper al nou suport electrònic aconseguint per tant una recerca i accés a la informació més fàcil, àgil i estructurat.

Per realitzar l'**estructura** del lloc web (crear una website amb una estructuració adequada, navegació intuïtiva, recuperació òptima, etc.) s'ha tingut present el material web:

¹³ Tot i així per la informació que apareix al resum fa l'efecte de que tampoc relacionen els aspectes analitzats en aquesta auditoria.

- Codina, Lluís ; Rovira, Cristòfol. Organització i recuperació de la informació. Barcelona : UOC. <[https¹⁴://cv.uoc.edu/tren/trenacc?](https://cv.uoc.edu/tren/trenacc?) > [Darrera consulta: 26/04/2006]
- Maniega, David. Tècniques d'edició electrònica. Barcelona : UOC. <<https://cv.uoc.edu/tren/trenacc?> > [Darrera consulta: 30/04/2006]

Ressaltar dins aquesta estructura la realització de dos frames fixos per agilitzar la navegació i el fet de que s'ha intentat incorporar un cercador (per facilitar la recuperació), una opció que permetés canviar l'idioma de la web i una altra per variar la mida i facilitar la lectura a persones amb problemes de visió. Malauradament per desconeixements informàtics només s'ha pogut realitzar el frame i la resta no ha pogut ser i queda pendent per futures actualitzacions.

També per un aconseguir un disseny en consonància amb la imatge del Col·legi s'ha hagut de renunciar a que alguns hiperlinks es visualitzessin el color blau (ressaltaven massa, especialment els del frame esquerra i superior) per sobre la imatge corporativa de serietat que intenta donar el Col·legi i que alhora s'ha intentat seguir). Per tant, a tres punts clau de la web (frame superior i esquerra i mapa de la web) molts dels apartats de la web (inici, difusió, mapa web, etc.) tot i estar hiperlinkat no es visualitzen en color blau sinó en negre creant segurament confusió en els usuaris.

La web s'ha realitzant primer fent l'informe en un document Word i a continuació passant cada apartat en llenguatge HTML mitjançant el programa Frontpage.

Comentar que davant el dubte d'incloure o no informació dins l'informe o la memòria vam fixar les següents següents premisses :

- donar prioritat als estàndards del ISACA ja que es tracta de normativa originada per una entitat que tracta de promoure estàndards comuns aplicables a nivell internacional (homogeneïtat a nivell internacional)
- seguir el consell de la consultora de davant el dubte d'incorporar una informació al lloc web o a la memòria donar-li preferència al lloc web
- tenir present la informació del material didàctic de l'assignatura "Auditoria de la informació" i el llibre de Cristina Soy sobre aquest tema on qualifiquen l'informe com un document breu, tipus informe executiu.

Finalment, a mode de conclusió mencionar no només la dificultat d'adaptar l'informe al format web sinó també la dificultat de localitzar exemples d'informes d'auditoria d'informació i de que a la vegada realitzats per entitats amb prestigi en el tema. De fet els principals exemples d'informes que s'han utilitzat com a guia han estat el facilitat a la monografia "*Auditoria de la informació*" de Cristina Soy, l'informe d'auditoria de la ISO 9001 realitzat a la Biblioteca i el model del llibre "*Auditoria de protecció de dades*". Finalitzant aquest punt indicant com per solucionar aquest aspecte ens vam adreçar a l'ISACA per tal de poder gaudir d'algun nou exemple però al dia d'avui el resultat continua sent negatiu.

4. CONCLUSIONS

Primer de tot remarcar la importància d'aquesta auditoria de cara a identificar pel que fa referència a necessitats i usos d'informació quina és la situació real i quina és la situació òptima de la Biblioteca de CP.

Concretament l'auditoria per avaluar:

- L'efectivitat i eficiència del sistema d'informació existent

¹⁴ Material penjat a l'apartat Secretaria, "Els meus materials"

- Les necessitats actuals d'informació
- L'efectivitat de l'ús i distribució de la informació
- Els usos i necessitats d'informació per àrea funcional o departament

I així poder identificar:

- Les llacunes, inconsistències i duplicitats
- Recursos d'informació nous
- Punts febles i oportunitats del sistema
- El comportament i pràctiques dels usuaris/clients respecte a la informació (formes d'obtenir-la i distribuir-la, etc.)

Un dels aspectes a destacar és la manca d'un mètode únic per a realitzar una auditoria de la informació i com aquesta s'ha hagut d'adaptar als objectius a assolir i a les característiques de l'organització. Per exemple nosaltres dins l'anàlisi de les dades hem seguit la proposta de Buchanan però aquesta l'hem adaptat a les nostres característiques i s'ha decidit fer la fase de promoció un cop finalitzada l'auditoria quan la metodologia indica que ha de ser al començament.

Dintre d'aquesta metodologia utilitzada insistir en com sovint han coincidit les fases per realitzar la memòria i les fases per desenvolupar l'auditoria. Motiu, en els dos casos estàvem davant dos casos de recerca i investigació i per tant amb unes etapes fixes a seguir: planificar, recollir dades, analitzar les dades i presentar els resultats. Aquest problema ha estat molt present en el moment de decidir on i com col·locar la informació. Per exemple al explicar les etapes del Practicum de recollida i processament de les dades, aquesta informació coincidia amb la fase de l'auditoria de recollida de dades. En aquest cas concret se li ha donat preferència a l'auditoria (perquè és el tema clau del treball) i per tant aquest ha estat un dels punts del treball on s'ha facilitat la informació de manera més detallada.

Aquest problema també ha estat present al decidir quina informació incorporar al lloc web i quina a la memòria. Els criteris finals per decidir un lloc o altre es poden resumir en:

- Incloure en el lloc web la informació que apareix com obligatòria en els estàndards del ISACA
- seguir el consell de la consultora de davant el dubte d'incorporar una informació al lloc web o a la memòria donar-li preferència al lloc web
- tenir present la informació del material didàctic de l'assignatura "Auditoria de la informació" i el llibre de Cristina Soy sobre aquest tema on qualifiquen l'informe com un document breu, tipus informe executiu.

Tot i així sovint dos apartats (objectius i metodologia) s'han indicat en els dos llocs ja que s'ha considerat interessant incloure-ho tant en una banda, per donar rigor al mètode, com a l'altre, per poder explicar com s'han assolit les dades. La diferència ha consistit en que la informació donada a la memòria ha estat més detallada i a l'altre més enumerativa. Per tant ressaltar la dificultat tant en decidir on incloure la informació en un o altra apartat suposem en part per la dificultat de trobar exemples d'informes i de casos similars amb els que comparar les dades.

En relació als qüestionaris ressaltar el poc interès demostrat pels clients externs en omplir-los i com això ha retardat el procés de recollida de dades i com s'han hagut de cercar vies alternatives (la col·laboració dels companys) per arribar al nombre fixat

d'enquestes. Afortunadament el Practicum s'ha realitzat en dos semestres i aquest retard no ha suposat cap risc cap al projecte, però possiblement si s'hagués realitzat el treball en un únic semestre aquest fet sí que hagués representat un problema.

Comentar com un cop s'han realitzat els qüestionaris s'han detectat aspectes a millorar en properes auditories com: introduir una presentació indicat la finalitat del projecte, ús d'un llenguatge no tant especialitzat i evitar realitzar preguntes complicades i/o que no s'entenguin (per exemple en lloc de preguntes obertes oferir diferents opcions)

Ressaltar com no s'han realitzat els qüestionaris a aquells usuaris externs que són membres del Col·legi però no utilitzen el nostre servei. Els motius ja vam comentar que eren polítics i temàtics però tot i així és un tema que queda pendent a realitzar en futures auditories.

Indicar alhora com dins les fonts utilitzades per aconseguir els recursos s'han incorporat dues fonts que mai havíem utilitzat per realitzar anteriors treballs a l'UOC. Aquestes dues fonts han estat recórrer a persones especialitzades en el tema i les llistes de distribució. Pensem que possiblement el motiu d'incorporar-les haurà estat el tractar-se d'un treball tan específic amb un procés que requereix un desenvolupament ampli en temps i en la matèria. Insistir per tant en l'ajuda facilitada per antics consultors.

Ressaltar la impossibilitat de comparar els resultats de la auditoria amb resultats d'un centre similar, ja que no s'ha tingut accés a cap altre centre similar que hagués realitzat una metodologia com aquesta (de fet des d'un primer moment ja ens vam comentar que això seria gairebé impossible). Tampoc l'opció de comprar amb estàndards ha estat viable i per poder establir les recomanacions s'han hagut d'augmentar el nombre de mètodes dins l'etapa d'anàlisi de les dades mitjançant la metodologia de Buchanan.

Finalment, a mode de conclusió comentar com s'han assolits tots els objectius fixats en la DE2 (amb les modificacions anteriorment comentades) els quals pensem s'han assolit a causa de que el procés de planificació sempre ha estat un punt de referència a tenir present i així mai allunyar-nos d'aquest camí fixat.

5. BIBLIOGRAFIA

A) BIBLIOGRAFIA ESPECÍFICA DE CONEIXEMENTS

- Alabart Pino, Y. "Perspectiva metodològica para el diagnóstico de la cultura organizacional". Gestipolis.com [en línia] <http://www.gestipolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/diagcultura.htm>. [Consulta: 20/04/2006]
- Aguilar Hidalgo, M.F. ; Sánchez Sequeira, L.A. "Investigación ISO 9001". *Monografias.com* [en línia] <http://www.monografias.com/trabajos6/inso/inso.shtml> [Consulta: 21/12/2005]
- Alòs –Moner, Adela d'. "Mapas de conocimiento, con nombre y apellidos". *El Profesional de la información*, vol. 12, no. 4, julio-agosto 2003, p. 314-301.
- Alòs –Moner, Adela d' ; Ferrer Torrents, Adelaina. *Gestió de recursos d'informació*. UOC [en línia] http://cv.uoc.edu/continguts/XW04_09057_01241/index.htm [Consulta: 24/05/2005]
- American Bar Association. Standards for Approval of Law Schools, 2005-2006 [en línia] <http://www.abanet.org/legaled/standards/2005-2006standardsbook.pdf> [Consulta: 16/04/2006]
- American Association of Law Libraries. *County Public Law Library Standards*, 2002. [en línia] <http://www.aallnet.org/sis/sccll/pdfs/stdfin02.pdf> [Consulta: 16/04/2006]
- American Association of Law Libraries. [Strategic Directions 2005-2010] [en línia] http://www.aallnet.org/strategic/strategic_direction-2005-2010.pdf [Consulta: 16/04/2006]
- American Law Association. *Standards for Approval of Law Schools* [en línia] <http://www.abanet.org/legaled/standards/standards.html> [Consulta: 20/05/2006]
- Anker, R. "Conceptos y metodología de las Encuestas sobre la Seguridad de las Personas" . *Revista internacional del trabajo*, ; 2002, Vol. 121 Issue 4, p341-365, 25p.
- Auditoria ambiental. [S.l. : S.n.. s.d.] [en línia] <http://www.contraloria.gov.py/magu/CAP%20X%20%20AUDITORIA%20AMBIENTAL.pdf> [Consulta: 20/05/2006]
- Auditoría operativa del programa 452.10, Bibliotecas, Arxivos y Promoción Editorial. Cuentas de programas específicos y entidades autónomas. [en línia] <http://www.sindicom.gva.es/pdf/98CVII.pdf> p. 100-182 [Consulta: 20/04/2006]
- Association of American Law Schools. *Executive Committee Regulations of the Association of American Law Schools*, 2006. [en línia] http://www.aals.org/about_handbook_regulations.php [Consulta: 20/04/2006]
- Ayxendri, Lourdes ; Mairal, Pedro. *Gestió del coneixement*. UOC [en línia] http://cv.uoc.edu/continguts/XW04_09057_01241/index.htm [Consulta: 24/05/2005]
- Botha, H. ; Boon, J.A. "The information audit : principles and guidelines" *Libri*, 2003, 53 [en línia] <http://www.librijournal.org/pdf/2003-1pp23-38.pdf> [Consulta: 16/04/2006]
- Boston College. Internal audit [en línia] <http://www.bc.edu/offices/audit/> [Consulta: 20/04/2006]
- Casaldàliga Rojas, Núria ; Soy Aumatell, Cristina. "L'auditoria de la informació com a eina per millorar l'input d'informació dels usuaris en un entorn corporatiu". *Auditoria de la informació : documents de lectura*, p. 33-48.

- Codina, Lluís ; Rovira, Cristòfol. *Organització i recuperació de la informació*. Barcelona : UOC. <<https://cv.uoc.edu/tren/trenacc?> > [Darrera consulta: 26/04/2006]
- Contreras, F. Medición, evaluación y acreditación de la calidad de los servicios de unidades de información. [en línia] http://eprints.rclis.org/archive/00005289/01/8_6.pdf [Consulta: 20/04/2006]
- Cornella, Alfons. *Gestió del coneixement*. UOC [en línia] http://cv.uoc.edu/continguts/XW04_09059_01054/index.html [Consulta: 24/05/2005]
- Cossials i Pueyo, Delfí. "Auditoria operativa : reflexions sobre l'ètica del procés i apòxim deontològica" [en línia] . *BiD : textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, núm. 13, desembre 2004. <http://www2.ub.es/bid/consulta_articulos.php?fichero=13cosial.htm. [Consulta: 20/01/2006]
- Cornell Law Library, 2006. [en línia] http://www.lawschool.cornell.edu/library/INFORMATION/About_the_Library/history.htm [Consulta: 16/04/2006]
- Courthouse d Law Society Library Management Groups. *Canadian Courthouse and Law Society Library Standards*. 1998 [en línia]. <http://www.callacbd.ca/themes/call/uploads/CourthouseStandards.pdf> [Consulta: 16/05/2006]
- "La Cultura organizativa". [s.l.] : Universidad de León, [s.d.] [en línia] <http://www3.unileon.es/dp/ado/ENRIQUE/Doctorad/cultura.htm#elementos%20cultura>. [Consulta: 19/05/2006]
- "Diagrama de flujo" [en línia] <http://www.unalmed.edu.co/~erodrigu/cc/diagrama%20de%20flujo1.htm> [Consulta: 01/06/2006]
- Eíto Brun, Ricardo. "El Contexto de la información : herramientas y útiles para el proceso de auditoría". *El Profesional de la información*, vol. 12, no. 4, julio-agosto 2003, p. 302-312.
- Elías, David. "La ventaja competitiva basada en la satisfacción del usuario". *El Profesional de la información*, vol. 13, no. 5, setiembre-octubre 2004, p.366-369.
- "Encuesta y tipos de encuestas" A. *Gestiopolis* [en línia] <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/mar/tipencuch.htm> [Consulta: 19/12/2006]
- Escorsa, Pere. *De la vigilancia tecnológica a la inteligencia competitiva en las empresas : conferencia inaugural de los Estudios de Información y Documentación de la UOC del segundo semestre del curso 2001-2002 (15 de septiembre de 2001)*. UOC, 2002 [en línia] <http://www.uoc.edu/web/esp/art/uoc/escorsa0202/escorsa0202.html> [Consulta: 20/01/2006]
- Escorsa, Pere ; Maspons, Ramon ; Ortiz, Ivette. "La Integración entre la gestión del conocimiento y la inteligencia competitiva: la aportación de los mapas tecnológicos". *Espacios*, vol. 21, 2, 2000 [en línia] <http://www.revistaespacios.com/a00v21n02/41002102.html> [Consulta: 23/01/2006]
- *Estándares para las bibliotecas universitarias chilenas*. Consejo de Rectores de Univesidades chilenas, Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación, 2003 [en línia] <http://www.cabid.cl/doctos/estandares/estandares2003.pdf> [Consulta: 19/05/2006]
- Esteban, Miguel A. "Propuesta de método y registro de inventario para la auditoría de los recursos de información usados en un procedimiento administrativo". *9es Jornades*

Catalanes d'Informació i Documentació. Barcelona : Centre de Convencions Internacional, 25 i 26 de novembre 2004.

- Esteban, Miguel A. ; Navarro, Diego. "Gestión del conocimiento y servicios de inteligencia : la dimensión y estrategia de la información". *El Profesional de la información*, vol. 12, no. 4, julio-agosto 2003, p. 269-281
- Garcia Alsina, Montserrat. "Arquitectura de la gestión del conocimiento : metodología para la selección de software". *I Congreso internacional sobre tecnología documental y del conocimiento* [en línia] <http://eprints.rclis.org/archive/00002144/01/Madrid13.pdf> [Consulta: 22/01/2006]
- Gutiérrez Garzón, L. "La Auditoría de información como herramienta de evaluación y mejoramiento de la gestión de documentos". *Biblios*, año 4, nº 16 2003 [en línia] http://eprints.rclis.org/archive/00002314/01/2003_020.pdf [Consulta: 29/05/2006]
- Henczel, S. "The information audit the first step towards effective knowledge management : an opportunity for the special librarian". *Inspel* 34, 2000 [en línia] <http://forge.fh-potsdam.de/~IFLA/INSPEL/00-3hesu.pdf> [Consulta: 19/12/2005]
- IFLA. *Recomendaciones para el servicio de referencia digital* [en línia] <http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03-s.htm> [Consulta: 19/12/2005]
- Information Management Audit Guideline. NSW Department of Commerce, Government Chief Information Office, 2002. [en línia] <http://www.oit.nsw.gov.au/Guidelines/4.3.12.a-IM-Audit.asp> [Consulta: 20/12/2005]
- Information Systems Audit and Control Association. *Norma de auditoría de SI Reporte* [Darrera consulta: 24/04/2006] (<http://www.isaca.org/pe/normas.htm>)
- "El informe de auditoría". EN: *Auditoría de protección de datos*. Barcelona. Bosch, 2003.
- *Inteligencia competitiva : en el diseño de procesos*. [s.l.] : INNRED : ITESO, [s.d.] [en línia] <http://www.desi.iteso.mx/elec/instru/IC1.pdf> [Consulta: 20/01/2006]
- Knowledge Management: The Information Audit. Council on Foundations Annual Conference Chicago, Illinois 2002. [en línia] <http://www.foundationlibraries.org/cof2002/infoaudit/iaresources.htm> [Consulta: 20/10/2005]
- Larios Osorio, Víctor. "¿Cómo hacer una encuesta? : algo de metodología". *RRPPnet* [en línia]. <http://www.rrppnet.com.ar/comohacerunaencuesta.htm> [Consulta: 19/12/2005]
- Law Library Benchmarks 2005. ResearchandMarkets [en línia] www.researchandmarkets.com/feats/download_pdf.asp?report_id=224109 [Consulta: 09/06/2006]
- Maniega, David. *Tècniques d'edició electrònica*. Barcelona : UOC. <<https://cv.uoc.edu/tren/trenacc?> > [Darrera consulta: 30/04/2006]
- Mano, Marta de la ; Duarte, Miguel. *La Medida del rendimiento bibliotecario*. Universidad de Cadiz, Liber 2005. [en línia] <http://www.fesabid.org/federacion/gtrabajo/aenor/liber2005/duarte-mano.pdf> [Consulta: 23/05/2006]
- Martín Mejías, Pedro. "De la auditoría de información a Intranet : claves para la implantación de sistemas de gestión de información de empresas". *Fesabid 98 : VI Jornadas españolas de documentación*. http://fesabid98.florida-uni.es/Comunicaciones/p_martin.htm [Consulta: 25/10/2005]

- Maspons Bosch, Ramon. *Intel·ligència competitiva*. UOC [en línia] http://cv.uoc.edu/continguts/XW04_09059_01054/index.html [Consulta: 24/05/2005]
- Maspons Bosch, Ramon. *La Inteligencia competitiva en el sector biomédico*. UOC [en línia] <http://www.uoc.edu/web/esp/art/uoc/maspons0202/maspons0202.html> [Consulta: 25/05/2005]
- Mesa Oramas, Jesús. "Requerimientos de un sistema de inteligencia empresarial". *Gestiopolis* [en línia] <http://www.gestiopolis.com/canales5/ger/requisis.htm> [Consulta: 25/10/2005]
- Metodología de encuestas [en línia] <http://webpages.ull.es/users/aborges/bloque%204.pdf>. [Consulta: 19/12/2005]
- Nuñez Paula, I. AMIGA. v. 3.0. De la Auditoría de Información al Aprendizaje Organizacional. [en línia] <http://www.intempres.pco.cu/Intempres2000-2004/Intempres2003/Ponencias/Israel%20Auditoria.pdf> [Consulta: 19/05/2006]
- Ormes, Sarh. "EARL Information Audit". *Public Library Journal*, Vol.11, no.2 March/April 1996 [en línia]. <http://www.ukoln.ac.uk/services/papers/ukoln/ormes-1996-01/intro.html> [Consulta: 20/04/2006]
- Pasadas, C. *Normas para Bibliotecas de instituciones de educación superior : aprobadas por la Junta de Gobierno de la ACRL-ALA*, 2004. [en línia] <http://www.aab.es/pdfs/baab77/77a3.pdf> [Consulta: 19/04/2006]
- Pérez Gracia, Teresa. "Planificación estratégica : propuesta de aplicación en una unidad de información de la administración". *10es Jornades Catalanes d'Informació i Documentació, Barcelona World Trade Center : 25 i 26 de maig de 2006*. Barcelona : Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya, 2006. p. 159-173
- Ramos Crespo, Juan Carlos. "Diseño de cuestionarios". *Monografias.com* [en línia] <http://www.monografias.com/trabajos15/disenio-cuestionarios/disenio-cuestionarios.shtml> [Consulta: 20/11/2005]
- "Recolección de datos" [en línia]. *Monografias.com* <http://www.monografias.com/trabajos12/recoldat/recoldat.shtml> [Consulta: 19/12/2005]
- Rodrigo, Esteban. "Cultura, qué es y para qué sirve". *Gestiopolis* [en línia] <http://www.gestiopolis.com/canales2/gerencia/1/culturaimpro.htm> [Consulta: 20/01/2006]
- Rodrigo, Esteban. "Cultura, qué es y para qué sirve". *Gestiopolis* [en línia] <http://www.gestiopolis.com/canales2/gerencia/1/culturaimpro.htm> [Consulta: 20/01/2006]
- Ros, Marcos. "Elementos de una auditoría de la información". *El documentalista enredado* [en línia] <http://www.documentalistaenredado.net/33/elementos-para-una-auditora-de-informacin/> [Consulta: 23/05/2006]
- Ros, Marcos. "El por qué de las auditorías de información en las organizaciones". *El documentalista enredado* [en línia] <http://www.documentalistaenredado.net/32/el-porqu-de-las-auditoras-de-informacin-en-las-organizaciones/> [Consulta: 23/05/2006]
- Ros, Marcos. "Etapas en la auditoría de la información". *El documentalista enredado* [en línia] <http://www.documentalistaenredado.net/35/etapas-en-la-auditora-de-informacin/> [Consulta: 23/05/2006]
- Ros, Marcos. "La mejor búsqueda es preguntar al que sabe". *El documentalista enredado*, 2005 [en línia] <http://www.documentalistaenredado.net/wp-print.php?p=210> [Consulta: 20/04/2006]

- Ros, Marcos. "Metodologías para la auditoría de la información". *El documentalista enredado*, 2005 [en línia] <http://www.documentalistaenredado.net/77/metodologas-para-la-auditora-de-informacin/> [Consulta: 20/04/2006]
- Sánchez García de las Bayonas, salvador. "Acciones para gestionar el conocimiento en bibliotecas universitarias". *Gestion del Conocimiento.com* [en línia] <http://www.gestiondelconocimiento.com/leer.php?id=326&colaborador=salvasan> [Consulta: 20/10/2005]
- Sanz Casado, Elías. *Manual de estudios de usuarios*. Salamanca : Fundación Germán Sánchez Ruizpérez, 1994. 279 p.**
- Serrano González, Susana ; Zapata Lluch, Mònica. "Auditoría de la información, punto de partida de la gestión del conocimiento". *El Profesional de la información*, vol. 12, no. 4, julio-agosto 2003, p. 290-297.
- *Sistema bibliotecario de la Universidad de Cadiz : memoria de actividades* : 2004. [Universidad de Cadiz, 2004] [en línia] http://biblioteca.uca.es/scb/restric/memorias/Memoria_Bib_2004_sec.pdf [Consulta: 19/05/2006]
- Soy Aumatell, Cristina. "Auditoria de la informació" [en línia]. UOC <http://cv.uoc.edu/moduls/XW01_09054_00478/index.html> [Darrera consulta: 13.10.2004]
- Soy Aumatell, Cristina. *Auditoría de la información*. Barcelona : Editorial UOC, 2003. 157 p. *
- Soy Aumatell, Cristina. "Auditoría de la información, componente clave de la gestión estratégica de la información". *El Profesional de la información*, vol. 12, no. 4, julio-agosto 2003, p. 261-268.
- State of North Carolina. Summary of performance audit results. [en línia] <http://www.ncauditor.net/EPSWeb/Reports/Performance/PER-2004-0207.pdf>. [Consulta: 20/05/2006]
- Suárez del Toro, J.M. Las Nuevas tecnologías, una oportunidad para la acción humanitaria : lección inaugural del curso 2002-2003 [en línia] <http://www.uoc.edu/inaugural02/esp/art/inaugural02/inaugural02b.html> [Consulta: 30/05/2005]
- Tapaswi, Murari P. Information audit : evaluating the need for an information centre [en línia] <http://ioc.unesco.org/oceanteacher/Information/Course1/evaluating/informationaudit.htm> [Consulta: 22/01/2006]
- Torres Pombert, Ania. " El Profesional de la información en la inteligencia organizacional" *Acimed*, vol. 10, 05, 2002 [en línia] http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol10_5_02/aci02502.htm [Consulta: 24/10/2005]
- Tramullas, Jesús. "El Inventario de recursos de información como herramienta de la auditoría de información" *El Profesional de la información*, vol. 12, no. 4, julio-agosto 2003, p. 256-260.
- Tramullas, Jesús. *Técnicas de la auditoría de la informació* [en línia] http://tramullas.com/jaca/gescon/contenidos/textos/Tramullas_1.pdf [Consulta: 19/05/2006]
- Tuesta Soldevilla, Fernando, "El silencio de las Encuestas". *Revista Mexicana de Comunicación*, may/jun2000, Vol. 12 Issue 63, p 14-19.

- "Uso de internet por los médicos colegiados de Valencia : un estudio de viabilidad de la Biblioteca Médica Virtual del Colegio Oficial de Médicos de Valencia". *El Profesional de la información*, vol. 13, no. 2, marzo-abril 2004, p.100-106.
- Valdivia Azze, Aylin. "Biblioteca universitaria : evaluación y mejoramiento continuo" [en línia]. *Monografias.com* <http://www.monografias.com/trabajos21/bibliotecas-universitarias/bibliotecas-universitarias.shtml> [Consulta: 21/12/2005]

B) DOCUMENTACIÓ METODOLÒGICA

- Corbasí Morales, Josep ; Ortoll Espinet, Eva. *Practicum I* . [en línia]. UOC <http://cv.uoc.edu/moduls/XW01_09054_00478/index.html> [Darrera consulta: 13.10.2004]
- - Corbasí Morales, Josep ; Ortoll Espinet, Eva. *Practicum II* . [en línia]. UOC <http://cv.uoc.edu/moduls/XW01_09054_00478/index.html> [Darrera consulta: 13.10.2004]

6. ANNEXOS

I. QUADRE TEMPORALITZACIÓ

			Oct			Nov.			Des.			Gener			Febrer			Març			Abril			Maig			Juny				
			1-10	1-20	21-31	1-10	11-20	21-30	1-10	11-20	21-31	1-10	11-20	21-31	1-10	11-20	21-28	1-10	11-20	21-31	1-10	11-20	21-30	1-10	11-20	21-31	1-10	11-20	21-30		
Planificació	Memòria Practicum	Auditoria Informació																													
	Formalització proposta inicial	Definir objectius, missió, etc																													
			Lliurement DE1	X																											
	Concreció proposta inicial	Creació qüestionaris Planificació Auditoria																													
	Metodologia / Temporalització																														
		Lliurement DE2			X																										
Recollida i processament	Recollida de dades	Qüestionari BCP																													
		Qüestionari clients interns/externs																													
		Entrevista en grup																													
		Observació																													
			Lliurement DE3												X																
	Processament	Processament dades quantitatives																													
		Processament dades qualitatives																													
	Anàlisi i interpretació	Mètode Buchanan																													
		Mapa recursos																													
		DAFO																													
Cultura Hay																															
	Diagrama de fluxos																														

II. QÜESTIONARI AL PERSONAL BIBLIOTECA

Està previst realitzar una auditoria de la informació dins la Biblioteca, que de ben segur serà positiva i profitosa per tothom. Per tal de realitzar-la necessitem fer un estudi per detectar la informació necessària per l'empresa, constractant el que tenim amb el que manca. És per això que es prega omplir aquesta enquesta.

Hi ha 5 part, que són les següents:

- **Informació de la organització:** intentarem identificar la missió i els objectius, tant des del punt de vista general com departamental. Determinarem els objectius i prioritats de l'organització, aspectes vitals que influiran directament en els fluxos i necessitats d'informació.
- **Fonts i necessitats d'informació:** Determinarem quina informació s'utilitza (interna o externa) per desenvolupar les diferents tasques i alhora identificar per a cada departament i objectius departamentals de la Biblioteca les necessitats d'informació a nivell d'entorn remot i immediat i el lloc on localitzar-la.
- **Necessitats de comunicació:** Principalment identificarem qui proporciona la informació a l'enquestat i alhora quina informació deuen al departament en el qual treballen i del qual depenen i el format de subministrament.
- **Necessitats de tecnologia d'informació:** Podrem conèixer els hàbits dels usuaris en relació amb els mitjans informàtics i les noves tecnologies.
- **Difusió de la informació:** Conèixer la distribució d'informació.
- **Temps emprat:** Reflexió sobre el temps emprat per obtenir els diferents tipus d'informació i coneixement necessaris.

Cas que es cregui oportú fer algun suggeriment, es prega fer-ho darrera dels fulls d'enquesta. Un cop estigui omplert el qüestionari el podeu dipositar al taulell del préstec.

Gràcies.

Signatura

Es prega retornar aquesta enquesta en el termini de 20 dies.

[Això és el que seria la introducció, objectiu: motivar i involucrar als enquestats en el projecte]

Informació general

Departament al qual pertany:

Càrrec dins l'organització:

A) Informació organització

- 1) Especifiqui en un parell de línies quin és el propòsit (finalitat) de la Biblioteca . Si li pot servir d'ajuda, hauria de definir a què és dedica l'organització, quina és la seva raó de ser i les seves prioritats.

- 2) Indiqui els principals objectius de la seva ORGANITZACIÓ.
 -
 -
 -

- 3) Indiqui els principals objectius del seu DEPARTAMENT.
 -
 -
 -

- 4) De quina manera (tasques, procediments, programes, etc.) des del seu departament intenten assolir aquests objectius.

-
-
-

- 5) Indiqui a qui (quin col·lectiu) s'adreça la Biblioteca de l'ICAB?

B) Fonts i necessitats d'informació

- 6) Disposar d'informació és una part de la seva feina?

1 2 3 4 5
Irrellevant Vital

- 7) Indiqui de manera orientativa, quin percentatge de la informació que vostè utilitza és produïda a l'interior de l'organització (informació interna) o és adquirida de fonts externes (informació externa)

Informació interna ____% Informació externa ____%

- 8) Del següent quadre, indiqui les àrees sobre les que vostè ha d'estar permanentment informat (per a identificar-les pensi, per exemple, en les activitats realitzades per vostè durant les dues darreres setmanes). Aquestes seran les seves ÀREES D'INFORMACIÓ CRÍTICA.

Entorn	Àrea	Descripció	
Immediat	Regulacions	Informació sobre nova legislació que pugui afectar-li (per exemple la llei de pressupostos que surt anualment, un canvi en llei 30/1992 de l'Administració Pública, en la llei de propietat intel·lectual de les seves publicacions, etc.)	<input type="checkbox"/>
	Clients externs	Informació d'aquelles empreses amb les que treballa en conveni (Departament de Justícia, altres Col·legis d'Advocats, Escola judicial) com telèfons d'interès, cursos que es realitzen en col·laboració, etc.	<input type="checkbox"/>
	Clients interns	Informació relacionada amb els usuaris de la Biblioteca.	<input type="checkbox"/>
	Competència	Informació sobre aquelles institucions vinculades (similars) a la seva que li poden proporcionar informació sobre nous serveis que estan aplicant de cara a millorar els seus.	<input type="checkbox"/>
Remot	Econòmica	Si vostè desenvolupa tasques econòmiques potser necessita d'informació sobre: mercat, indicadors econòmics, etc.	<input type="checkbox"/>
	Tecnològica	Pensi que les tecnologies estan en canvi constant, per tant potser necessita informació sobre nous productes tecnològics, nous manuals, programes informàtics, etc.	<input type="checkbox"/>
	Social	La societat està en constant moviment, per tant potser necessita informació sobre nous hàbits de consum, nous valors, etc. de cara a oferir nous serveis i productes (p.ex. cursos) adaptats a aquestes necessitats	<input type="checkbox"/>

	Política	Possiblement la ideologia que governa el país i la seva comunitat autònoma i/o ciutat influeix en la seva organització (o en les que vostè es relaciona). Per tant, potser necessita informació política de cara establir aliances amb altres entitats, o informació en relació a unes futures eleccions, ja que un canvi de govern a la Generalitat podria representar un canvi amb les relacions del Col·legi i el pagament del torn d'ofici del Col·legi, etc.	<input type="checkbox"/>
--	----------	---	--------------------------

9) De les àrees que ha triat a la pregunta anterior, triï les 3 que més necessiti i posi-les per ordre d'importància. A l'àrea 1 posi aquella informació (política, social, etc.) que més l'interessa i així successivament. Pot incloure qualsevol altre assumpte que no estigui indicat al quadre.

- AREA 1:
- ÀREA 2:
- ÀREA 3:

[Vist que aquesta pregunta no quedava del tot clara , l'hem variat fent-la, pensem, més fàcil d'entendre]

10) D'aquestes 3 àrees triades a la pregunta anterior seleccionada especifiqui la informació que necessita (això és el que considerarem com Inputs, adjuntem alguns exemples).

ÀREA : Regulacions

INPUTS:

- Legislació (estatal, autonòmica)
- Jurisprudència
- Normes catalogràfiques (ISBN, AACR)
-
-
-

ÀREA: Clients externs

INPUTS:

- Catàlegs nacionals
- Llibreries jurídiques
- Tarifes universitàries
-

ÀREA :Clients interns

INPUTS:

- Guia col·legiats
- revistes del BCP
-
-

ÀREA:

INPUTS:

-
-
-
-

ÀREA:

INPUTS:

-
-
-
-

ÀREA:

INPUTS:

-
-
-
-

[Aquesta pregunta tampoc quedava clara. Per tant, l'hem variat fent-la menys complicada, hem inclòs una definició del concepte "Input" (la gent no sabia a què ens referíem) i finalment per acabar d'aclarir el concepte s'han proporcionat exemples.]

11) Del següent quadre marqui les fonts que normalment utilitza i a continuació especifiqui el seu grau de satisfacció (1=No satisfet, 3= Satisfet, 5= Molt satisfet).

Nota: Es possible que no trobi relacionades al quadre totes que fonts que vostè utilitza. Si us plau, indiqui-les a l'apartat "Altres".

Font d'informació		Grau de satisfacció
Butlletins especialitzades	<input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5
Bases de dades internes	<input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5
Bases de dades externes (p.ex. Aranzadi de Legislació, especialitzades de revistes, etc.)	<input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5
Serveis de documentació (Biblioteques)	<input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5
Informes interns	<input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5
Empreses especialitzades	<input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5
Pàgines web	<input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5
Contactes personals	<input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5
Altres:	<input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5
Altres:	<input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5

[Com hem vist que es pensàvem que únicament podien posar les números 1, 3 i/o 5, hem afegit tota l'escala per evitar aquest error. Volíem una votació en una escala més àmplia per fer que aquells usuaris que nedessin entre dues aigües es posicionessin]

C) Necessitats de comunicació

12) Quan vostè necessita localitzar informació:

- La busco personalment
- M'adreço a la documentació disponible al departament
- M'adreço a altres centres de documentació
- Altres: _____

13) Aquesta informació que necessita (ja sigui la del propi departament com l'aconseguida mitjançant el Centre de Documentació) la rep per algun procediment sistemàtic o només la rep quan la sol·licita?

- Per un procediment sistemàtic
- Només quan la necessito

14) Especifiqui els mètodes habituals de comunicació interna (alguns exemple serien correu electrònic, comunicats interns, butlletí de novetats, etc.).

E) Necessitats de tecnologia d'informació

17) En la seva feina diària utilitza l'ordinador?

1 2 3 4 5
Mai Sempre

18) Indiqui, quines aplicacions utilitza.

- Processador de textos
- Fulles de càlcul
- Generador de gràfics
- Bases de dades
- Correu electrònic
- Internet
- Altres

F) Difusió de la informació

19) Des de la Biblioteca hi ha establert algú sistema per difondre la informació generada o adquirida a partir de les fonts d'informació externes emprades?

Sí

No

20) En el cas de resposta afirmativa especificar la manera de difondre-la:

Trobades informals

Reunions

Intranet

Altres: _____

21) Responsable de la difusió

Un mateix

Col·laborador _____ (especifiqui si vol qui)

[Noves preguntes que han enriquit el procés de recopilació de dades i ens proporcionaran nova informació al respecte]

22) Temps emprat

23) Quin és el temps utilitzat per obtenir informació?

Hores En quins casos?

Dies En quins casos?

Setmanes En quins casos?

Depèn En quins casos?

[Idem cas anterior]

III. QÜESTIONARI LS USUSARIS INTERNS I EXTERNS

QÜESTIONARI : AUDITORIA DE LA INFORMACIÓ

Des de la Biblioteca estem realitzant un nou projecte que consisteix en realitzar una auditoria de la informació que de ben segur serà profitós per a tots. Per tal de realitzar-la hem de determinar quina és la informació vital que necessitem i per això necessitem de la vostra col·laboració. És per això que es prega omplir la següent enquesta.

Cas de que es cregui oportú fer algun suggeriment, es prega fer-ho darrera els fulls de l'enquesta. Un cop estigui omplert el qüestionari podeu deixar-lo al taulell de referència o donar-li a qualsevol persona de la Biblioteca. Per a qualsevol dubte contacteu amb 934567876, ext. 262.

Gràcies

[Això és el que seria la introducció, objectiu: motivar i involucrar als enquestats en el projecte]

Àrea de treball : Col·legiat ___ EPJ ___ Campus CP ___ Altres ___

PREGUNTA	TIPUS DE RESPOSTA	JUSTIFICACIÓ
1. En la vostra tasca laboral, necessiteu consultar informació externa?	Sí/No	Determinació de les necessitats informatives dels clients potencials dels actius d'informació que es gestionen a l'BCP i del seu paper en la seva resolució.
2. De forma orientativa, quin percentatge de la informació que utilitzeu l'obteniu a través de la Biblioteca i quin d'altres fonts?	___ % Biblioteca ___ % Altres fonts	
3. Quin departament de la Biblioteca us la facilita? [Pregunta que vam veure costava d'entendre i l'hem variat]	Sí/ No	La clara identificació dels responsables pot ser deguda a una correcta organització funcional de la Biblioteca i a una distribució racional de les tasques, resultat d'una planificació estratègica adequada. També a un sistema de comunicació interna eficient, convenientment publicitat.
4. Citeu els dos serveis de Biblioteca que més useu per a les vostres necessitats d'informació: [En lloc de posar una resposta oberta i un cop vist que no s'acabaven de tenir clars els serveis de la Biblioteca els hem indicat per tal e que únicament hagin de triar-lo]	<input type="checkbox"/> Base de dades <input type="checkbox"/> Hemeroteca <input type="checkbox"/> Informació i Referència <input type="checkbox"/> Préstec	Identificació dels serveis d'informació prioritaris per als col·legiats.
5. Citeu els dos productes d'informació que us proporciona el col·legi més útils per a la vostra feina : [Idem pregunta anterior]	<input type="checkbox"/> Dossiers temàtics <input type="checkbox"/> Novetats bibliogràfiques <input type="checkbox"/> Novetats legislatives <input type="checkbox"/> Altres	Identificació dels productes d'informació més útils i consultats. Contrast amb la llista de productes elaborats per la Biblioteca per detectar els que no s'han difós correctament o no s'ajusten a les necessitats del col·legiats.
7. Avalueu la rebuda de la documentació de Biblioteca en funció dels següents paràmetres:	Rapidesa 0 1 2 3 4 5 Facilitat d'accés 0 1 2 3 4 5 Actualitat 0 1 2 3 4 5 Reutilització de les dades 0 1 2 3 4 5	Identificadors de qualitat en relació al procés de rebuda de la informació demandada.
8. Considereu que la informació que se us facilita en resposta a les vostres demandes és pertinent (s'ajusta a la necessitat expressada)?	___ Sempre ___ Normalment ___ Algunes vegades ___ Mai	Les preguntes 8, 9 i 10 pretenen establir indicadors de qualitat dels productes d'informació que difon el Col·legi, dels criteris de pertinència, exhaustivitat i usabilitat, respectivament, avaluant també de forma implícita, la qualitat de les fonts d'informació d'origen per a respondre aquestes sol·licituds d'informació i el grau d'expertesa del personal que interpreta les consultes i realitza les cerques.
9. La quantitat d'informació rebuda sota demanda, és suficient?	___ Sempre ___ Normalment ___ Algunes vegades ___ Mai	
11. Puntueu de l'1 al 5 quins dels següents tipus d'informació necessiteu amb més freqüència:	Legislació 0 1 2 3 4 5 Jurisprudència 0 1 2 3 4 5 Formularis 0 1 2 3 4 5 Doctrina 0 1 2 3 4 5	Distinció dels tipus d'informació més necessari. Criteri similar al de la pregunta 6.



Estudi sobre l'ús i necessitats informatives a la Biblioteca de l'ICAB

[Pregunta reformulada per fer-la més fàcil d'entendre]	Altres (especifiqueu) 0 1 2 3 4 5 _____	
12. Sou usuària de la biblioteca:	<input type="checkbox"/> Diàriament <input type="checkbox"/> Normalment <input type="checkbox"/> A vegades <input type="checkbox"/> Mai	Posicionament del principal servei d'informació col·legial i del recurs informatiu més complet, respectivament, en l'organització en opinió dels usuaris finals. Permet copsar el nivell de cultura informacional d'aquesta part del col·lectiu.
13. Consulteu la web col·legial:	<input type="checkbox"/> Diàriament <input type="checkbox"/> Normalment <input type="checkbox"/> A vegades <input type="checkbox"/> Mai	
14. Quin és el temps que empreu per obtenir informació? [nova pregunta sobre temps que enriqueix el qüestionari i ens permetrà obtenir més informació sobre pautes i hàbits de conducta]	Hores <input type="checkbox"/> En quins casos? Dies <input type="checkbox"/> En quins casos? Setmanes <input type="checkbox"/> En quins casos? Depèn <input type="checkbox"/> En quins casos?	Valorarem el temps emprat en la recerca d'informació.
15. Altres:		En aquest apartat podeu afegir aquella informació sobre millores, noves propostes a aplicar o qualsevol altra informació que ens desitgeu donar i que ens ajudaran a millorar la Biblioteca

IV. MODEL DE FITXA DE RECURS D'INFORMACIÓ

