Treball de Practicum

Memòria metodològica de treball plantejada per a l'elaboració del projecte *Alfabetització informacional: Disseny d'estratègies, de serveis i recursos per a la fidelització d'usuaris de la biblioteca universitària*

Núria Hombrabella Teruel

Dirigida per Maria Montserrat Sort Serra

2on cicle de Llicenciatura de Documentació

UOC Universitat Oberta de Catalunya

Sumari

1. Introducció

1.1 Àmbit en què es desenvolupa aquest projecte

2. Objectius

3. Revisió de coneixement previs

4. Metodologia de recollida de dades

4.1 Consulta de les dades estadístiques del CRAI

4.2 Consulta de les dades estadístiques de les Facultats de Física i Química

4.3 Conjunt de dades

4.4 Recopilació d'informació a partir d'enquestes formulades als usuaris de biblioteca

5. Consulta a Bases de dades: recopilació d'informació

5.1 TEMARIA: Revistas digitales de Biblioteconomia y Documentación

a) Primera cerca plantejada a la base de dades
b) Segona cerca plantejada a la base de dades

5.2 ISOC Biblioteconomia y Documentación

a) Primera cerca plantejada a la base de dades
b) Segona cerca plantejada a la base de dades

6. Temporalització i pla de treball

7. Conclusions

8. Presentació del treball final: el resultat de l'anàlisi i propostes a fer

9. Bibliografia

9.1 Relació de webs consultades per a la recopilació de dades

9.2 Bibliografia consultada

a) Documentació prèvia que ja coneixia abans d'iniciar el treball
b) Documentació recuperada a les bases de dades

Annex

Model d'enquesta presentada als usuaris de Biblioteca de Física i Química de la UB

1. Introducció

A les biblioteques, de tots els àmbits, públiques, universitàries, escolars.. es treballa per editar recursos, ja sigui em format paper o electrònic, i preparar serveis per facilitar l'aprenentatge informacional a l'usuari. Però sovint aquests recursos i serveis no s'aprofiten suficientment. En el meu àmbit de treball: la Biblioteca de Física i Química de la Universitat de Barcelona també es dona aquest fet.
Qualsevol canvi en els instruments de recerca o una innovació en l'organització dels serveis que ofereix la biblioteca, i crec que això val per a tot tipus de centre, suposa inevitablement, una modificació en el comportament dels usuaris, i provoca, en conseqüència, una actitud d'acceptació o rebuig que penso que és important de detectar i avaluar.
El procés de formació és un àmbit de la meva professió que m'interessa força. Com diuen molts autors, en l'àmbit de l'ensenyament i d'una manera molt especial a les biblioteques universitàries, els estudiants que decideixen utilitzar mitjans més diversos i més sofisticats de consulta es troben en condicions d'explotar millor els recursos a l'abast, aprenen molt més i progressen visiblement en el seu rendimenet acadèmic.
Per això penso que és important que estiguin ben formats informacionalment i caldria pensar quines eines són les millors per poder fer-lis arribar aquesta formació que des de les biblioteques universitàries, en aquest cas, sel's hi ofereix.

Com a professionals bibliotecaris, també dintre del possible, hem d'educar als usuaris en aquesta alfabetització informacional i és interessant poder amortitzar els recursos que editem a les nostres biblioteques i que posem a la seva disposició per a facilitar-lis la cerca d'informació. Conèixer millor els nostres usuaris també facilita l'edició de recursos i serveis fets més a mida de les seves necessitats.

1.1 Àmbit en què es desenvolupa aquest projecte

L'àmbit de desenvolupament d'aquest treball serà la comunitat universitària de les facultats de Física i Química. Aquesta comunitat està formada per:

- Estudiants (de 1er fins a 3er cicle)
- Professors
- Investigadors

La biblioteca està situada dins de l'edifici que aplega les facultats de Física i Química i geograficament ubicada a la zona universitària de l'avinguda Diagonal de Barcelona on també hi ha altres facultats de diferents universitats. Nosaltres tenim molt a prop facultats i biblioteques de la pròpia UB però també facultats de la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) com ara l'Escola d'Enginyers Industrials.
Això vol dir que rebem molts usuaris d'altres ensenyaments i universitats, sobretot de la UPC, aquests últims també consulten el nostre fons, tenint em compte que hi ha assignatures d'algunes carreres que es cursen entre la UPC i la UB. Els usuaris que realment no formen part de la comunitat de la UB no poden accedir als ordinadors (protegits per un password) i per tant no poden consultar els recursos, ara bé, per facilitar la consulta sel's facilita per aquell moment un codi i password per poder accedir a la consulta del nostre fons, bases de dades, revistes, etc.. (*)

Per la temàtica tractada a la biblioteca, també rebem usuaris particulars d'empreses que venen a realitzar consultes puntuals, sobretot a consultar revistes i fer-ne fotocòpies.

També tenim a prop el Parc Científic de la UB on trobem departaments on investiguen i treballen professionals de la UB i també personal d'altres empresas, doncs aquestes últimes lloguen els espais per a treballar però no tenen cap vincle amb la UB però que tambe venen a consultar els recursos de la biblioteca.

Cal afegir, per últim, alumnes de Batxillerat que estant fent el seu treball de recerca, venen a consultar obres especialitzades, alguna base de dades, etc..

(*)Tot i que tenim establert,per norma, que no es pugui accedir a aquests recursos si no són personal UB, hi ha un marge de flexibilitat i es facilita un codi i password que introdueix el bibliotecari, per a la consulta puntual d'aquell moment (sempre valorant les circumstàncies i les necessitats de l'usuari que ho sol·licita).

Finalment, doncs, els usuaris que reb la biblioteca de Física i Química es poden agrupar en:

- Estudiants (de 1er fins a 3er cicle)

    - De títols propis
    - De postgraus
    - De màsters
    - Extensió universitària
    - Centres adscrits
    - IL3 (l'Institut de Formació Contínua de la Universitat de Barcelona **I**nstitute for **L**ife**L**ong **L**earning que comprén la dilatada trajectòria en la formació contínua de Les Heures – Fundació Bosch i Gimpera (formació presencial) i la Universitat de Barcelona Virtual)
    - Programes d'intercanvi Sèneca, Erasmus....

- Docents i Investigadors

    - Catedràtic d'universitat
    - Titular d'universitat
    - Professor agregat
    - Ajudants
    - Professor lector
    - Professor col·laborador
    - Associats

- Empreses
- Investigadors Parc Científic (usuaris UB i no UB)
- Alumnes Batxillerat
- Estudiants d'altres universitats i facultats

L'àmbit temàtic queda delimitat per:

- Física
- Astrofísica
- Biofísica
- Física computacional
- Física nuclear
- Radiació de Sincrotró i Acceleradors de Partícules
- Química
- Enginyeria Electrònica
- Enginyeria Química
- Enginyeria Biomèdica
- Enginyeria ambiental
- Meteorologia
- Nanotecnologia
- Tractament de residus
- Biotecnologia

2. Objectius

En aquest treball voldria analitzar la causa del baix nivell de participació en els cursos de formació per part dels usuaris de la Biblioteca de Física i Química, així com també el coneixement que en tenen de l'existència dels recursos i serveis que la biblioteca els hi ofereix i en conseqüència el nivell de consulta d'aquestes eines. D'entrada si que cal tenir en compte, però, que el nivell de consulta varia en diferents sectors d'usuaris, el nivell s'incrementa en el sector de professors i investigadors, doncs la mateixa necessitat fa que coneguin i utilitzin aquestes eines. Potser aquesta és realment la base de l'ús: la necessitat, és possible que els estudiants, per la raó que sigui: desconeixement, poca motivació, manca de temps, etc.. no utilitzin, o molt poc tots, aquests serveis, ja siguin els recursos o les sessions de formació. Els estudiants haurien de ser conscients que una bona formació en gestió informacional: cerca d'informació, selecció de la informació adient, conèixer les fonts d'informació útils en el seu àmbit temàtic, els facilitaria l'estudi i els faria més hàbils per adquirir coneixements.
Per tant, una vegada trobada la causa del poc ús d'aquestes eines caldrà trobar el mitjà de potenciar-ne la seva utilització.

Tenim tres variables que cal de tenir en compte,

- Usuaris
- Recursos (en paper o digitals), sessions de formació…
- Freqüència d'ús d'aquests recursos

Els factors a analitzar:

- Necessitats dels nostres usuaris.

- Avaluar perquè es produeix la desviació o disfunció en l'ús d'aquests productes

    - En conseqüència voldria:

        - Detectar el nivell d'usabilitat d'aquests serveis i recursos electrònics
        - Potenciar-ne el seu ús

Amb les necessitats dels usuaris detectades en les dades estadístiques consultades (comento quins són aquests documents en el punt de "Recollida de dades") caldrà avaluar perquè es produeix aquesta desviació en l'us de les eines (recursos i serveis) dissenyats, per tal de poder fer les correccions pertinents, bé siguin en la forma del disseny del servei perquè no és l'adequat i no s'ajusta a aquestes necessitats i per això no s'utilitza o bé perquè és massa complex d'utilitzar, o bé perquè no és conegut i l'estratègia s'ha d'orientar a donar-ne un millor coneixement.

Per tant **l'objectiu final** és:

- Potenciar la difussió de les sessions de formació

- Potenciar l'ús dels serveis i recursos electrònics

→ **Presentant** unes propostes per a potenciar aquest ús:

- Educar informacionalment aquests usuaris per tal que sàpiguen reconèixer quan necessiten informació i quin tipus d'informació necessiten (Influència del programa ALFIN en la biblioteca universitària).

- Promoure estratègies de difussió, en aquests moments no hi ha un pla establert ni una política clara de difussió (publicitat, donar a conèixer..)

3. Revisió de coneixements previs

Per a començar a treballar aquests objectius i els factors que els formen, calia revisar la informació que ja tenia i que coneixia.

A les memòries que edita el CRAI UB http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/15022/11/memoria_CRAI_2009.pdf **queda remarcada la importància que es dona a la formació d'usuaris**, entenent-lo com un servei que cada vegada és més necessari a les biblioteques però que es troba amb la dificultat que els usuaris a priori en percebin la necessitat. L'oferta que en aquest sentit es fa des de les biblioteques del CRAI és molt àmplia, però no sempre s'acaba duent a terme en la seva totalitat.

En aquesta mateixa memòria es cita:
" L'objectiu és formar els alumnes en competències informacionals i és important, en el mesura del possible, fer aquesta formació dins d'assignatures o plans d'acció tutorial de les diferents disciplines que s'imparteixen".

Parteixo d'una anàlisi ja elaborada d'identificació d'usuaris i les seves necessitats inclosa en la memòria del CRAI:

> Al llarg dels anys, les biblioteques del CRAI han identificat els perfils dels seus usuaris. Aquest perfil ve marcat segons el nivell en que es trobi aquest usuari: si és alumne de 1er, 2on o 3er cicle, si és docent, investigador, etc… a mesura que va avançant en la seva carrera com a estudiant o com a docent o investigador té unes necessitats més específiques i per tant requereix uns recursos més especialtizats.
> En aquest sentit, les sessions de formació ofereixen diferents nivells:
>
> - Nivell bàsic: proporcionen informació bàsica sobre les diferents biblioteques i els serveis i recursos d'informació que ofereixen.
> - Nivell avançat/especialitzat: formen en el coneixement i en l'ús dels recursos d'informació específica de què disposen les biblioteques, segons els ensenyaments o els temes.
> - Sessions a mida: professors i grups d'usuaris tenen la possibilitat de sol·licitar sessions de formació relacionades amb un tema específic o un recurs concret no previst en les sessions habituals programades per les biblioteques. (El fet que el nombre de cursos sigui més alt es deu al fet que la majoria dels cursos s'han fet sota el concepte *formació a mida*, que inclou la formació en competències informacionals. És a dir, quan realment necessiten trobar una informació és quan s'interessen, poques vegades a priori)

A finals de l'any 2007 es va inaugurar l'oferta de cursos d'autoaprenentatge amb el curs d'Autoaprenentatge en Recursos d'Informació (ATRI). Aquest curs té els objectius següents:

- Potenciar el desenvolupament d'habilitats informacionals.
- Potenciar el pensament crític.
- Conèixer i treure tot el rendiment dels recursos i serveis que les biblioteques del CRAI posen a disposició dels seus usuaris.
- Aprendre a aprendre: assentar les bases per a un aprenentatge continu.

L'any 2009 aquest curs el van consultar 1.374 usuaris, dels quals 1.327 (97%) han fet ús del tutorial, cosa que suposa un increment del 30% sobre les dades d'ús del 2008.

→ Estudiant aquesta informació m'adonava que tot està planificat per a donar formació d'alfabetització informacional però cal que l'usari en sigui conscient, això és el que voldria analitzar i pensar en una millora de la difussió.

4. Metodologia de recollida de dades

A l'hora de plantejar el projecte era conscient que existien unes dades publicades al web i a la intranet del CRAI i al web de la UB, però desconeixia la seva exhaustivitat i especificitat.

En el moment de començar a dissenyar la recollida d'informació havia de començar per a revisar aquestes dades, també recopilar bibliografia i establir un mètode de treball.

Per a mi és bàsic partir d'un guió que identifiqui el contingut del treball, vaig fer diferents esborranys a mesura que anava avançant l'estudi de les dades i de la bibliografia, però finalment vaig dissenyar una estructura (els diferents punts de que consta el treball) que em permeten treballar d'una manera ordenada el desenvolupament del projecte. Aquesta estructura és la que articula aquesta memòria presentada.

4. 1 Consulta de les dades estadístiques del CRAI

Les biblioteques del CRAI fan un seguiment de quins són els recursos i serveis més emprats i quina és la tipologia d'usuaris que els fan servir, aquesta informació queda recollida en diferents documents:

- Partint de la **Memòria del CRAI 2009** (l'última que s'ha publicat) http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/15022/11/memoria_CRAI_2009.pdf on s'aplega aquesta informació: tipologia d'usuaris, consultes als recursos i serveis de les biblioteques, etc…La seva consulta em va portar a conèixer altres documents relacionats, sobretot de dades i indicadors estadístics que m'ha aportat informació més detallada com ara quins recursos consulten els estudiants i quins recursos consulten el professors i investigadors, etc..

- Però potser **una de les webs més importants** on es recullen dades estadístiques sota molts conceptes és: http://intranet.bib.ub.edu/index.php?id=2246 *"**Dades desglossades amb altres criteris**"*, de préstecs de llibres, i sobretot i pel que a mi m'interessa més, **les vegades que s'ha accedit a les webs de les diferents biblioteques i als recursos presentats en aquestes webs: guies temàtiques, bases de dades, etc..**

- Concretament per les **dades de sessions de formació d'usuaris en general** tenim http://intranet.bib.ub.edu/fileadmin/Espai_arxius/Unitat_serveis_usuaris/estadistiques/Formacio2010.pdf

- A la intranet del CRAI vaig localitzar aquest document on queden recollides el nombre de sessions que es preparen a **cada biblioteca** i les que en realitat es realitzen i quina tipologia d'usuaris hi assisteixen i quants per sessió realitzada, aquest document és: *"Formació d'usuaris a les diferents biblioteques del CRAI",* http://intranet.bib.ub.edu/fileadmin/Espai_arxius/Unitat_serveis_usuaris/estadistiques/Formacio2010.pdf

- Part d'aquesta informació també queda recollida en la web "***Taula de dades estadístiques 2010***" http://www.bib.ub.edu/fileadmin/estadistica/dades_crai_2010.htm

- També en el document *"**Indicadors del CRAI**"* trobem dades estadístiques recollides des de l'any 2007 fins al 2010 que ens donen informació del **nombre de vegades que es consulten els recursos digitals** en general, l'assistència a les sessions de formació, però el més interessant és que identifiquen la tipologia d'usuaris que hi accedeixen, http://intranet.bib.ub.edu/fileadmin/Espai_arxius/Unitat_serveis_usuaris/estadistiques/Indicadors_2010.pdf

- Nombre d'usuaris que entren a la biblioteca ho trobem recollit en, http://www.bib.ub.edu/fileadmin/estadistica/usuaris/index.htm

- Dades estadístiques que recullen el **nombre de vegades que es consulten els recursos digitals de les webs de les biblioteques** queden recollides a la web http://www.bib.ub.edu/fileadmin/estadistica/web/biblios102008.html

- Dades estadístiques que recullen el nombre de vegades que es consulten les bases de dades http://www.bib.ub.edu/fileadmin/estadistica/bbdd/t201003a.pdf , entra pel nom del recurs, no distingeix per tipologia d'usuaris, però partint de la temàtica del recurs he agafat les dades que em donava.

Totes les **tipologies d'usuaris** de la comunitat universitària queden identificades en diferents documents del CRAI:

- En la web "Dades i indicadors del CRAI" on s'exposen de manera molt específica tota la tipologia d'usuaris, http://intranet.bib.ub.edu/fileadmin/Espai_arxius/Unitat_serveis_usuaris/estadistiques/Dades_i_Indicadors_del_CRAI-2007-intranet.pdf

- En la normativa de préstec, http://intranet.bib.ub.edu/index.php?id=2642

També m'interessava conèixer el nombre total (anual) d'usuaris que entren a la Biblioteca de Física i Química. Penso que aquesta dada és interessant perquè són els usuaris més directes i en major nombre i perquè aquestes persones són susceptibles de rebre informació, de forma directa o indirecta via documentació impresa o via web, dels recursos i serveis de la biblioteca, vull dir que poden ser destinataris de les campanyes de difussió que portem a terme.

- Trobo la informació en aquesta pàgina "***Usuaris que entren a la Biblioteca"*** http://www.bib.ub.edu/fileadmin/estadistica/usuaris/index.htm on trobo dades anuals, mensuals i diàries.

4.2 Consulta de les dades estadístiques de les Facultats de Física i Química

Una vegada analitzada aquesta informació em mancaven dades concretes relacionades amb la Biblioteca de Física i Química, dades com ara:

- quin nombre d'estudiants atent aquesta biblioteca,
- a quants professors, etc..

Per això necessitava consultar les dades estadístiques de la UB:

- A la web "***La UB en xifres"*** http://www.ub.edu/web/ub/galeries/documents/universitat/UBxifresCAT_nov10.pdf vaig trobar aquesta informació del nombre d'estudiants per facultat, del nombre de professors i investigadors, etc..

- I aquesta informació encara més detallada (dades sobre estudiants de doctorats, alumnes en pràctiques no curriculars, extensió universitària…) a **"*Informació estadística de la memòria del curs 2009-2010 de la UB"*** a http://www.ub.edu/agenciaqualitat/planificacio/publicacions/mem0910/docencia.htm.

Tota aquesta informació consultada i recopilada em facilitava les dades per a conèixer les tipologies d'usuaris, els recursos que més utilitzen, nombre de vegades que hi accedeixen, etc.. dades tant concretes que fins i tot desconeixia que existien.

Aquests indicadors estadístics em permeten sintetitzar els serveis que s'ofereixen a les biblioteques agrupant-los segons tipologies i necessitats dels usuaris,

→ això em serà d'utilitat a l'hora de dissenyar unes campanyes de difussió orientades als diferents col·lectius agrupant aquells recursos i serveis adequats a les seves necessitats.

Aquest anàlisi també em permet establir que partim de:

- uns punts forts:
  - bones eines i recursos com guies especialitzades, blogs especialitzats, cursos personalitzats,
  - bona disposició del personal per a la tasca d'educar als usuaris i potenciar aquests recursos propis

- uns punts febles:

  - detectem que la difussió no es transmet pels canals adequats
  - per part dels usuaris poca participació (motivació) en els cursos que organitzem, no reconeixen les necessitats d'informació que tenen

4.3 Conjunt de dades

A partir de la consulta d'aquests indicadors sabem que el nombre total d'usuaris que atenem a la Biblioteca de Física i Química és,

Facultat de Física, usuaris totals: 1.675

- Ensenyament del Grau de Física …….. 290
- Enginyeria electrònica de Telecomunicacions 45 alumnes
- Física 245 alumnes
- Ensenyament Llicenciatura de Física …… 1008
- Enginyeria electrònica 53 alumnes
- Física 644 alumnes
- Màsters de Física 311 alumnes

- PDI (títulars, investigadors, associats) 217
- Doctorants 149
- Estudiants en pràctiques no curriculars 11

Facultat de Química, usuaris totals: 2.330

- Ensenyament del Grau de Química …… 595
- Enginyeria química 87 alumnes
- Química 508 alumnes

- Ensenyament Llicenciatura de Química……1168
- Enginyeria de materials 66 alumnes
- Enginyeria química 287 alumnes
- Química 648 alumnes
- Màsters de Química 167 alumnes

- PDI (títulars, investigadors, associats) 254
- Doctorants 113
- Estudiants en pràctiques no curriculars 159
- Extensió universitària 41

Usuaris totals de les facultats de Física i Química: 4005

A la **Biblioteca de Física i Química anualment arriben a accedir-hi 338721 usuaris**.

<u>Sessions de Formació a la Biblioteca</u>

o Formació bàsica (consulta al catàleg, revistes electròniques i web de la biblioteca del CRAI)

Nombres de sessions programades 8
Realitzades 8
Assistents: 80 estudiants, 35 PDI (professors, investigadors..) (115 assistents)

o Formació avançada (revistes electròniques, bases de dades, gestor de referències bibliogràfiques)

Nombre de sessions programades 28
Realitzades 6
Assistents: 3 estudiants, 65 PDI (professors, investigadors..) (68 assistents)

o Formació a mida (segons les necessitats exposades per l'usuari que ho sol·licita)

Nombre de sessions programades 7
Realitzades 7
Assistents: 24 PDI (professors, investigadors..) (24 assistents)

A partir d'aquestes dades ja puc fer una relació de cursos oferts i realment cursos realitzats, nombre de recursos consultats, etc..

Calculant el nombre total d'usuaris que donem servei (personal de les facultats de Física i Química, un total de (4005) i comparem les sessions formatives realitzades veiem que és un nombre molt baix.

Usuaris Física i Química	**Sessions de formació realitzades**			
Total usuaris facultats: 4005 (estudiants, docents i investigadors...)	Formació bàsica	Programades 8	Realitzades 8	**49% sessions realitzades**
Usuaris assistents a les sessions: 207 (estudiants, docents i investigadors...) **5'16% d'assistents**	Formació avançada	Programades 28	Realitzades 6	
	Formació a mida	Sol·licitades 7	Realitzades 7	
	Total sessions	**43**	**21**	

Cada grup d'usuaris consulta uns serveis determinats,

→ **A partir de la informació recopilada he elaborat una taula que relaciona tipologia d'usuari amb els recursos o serveis més utilitzats,**

Alumnes (1er, 2on i 3er cicle)	**Docents**	**Investigadors (UB i Parc Científic)**	**Empreses**	**Alumnes Batxillerat**
Catàleg	Catàleg			Catàleg
Guies temàtiques	Guies temàtiques			Guies temàtiques
Bases de dades	Bases de dades	Bases de dades		Bases de dades
Llibres	Llibres	Llibres		Llibres
Obres de referència	Obres de referència	Obres de referència		Obres de referència
Llibres electrònics	Llibres electrònics			
Revistes	Revistes	Revistes	Revistes	
Tesis doctorals		Tesis doctorals		
Projectes		Projectes		
Citació de documents		Citació de documents		
Sessions de formació	Sessions de formació	Sessions de formació	Sessions de formació	
	Dipòsits digitals UB	Dipòsits digitals UB	Dipòsits digitals UB	
	Alertes d'articles i sumaris de revistes	Alertes d'articles i sumaris de revistes		
	Publicar en revistes científiques RACO	Publicar en revistes científiques RACO		
	Gestió de referències bibliogràfiques	Gestió de referències bibliogràfiques		
			Petició de cerques bibliogràfiques	

Recursos digitals consultats

→ **Consultes realitzades a bases de dades, portals de revistes, de física, química i matèries relacionades**

Nombre de bases de dades (d'aquesta temàtica): 32
Consultes realitzades: 2995

4.4 Recopilació d'informació a partir d'enquestes formulades als usuaris de la biblioteca

Una altre fase de recollida de dades era copsar l'opinió dels usuaris de la biblioteca sobre el coneixement de la web del CRAI i de la Biblioteca de Física i Química, del seu ús així com l'ús dels recursos i serveis de la biblioteca:

- en primer lloc el nivell d'usabilitat: si els resulta senzill localitzar la informació, si la interrogació d'aquests recursos és àgil, etc.
- el seu coneixement de l'existència d'aquestes eines al web de la biblioteca
- el seu nivell d'ús
- i en cas contrari de no utilitzar els serveis, explicar-ne el motiu
- si estan interessats o no en rebre informació per a cercar, recuperar i gestionar la informació

→ Cal destacar que no necessitem fer una enquesta de necessitats d'usuaris sinó d'usabilitat dels serveis.

L'àmbit d'aquesta enquesta seria només la Biblioteca de Fisica i Química i es faria arribar en format paper als seus usuaris. Com que és dificil que per si mateixos els propis usuaris tinguin la iniciativa d'agafar l'enquesta, omplir-la i lliurar-la al taulell, el mètode emprat va ser facilitar una enquesta a l'usuari quan venia al Servei de Préstec de la biblioteca, se li demanava si la volia omplir i que la retornés al taulell.

L'enquesta **estava adreçada** a tots els usuaris de la biblioteca, entenent en aquest cas, aquells que tenien carnet de la UB: estudiants, professors, investigadors…
No vaig anar personalment als departaments ni va ser possible fer-les arribar per una altre via (correu intern o via mail), per tant es pot produir una desviació en la recuperació de les dades en el sentit que el nombre de docents que hagi respós l'enquesta sigui baix.
El **període** per passar l'enquesta ha estat establert durant dos mesos, Març i Abril si ho feia el mes de febrer molts estudiants tenien exàmens i hi havia poca afluència d'usuaris i si ho allargava fins el mes de maig no tenia temps de valorar i analitzar totes les respostes.

L'elaboració de les preguntes de l'enquesta està feta de manera que les respostes obtingudes em proporcionin el material necessari per assolir els objectius proposats.
En un inici vaig elaborar una enquesta que estava incompleta, doncs faltaven preguntes sobre la usabilitat, preguntes obertes, la possibilitat que l'usuari s'identifiqués dins d'un grup concret, etc..
Després, seguint les indicacions de la consultora de l'assignatura, vaig refer el document (l'adjunto en l'annex de la memòria).
Les preguntes estan agrupades en blocs:

1. Tipologia d'usuari per tal que aquest s'identifiqui dins d'un grup
2. Serveis de la Biblioteca de Física i Química
    - Amb una llista de serveis per saber-ne per cadascun d'ells el grau de coneixement que en tenen els usuaris i la qualitat del resultat percebuda en la seva utilització
    - Coneixement o desconeixement de l'existència del servei
3. Usabilitat
    - Per a detectar el nivell de dificultat de la consulta d'aquestes eines

4. Coneixement dels cursos de formació
5. Pregunta oberta per tal que l'usuari pugui fer alguna observació o comentari respecte a aquests recursos i serveis oferts per la biblioteca.

Anàlisi de les dades recopilades

Vaig preparar **100 enquestes** de les quals només se'n van contestar 84……84% contestat

D'aquestes **84**.....62 van ser contestades per alumnes de 1er a 3er cicle…73'8 % contestat
.....22 alumnes de Física
.....31 alumnes de Química
.....9 alumnes d'Enginyeries
62
.....22 van ser contestades per professors i investigadors….26'19 % contestat
84

Resultats extrets de les enquestes

Vaig revisar les respostes dels usuaris, agrupant-les per similitud de respostes i després per tipologia d'usuaris.

Web del CRAI i de la Biblioteca de Física i Química				
Alumnes 62		Professors 22		84 usuaris 100%
51 coneixen web	42 coneixen web del CRAI i de Física i Química 9 només web Física i Química	19 coneixen web	16 coneixen web del CRAI i de Física i Química 3 només web Física i Química	51 + 19=70 83'3%
11 no coneixen web		3 no coneixen web		11 + 3= 14 16'6 %
Recursos i serveis: bases de dades, catàleg, revistes, guies temàtiques....				
Alumnes 62		Professors 22		84 usuaris 100%
26 els consulten		15 els consulten		26 + 15= 41 49 %
16 no els consulten		4 no els consulten		16 + 4= 20 11 + 3= 14 9 43 51 %
11 pregunten directament al bibliotecari		3 pregunten directament al bibliotecari		
9 utilitzen Google		0 a Google		
Coneixement de l'oferta de les sessions de formació				
Alumnes 62		Professors 22		84 usuaris 100 %
7 han assistit a sessions	Es detecta més interès que desinterès per aquestes sessions	14 han assistit a sessions	Es detecta més interès que desinterès per aquestes sessions	7 + 14= 21 25 %
6 coneixen i estan interessats		5 coneixen i estan interessats		6 + 5= 11 13 %
14 No coneixen pero estan interessats		2 No coneixen pero estan interessats		14 + 2= 16 19 %
17 Coneixen però no estan interessats		0 Coneixen però no estan interessats		17 20 %
18 No coneixen no estan interessats		1 No coneixen no estan interessats		19 21 %

D'aquests resultats es desprén que hi ha un percentatge força alt d'usuaris que coneixen i utilitzen les eines que sel's faciliten a través de les webs del CRAI i de la Biblioteca. Ens interessa recuperar el percentatge d'alumnes que per desconeixement o desinterès no consulten aquests recursos.
Pel que fa a les sessions de formació, es detecta poca assistència a les sessions, però un interès elevat per a conèixer-les i potser assistir-hi. El grup d'alumnes està més o menys equilibrat entre els que tenen interès en assistir-hi amb els que no en tenen, es detecta (pels comentaris aportats) un desconeixement o desinformació d'aquestes sessions, no passa així amb els docents i investigadors que es confirma un coneixement més alt, deduim que degut a la necessitat de la pròpia tasca docent i de recerca.

Comentaris dels usuaris enquestats

En l'enquesta formulada es demanava que en cas que l'usuari no estigués interessat en assistir a les sessions de formació ho justifiqués, i també es demanava que aportessin alguna observació o comentari respecte a aquests cursos, serveis i recursos de la Biblioteca.
Els arguments han estat molt variats,

- que no tindrien temps d'assistir-hi **(*)**
- que no ho necessiten pel desenvolupament dels seus estudis i les necessitats informatives **(*)**
- desconeixement d'aquesta oferta de sessions
- que estava poc visible a les webs de les biblioteques,
- donàven idees com ara fer fulletons o guies on s'expliqués aquesta oferta formativa
- alguns usuaris comentàven que voldrien fer servir les bases de dades però no tenien temps d'aprendre com funcionàven
- altres argumentàven que només utilitzaven el catàleg perquè amb els llibres de la biblioteca ja en tenien suficient per a la consulta dels seus dubtes i pels seus estudis

(*) els arguments més repetits

5. Consulta a Bases de dades: recopilació d'informació

A l'hora de recopilar informació referent al tema que m'interessava plantejar pel projecte de Practicum, vaig realitzar les consultes a dues bases de dades bibliogràfiques.

- TEMARIA
- ISOC Biblioteconomia y Documentación

5.1 TEMARIA: Revistas digitales de Biblioteconomia y Documentación
http://www.temaria.net/

El portal Temaria és una creació del grup d'investigació "Organización y recuperación de contenidos digitales". Aquest projecte ha estat possible gràcies al recolzament econòmic procedent de diferents ajuts de la Universitat de Barcelona i del Plan Nacional de I+D+I (2004–2007).

Aquest portal indexa els artícles de revistes científiques espanyoles d'Informació i Documentació accessible via web i facilita la consulta del seu contingut a través del conjunt de metadades Dublin Core. Inclou 2840 artícles publicats en aquestes revistes:
Anales de documentación, *BiD*, *Cuadernos de documentación audiovisual*, *Cuadernos de documentación multimedia*, *Cuadernos EUBD Complutense*, *Documentación de las ciencias de la información*, *Hipertext.net*, *Item*, *Revista general de información y documentación*; i està previst que en un futur es vagi ampliant a la resta de títols de publicacions d'aquesta temàtica editades a Espanya. Els articles indexats en el portal estan escrits en castellà i en català i també en anglès.

La cerca es pot fer per **matèries** mitjançant el *Tesauro de Biblioteconomía y Documentación* , un llenguatge documental en castellà desenvolupat per CINDOC que disposa de les equivalències en anglès i francès. Dins d'aquest projecte, s'han afegit les equivalències en català ; per nom **d'autor** i per **entitat** ; per **títol** i per **resum**.

El portal permet fer cerques en català, castellà i anglès i plantejar cerques simples o avançades, i mitjançant la consulta del tesaurus en qualsevol de les llengues en les que es presenta.

També permet la consulta multilingue per matèries als articles de revista que estan indexats en el portal.

a) Primera cerca plantejada a la base de dades

A través de l'índex de matèries a partir del descriptor: "Alfabetización en información" he recuperat 35 documents dels quals he fet una selecció dels més rellevants, tot i que tots eren molt interessants.

Pasadas Ureña, C., Gómez Hernández, J.A. Alfabetització informacional i biblioteca pública. Bases i tasques per a una agenda de desenvolupament. *Bibliodoc: anuari de biblioteconomia, documentació i informació.* 2005 [en línia] [Consulta abril 2011]. Disponible a: http://www.raco.cat/index.php/Bibliodoc/article/view/40885/83062

> Descriu l'alfabetització informacional i remarca la seva importància i s'expliquen les tendències internacionals i locals per a la incorporació d'aquest servei a les biblioteques. Se'n justifica la importància que per la connexió que té amb l'aprenentage durant tota la vida, que fa de les biblioteques un recurs fonamental per a l'educació no formal i informal dels ciutadans.

Association of college and research libraries (ALA). Objetivos de formación para la alfabetización en información: un modelo de declaración para bibliotecas universitarias: Aprobado por la Junta Directiva de la ACRL en Enero de 2001.
Traducción de Cristóbal Pasadas Ureña. *Boletin de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 2001, núm. 65, p. 47-71. [Consulta abril 2011] Disponible a:
http://www.aab.es/pdfs/baab65/65a3.pdf

> Un grup de treball de la ACRL (Association of College and Research Libraries) elaboraba l'any 1998 unes normes sobre alfabetització informacional. Aquest document fou aprovat l'any 2000. Són útils pels bibliotecaris que es dediquen a la formació d'usuaris, com a guia a l'hora de desenvolupar programes de formació dins la biblioteca o col·laborar amb els professors per tal d'incorporar l'alfabetització informacional dins del programa d'una assignatura concreta.

b) Segona cerca plantejada a la base de dades

He consultat el tesaurus, doncs a diferència de la llista de matèries, quan consultem a partir d'un descriptor del del tesauro ens mostra els termes genèrics, els relacionats i els més específics i això va molt bé perque permet acotar o ampliar la cerca. Per Tesauro he cercat "Profesionales de la información y usuarios", és un terme molt ampli, recuperava 689 llavors vaig acotar per un terme més específic
"Profesionales de la información y usuarios – Usuarios" i vaig recuperar 288 documents, la cerca s'ajustava molt més i la selecció va ser més àgil. Els documents recuperats han estat:

Muntada, M.; Núñez, S.; Perpiñán, M.; Virós, B.; Vives, J. Competència en el maneig d'informació: punt d'arribada o punt de sortida de la formació d'usuaris?. *ITEM. Revista de Biblioteconomia i Documentació.* 2002, núm. 35, p. 55-72 [en línia] [Consulta març 2011] Disponible a: http://www.raco.cat/index.php/Item/article/view/22606/22440

Interessant article en el sentit que fa una valoració de l'estat actual en què es troben les diferents propostes de formació d'usuaris i també es plantegen els nous reptes que cal assolir. També introdueix la competència o l'alfabetisme en el maneig d'informació com a font de coneixement d'un conjunt de procediments, conceptes i valors necessaris per a resoldre problemes que impliquin la recerca i selecció de la informació

Hernández Salazar, P. Formación de usuarios: modelo para diseñar programas sobre el uso de tecnologías de información en instituciones de educación superior. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 2001, núm. 24, p. 151-179. [en línia] [Consulta març 2011] Disponible a: http://www.ucm.es/BUCM/revistas/inf/02104210/articulos/DCIN0101110151A.PDF

L'article presenta un model per a dissenyar programes de formació d'usuaris de tecnologies de la informació dins de l'entorn d'institucions d'educació superior. L'elaboració d'aquest model va implicar generar un concepte de formació d'usuaris, i determinar les necessitats d'informació i analitzar l'actitud dels usuaris en la recuperació de la informació.

Rey Martin, C. Els usuaris: algunes reflexions al seu voltant. *Item*. *Revista de Biblioteconomia i Documentació* 2009, núm. 50, p. 88-100

Presenta una definició de "usuari d'informació", és a dir situa als usuaris en un entorn informacional, en destaca les seves necessitats i les diferents tipologies d'usuaris. Em va interessar perquè destaca el fet fonamental que les persones ja usuàries de les biblioteques i dels recursos per a cercar informació segueixen essent-ho , i per això remarca la importància de mantenir-le satisfetes amb els serveis que se'ls ofereix.

5.2 ISOC: Biblioteconomia y Documentación.

Consultable a través de la Biblioteca virtual de la UOC.

És una base de dades editada pel Centro de Ciencias Humanas y Sociales del CSIC (Centro Superior de Investigaciones Científicas). És referencial bibliogràfica, conté 42 títols de revistes espanyoles (25 títols vigents i 17 revistes tancades), Actes de Congressos i literatura gris. L'àmbit temàtic inclou literatura científica espanyola de documentació científica i biblioteques.

El període de cobertura comença l'any 1975, i actualment conté 14437 registres.

Els camps de cerca són: autor, títol, desciptor, topònim, resum , lloc de treball dels autors, títol de la revista, editor, ISBN, ISSN, llengua i tipologia de document. També permet cercar des dels índexs, com ara a partir de l'índex de descriptors, topònims, autors, lloc de treball, títols de revistes, llengues, tipologies de documents, noms d'entitats, …

a) Primera cerca plantejada a la base de dades

Per matèria a través dels descriptors "Formación de usuarios" i "Bibliotecas universitaries", recupero 129 documents, dels quals en faig una selecció.

Amat Bozzo, L., Bagés Visa, T. Fidelitzant usuaris digitals: innovacions TIC a les biblioteques UPC. *Item. Revista de Biblioteconomía i Documentació*. 2010, núm. 52, p. 51-61.

Aquest article mostra com les TIC són una oportunitat en qualsevol procés de fidelització dels usuaris de les biblioteques per tal de garantir-ne la satisfacció i oferir productes amb valor afegit. Enfoca rle serveis als usuaris dins d'un marc global, on la tecnologia ens permet avançar-nos i adaptar-nos cada cop més a les seves necessitats.

Llopart, p. Els estudiants i l'ús de la biblioteca a la Universitat de Barcelona: resultats d'un estudi. *Item*. 1996, núm. 18, p. 114-121

L'Àrea de Gestió de la Biblioteca de la UB va coordinar durant l'estiu de l'any 1994 un treball de recerca amb l'objectiu d'analitzar el comportament dels estudiants davant els canvis tecnològics i d'organització en les biblioteques d'aquesta universitat. En l'article s'ofereixen els resultats obtinguts a partir del qüestionari que es distribuí als estudiants de les cinc àrres de coneixement que cobrien les biblioteques d'aquell moment.
Tot i que l'article no és actual, em va servir com a punt de referència a l'hora d'elabora l'estadística que vaig formular als usuaris de la Biblioteca de Física i Química.

Rovira i Fernández, A. Les biblioteques universitàries i el suport a la recerca. *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*. 2007, núm. 18.
[Consulta abril 2011] Disponible a: http://www.ub.edu/bid/18rovir1.htm

Remarca la importància i el suport que les biblioteques universitàries poden oferir a la recerca universitària. Es centre en destacar les característiques i necessitats dels investigadors i docents i els serveis que més utilitzen en les biblioteques i quines eines es poden editar per a facilitar-lis la formació en aquest sentit.

Rey Martin, C. L'aplicació dels estudis de satisfacció d'usuaris a la biblioteca universitària: el cas de les universitats catalanes. *BiD: Biblioteconomia i Documentació*. 1999, núm. 3, [Consulta febrer 2011] Disponible a: http://www.ub.edu/bid/03rey1.htm

Aquest article dona em va resultar útil per al treball del plantejament de l'enquesta passada als meus usuaris i per analitzar les dades recollides, donat que dona a conèixer l'aplicació dels estudis de satisfacció d'usuaris a les biblioteques universitàries catalanes. Es pretén establir, a més, quins factors influeixen en la seva elaboració, especialment els lligats a l'àmbit de la gestió dels centres. Es descriu el procés de la investigació i la metodologia del treball de camp utilitzada (una enquesta enviada perquè l'autoemplenessin els directors de les biblioteques). Finalment, s'analitzen els resultats de l'enquesta i es presenten les conclusions generals.

Güell Guillén, C. Els serveis als usuaris en les biblioteques universitàries. *Item. Revista de Biblioteconomía i Documentació*. 2009, núm. 50, p. 67-87

És interessant en el sentit que presenta una reflexió sobre com els darrers canvis que han afectat la societat i la universitat, sobretot el canvi de paradigma educatiu, es reflecteixen en els serveis que s'ofereixen als usuaris a les biblioteques universitàries.

b) Segona Cerca plantejada a la base de dades

També per matèria: ALFIN. Recupero 10 docs. Doncs per alfabetizacion informacional no m'ho recupera, haig de cercar per ALFIN dins de l'índex d'identificadors (**Identificadors**: Noms propis de persones, institucions, obres artístiques o literàrias, empreses, etc. que representan el tema del ocumento).

Durban Roca, G. Els natius digitals i ALFIN: un repte per als diferents entorns bibliotecaris a l'Estat espanyol. *Item*. 2009, núm. 50, p. 31-46

Mostra l'evolució del programa ALFIN des de la dècada de 1990 i el seu desenvolupament a partir de l'any 2000 i la seva adaptació als diferents entorns bibliotecaris i educatius.

Portillo Fuenmayor, L., Pirela Morillo, J. Alfabetización informacional: un enfoque postmoderno para la formación del ciudadano en la sociedad del conocimiento. *Documentación de las Ciencias de la Información*. 2010, núm. 33, p. 195-207. [Consulta abril 2011] Disponible a: http://revistas.ucm.es/inf/02104210/articulos/DCIN1010110195A.PDF

L'article és el resultat d'una investigació doctoral de l'aplicació de l'alfabetització informacional com a nou mètode i model educatiu a través del qual es pretén desenvolupar en els estudiants competències informacionals relacionades amb la cerca, anàlisi, selecció i recuperació de la informació.

Pinto, M., Sales, D., Martínez-Osorio, P. El personal de la biblioteca universitaria y la alfabetización informacional: de la autopercepción a las realidades y retos formativos. *Revista Española de Documentación Científica*. 2009, núm. 32 (1), p. 60-80
[Consulta abril 2011] Disponible a:
http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/453/465

És interessant en el sentit que recull les experiències dels bibliotecaris de biblioteques universitàries espanyoles a partir de la recollida de dades d'un questionari qualitatiu que es va implementar en un curs onlin de formació sobre ALFIN organitzat per SEDIC (Asociación Española de Documentación e Información). El nombre total de questionaris passat va ser de 93 i se'n detallen els resultats obtinguts.

6. Temporalització i pla de treball

En un inici vaig establir aquest pla de treball,

			1 setmana	**2 setmanes**	**3 setmanes**	**4**
Tasca 1: Realitzar el punt 1 i 2 de l'esquema presentat			**x**			
Tasca 2 : passar enquestes i valorar-ne el resulat, punt 3 de l'esquema				**x**		
Tasca 3: Realització del punt 4			**x**			
Tasca 4: Realització del punt 5			**x**			
Tasca 5: Revisió del treball, elaboració de la web o power point					**x**	

Però en una segona fase i per indicacions de la meva consultora, calia refer aquesta planificació a mesura que anava avançant en el desenvolupament del treball. Per a fer aquesta nova temporalització necessitava cenyir-me al meu esquema plantejat pel desenvolupament del treball i alhora anar confeccionant la memòria del treball per a poder explicar amb detall tot el procés realitzat,

MAIG			
1era setmana (1 al 8)	2ona setmana (9 al 15)	3era setmana (16 al 22)	4rta setmana (23 al 31)
Punts 1 i 2 de l'esquema	Punt 3 de l'esquema	Punts 4 i 5 de l'esquema	Disseny web o power point del projecte i de la memòria
Desenvolupament de la memòria (anar-la treballant al mateix temps que desenvolupo el treball)	Desenvolupament de la memòria (anar-la treballant al mateix temps que desenvolupo el treball)	Desenvolupament de la memòria (anar-la treballant al mateix temps que desenvolupo el treball)	

7. Conclusions

La idea inicial que em va portar a plantejar aquest projecte era perquè em cridava l'atenció que els nostres usuaris utilitzessin poc els recursos i serveis que sel's hi ofereix des de la biblioteca i de perquè aquesta manca de necessitat.
Al llarg del desenvolupament del treball, sobretot alhora de consultar les dades, m'adono que hi ha eines preparades com ara l'ATRI (eines d'autoaprenentatge) sessions de formació, tot pensat per a satisfer les necessitats d'aquests usuaris però no s'acaben d'amortitzar.

Consultant les dades que mostren les estadístiques del CRAI puc comparar l'ús que en fan els nostres usuaris amb l'ús dels usuaris d'altres biblioteques, també és veritat que hi ha biblioteques que s'amortitzen més aquests serveis que en d'altres, normalment en aquelles biblioteques on en els ensenyaments està contemplada una assignatura on s'explica les eines de recerca o quan comença el curs es fan sessions (obligatòries pels alumnes) de presentació de la biblioteca.
A l'ensenyament de Química hi ha l'assignatura de "Documentació química" i realment ha quedat detectat en les enquestes presentades que els alumnes de química coneixen i fan servir més els recursos informacionals de la biblioteca, no passa així amb les enginyeries ni amb l'ensenyament de Física.

Una de les fases del treball que més m'ha sorprés és la consulta i estudi de les dades, desconeixia que hi havia la recollida i l'anàlisi tant específics de determinades dades i que realment són útils alhora de planificar qualsevol actuació. Personalment han estat interessant per poder elaborar el meu projecte.

Arribo a la conclusió que l'alumne per si sol, o molts pocs d'ells tenen la iniciativa de conèixer i fer servir els serveis i eines preparats a les biblioteques, cal "incentivar-los" i explicar-lis que és interessant estar alfabetitzats informacionalment i que no tot es troba a Google i que no tot el que es troba és adequat, per això penso que és important aplicar l'alfabetització informacional no només en les biblioteques sinó, també implicant al professorat.
Hi hauria d'haver una comunicació, en aquest sentit, més activa dels docents amb els bibliotecaris.

Ha estat agradable treballar amb totes les dades, les gestionades des del CRAI i la UB i les que han aportat els propis usuaris, veig que no anava errada en el fet que hi ha una manca d'interès i desinformació a l'hora d'utilitzar o conèixer els recursos que des de les biblioteques es treballen. Penso que és important educar l'alumne, des de les biblioteques però també des de les aules de les facultats per tal que siguin conscients que estar educats informacionalment els hi pot oferir

moltes més avantatges alhora de resoldre dubtes i ser més hàbils per trobar aquella informació adequada a les seves necessitats.

Personalment crec que és una feina molt interessant que es pot treballar des de les biblioteques, una oportunitat per a donar a conèixer el que estem fent, també per a millorar nosaltres mateixos i millorar els nostres serveis i eines que oferim, i que els resultats poden ser molt satisfactoris.

8. Presentació del treball final: el resultat de l'anàlisi i propostes a fer

Finalment la meva proposta de projecte quedarà reflectida en un document de power point adreçat a personal bibliotecari: tant bibliotecaris com a caps de biblioteca, penso que també pot ser interessant per a personal docent.
En aquest document es presentaran els resultats obtinguts en l'anàlisi de les dades, la demostració del baix consum dels nostres recursos i de l'assistència a les sessions de formació i també es presentaran les propostes que es podrien aplicar per a millorar aquest nivell d'ús i d'assistència.
Primer de tot cal exposar amb quina tipologia d'usuaris treballem, és a dir a qui donem servei i per tant aquells usuaris potencials, presentar les seves necessitats. Una vegada exposat aquest punt ja podem passar a explicar la usabilitat dels recursos digitals o en suport paper elaborats a la biblioteca i l'ús que en fan els usuaris i que ha estat recollit a les enquestes formulades.

Presentar seguidament les dades recollides a través d'aquestes enquestes i els resultats que confirmen el desinterès o desconeixement.

Seguidament presentar les propostes de millora que penso que es podrien aplicar per a disminuir aquesta absència de consulta i assistència,

- col·laborar amb el personal docent
- preparar assignatures on es treballin les oportunitats informacionals que ofereix la biblioteca
- fer presentacions, per part del personal bibliotecari, de la biblioteca a les aules
- aplicar el programa d'alfabetització informacional ALFIN per tal que els alumnes siguin conscients de la necessitat de recuperar una informació adequada i siguin àgils en aquesta tasca

9. Bibliografia

9.1 Relació de webs consultades per a la recopilació de dades

- *Memoria del CRAI 2009*

http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/15022/11/memoria_CRAI_2009.pdf

- *Indicadors estadístics de la memoria*

http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/15022/11/memoria_CRAI_2009.pdf

- *Dades desglossades amb altres criteris*

http://intranet.bib.ub.edu/index.php?id=2246

- *Indicadors del CRAI*

http://intranet.bib.ub.edu/fileadmin/Espai_arxius/Unitat_serveis_usuaris/estadistiques/Indicadors_2010.pdf

- *Dades i indicadors del CRAI*

http://intranet.bib.ub.edu/fileadmin/Espai_arxius/Unitat_serveis_usuaris/estadistiques/Dades_i_Indicadors_del_CRAI-2007-intranet.pdf

- *Normativa de préstec*

http://intranet.bib.ub.edu/index.php?id=2642

- *UB en xifres*

http://www.ub.edu/web/ub/galeries/documents/universitat/UBxifresCAT_nov10.pdf

- *Informació estadística de la memòria del curs 2009-2010 de la UB*

http://www.ub.edu/agenciaqualitat/planificacio/publicacions/mem0910/docencia.htm.

- *Usuaris que entren a la Biblioteca*

http://www.bib.ub.edu/fileadmin/estadistica/usuaris/index.htm

- *Formació d'usuaris a les diferents biblioteques del CRAI*

http://intranet.bib.ub.edu/fileadmin/Espai_arxius/Unitat_serveis_usuaris/estadistiques/Formacio2010.pdf

9.2 Bibliografia consultada

a) Documentació prèvia que ja coneixia abans d'iniciar el treball

- Pinto Molina, M. *Biblioteca universitaria, CRAI y alfabetización informacional*. Gijón : Trea, 2008. Biblioteconomia y administración cultural; 179

- *CRAI UB: Els recursos digitals com a suport a l'aprenentatge i la docència a la UB*. Seminari Library Connect Barcelona 2008. Octubre 2008 http://www.bib.ub.edu/fileadmin/arxius/publicacionsCRAI/CRAI_UB_SemLibrConn_cat.ppt#334,3,Els recursos digitals com a suport a l'aprenentatge i la docència a la UB

b) Documentació recuperada a les bases de dades

(citada en prèviament en l'apartat **Metodologia de recollida de dades**)

- Pasadas Ureña, C., Gómez Hernández, J.A. Alfabetització informacional i biblioteca pública. Bases i tasques per a una agenda de desenvolupament. *Bibliodoc: anuari de biblioteconomia,*

documentació i informació. 2005 [en línia] [Consulta abril 2011]. Disponible a: http://www.raco.cat/index.php/Bibliodoc/article/view/40885/83062

- Association of college and research libraries (ALA). Objetivos de formación para la alfabetización en información: un modelo de declaración para bibliotecas universitarias: Aprobado por la Junta Directiva de la ACRL en Enero de 2001.
  Traducción de Cristóbal Pasadas Ureña. *Boletin de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 2001, núm. 65, p. 47-71. [Consulta abril 2011] Disponible a: http://www.aab.es/pdfs/baab65/65a3.pdf

- Muntada, M.; Núñez, S.; Perpiñán, M.; Virós, B.; Vives, J. Competència en el maneig d'informació: punt d'arribada o punt de sortida de la formació d'usuaris?. *ITEM*, 2002, núm. 35, p. 55-72 [en línia] [Consulta març 2011] Disponible a: http://www.raco.cat/index.php/Item/article/view/22606/22440

- Hernández Salazar, P. Formación de usuarios: modelo para diseñar programas sobre el uso de tecnologías de información en instituciones de educación superior. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 2001, núm. 24, p. 151-179. [en línia] [Consulta març 2011] Disponible a: http://www.ucm.es/BUCM/revistas/inf/02104210/articulos/DCIN0101110151A.PDF

- Rey Martin, C. Els usuaris: algunes reflexions al seu voltant. *Item*. 2009, núm. 50, p. 88-100

- Amat Bozzo, L., Bagés Visa, T. Fidelitzant usuaris digitals: innovacions TIC a les biblioteques UPC. *Item. Revista de Biblioteconomía i Documentació*. 2010, núm. 52, p. 51-61.

- Llopart, p. Els estudiants i l'ús de la biblioteca a la Universitat de Barcelona: resultats d'un estudi. *Item*. 1996, núm. 18, p. 114-121

- Rovira i Fernández, A. Les biblioteques universitàries i el suport a la recerca. *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*. 2007, núm. 18. [Consulta abril 2011] Disponible a: http://www.ub.edu/bid/18rovir1.htm

- Rey Martin, C. L'aplicació dels estudis de satisfacció d'usuaris a la biblioteca universitària: el cas de les universitats catalanes. *BiD: Biblioteconomia i Documentació*. 1999, núm. 3, [Consulta febrer 2011] Disponible a: http://www.ub.edu/bid/03rey1.htm

- Güell Guillén, C. Els serveis als usuaris en les biblioteques universitàries. *Item. Revista de Biblioteconomía i Documentació*. 2009, núm. 50, p. 67-87

- Durban Roca, G. Els natius digitals i ALFIN: un repte per als diferents entorns bibliotecaris a l'Estat espanyol. *Item*. 2009, núm. 50, p. 31-46

- Portillo Fuenmayor, L., Pirela Morillo, J. Alfabetización informacional: un enfoque postmoderno para la formación del ciudadano en la sociedad del conocimiento. *Documentación de las Ciencias de la Información*. 2010, núm. 33, p. 195-207

- Pinto, M., Sales, D., Martínez-Osorio, P. El personal de la biblioteca universitaria y la alfabetización informacional: de la autopercepción a las realidades y retos formativos. *Revista Española de Documentación Científica*. 2009, núm. 32 (1), p. 60-80

ANNEX

Model d'enquesta presentada als usuaris de Biblioteca de Física i Química de la UB

Consulta als usuaris de la Biblioteca de Física i Química de la UB

Mitjançant aquesta enquesta ens agradaria saber el grau de coneixement de la web i dels serveis i recursos de la Biblioteca de Física i Química així com el grau d'accessibilitat (accés ràpid a la informació que cerqueu, llenguatge entenedor, consultes àgils i didàctiques..) a aquests recursos per part dels seus usuaris: alumnes de 1er, 2on i 3er cicle, docents i investigadors.

Per a respondre, encercleu la resposta seleccionada.

Tipologia d'usuari

o Alumne de:

Física Química Enginyeria Química Enginyeria Electrònica Enginyeria Biomèdica

o Nivell:

1er cicle 2on cicle 3er cicle Màster Doctorant

o Docent de:

Física Química Enginyeria Química Enginyeria Electrònica Enginyeria Biomèdica

o Investigador de:

Física Química Enginyeria Química Enginyeria Electrònica Enginyeria Biomèdica Parc Científic

Serveis de la Biblioteca de Física i Química

o Conèixes la web del CRAI (Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació) de la UB ?

Si No

o Conèixes la web de la Biblioteca de Física i Química i els recursos i serveis que s'hi ofereixen?

Si No

- Quins recursos són els que més consultes per a localitzar informació?

Catàleg Bases de dades Revistes electròniques Dipòsits digitals Blocs
Llibres electrònics Guies temàtiques especialitzades Pregunto al bibliotecari
Faig servir Google

Usabilitat

- Quan consultes aquests recursos,

Et resulta còmode la interrogació SI NO
La presentació dels resultats, en general, de tots els recursos, és entenedora SI NO
Quan necessito consultar algun recurs no està disponible SI NO
Els resultats obtinguts no responen les meves consultes SI NO
No sé mai quin recurs he d'utilitzar per a cercar informació SI NO

Sessions de formació

- Conèixes l'oferta gratuïta de cursos de formació que la biblioteca ofereix per a saber utilitzar aquests recursos (bases de dades, catàlegs, revistes....?

SI NO

- Estaries interessat en assistir-hi ? SI NO

- En cas de resposta negativa, breument, pots justificar-ho?

- Si us plau, podries afegir breument, alguna observació o comentari respecte a aquests cursos de formació, serveis, i recursos de la Biblioteca ?

Gràcies