

MILLORAR LA QUALITAT DE LA INFORMACIÓ BIBLIOGRÀFICA EN UNA BIBLIOTECA DE CAMPUS: EL CAS DE LA BIBLIOTECA RECTOR GABRIEL FERRATÉ DE LA UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA

Montserrat Aragüés Sánchez, *Biblioteca Rector Gabriel Ferraté (UPC)*
Àngel Beumala i Raventós, *Biblioteca Rector Gabriel Ferraté (UPC)*
Ruth Iñigo Robles, *Biblioteca Rector Gabriel Ferraté (UPC)*

RESUM :

S'exposen les conclusions d'un grup de treball intern de la Biblioteca Ferraté que des del març del 1998, i fins el desembre del mateix any, va estar recollint i analitzant les preguntes formulades pels usuaris i les respostes donades pel personal de la Biblioteca, amb l'objectiu de millorar la qualitat de la informació donada des de qualsevol dels taulells d'atenció al públic. Les accions de millora proposades per aquest grup de treball incideixen en la manera en com es fa arribar la informació a l'usuari, en la gestió de la informació interna, en l'organització del servei d'informació bibliogràfica, en la distribució de tasques segons la categoria del personal, i finalment, en la formació de tothom qui estigui darrera d'algun taulell d'atenció al públic.

1. La informació bibliogràfica i l'atenció a l'usuari

Quan es parla de qualitat de servei existeix la tendència a considerar la qualitat primordialment en termes de gestió del servei (rapidesa en la tramesa d'informació, nombre de referències trobades com a resposta a una demanda d'informació, etc.), en termes d'atenció a l'usuari (correcció en el tracte, temps d'espera per ser atès, etc.), o en termes de cost econòmic.

Més difícil és analitzar la qualitat del contingut de la informació : la seva exactitud, la seva pertinència, la seva capacitat d'obrir portes o plantejar interrogants cap a nous estadis del procés de recerca. La dificultat rau en que aquests paràmetres no són quantificables i es corresponen amb unes circumstàncies úniques i diferenciades per cada demanda d'informació. El grau d'adequació de la resposta a les necessitats d'informació és el que atorga qualitat a la informació bibliogràfica.

Les enquestes de satisfacció són sens dubte eines útils per avaluar la qualitat de la informació. Tot i així el fet de proporcionar dades generals quantitatives i aïllades de les circumstàncies en que es van produir cadascuna de les demandes d'informació, les fa sovint insuficients per detectar els punts febles del procés.

Per poder analitzar qualitativament és important disposar de dades en relació amb el context en el que es realitza la demanda d'informació, amb les preguntes formulades i amb les respostes ofertes pel servei d'informació.

2. La Biblioteca Rector Gabriel Ferraté

La Biblioteca Rector Gabriel Ferraté és la biblioteca dels tres centres docents del Campus Nord de la Universitat Politècnica de Catalunya. Té una superfície de 6.343 m² repartida en sis plantes, disposa de 938 punts de lectura, i presta serveis bibliotecaris a una comunitat universitària potencial de 8.117 estudiants, 663 professors, i 103 persones d'administració i serveis.

Físicament la distribució de serveis i col·leccions per plantes és la següent : A la planta baixa hi ha el servei de préstec, els despatxos de direcció, d'administració i de procés tècnic. A la planta primera hi ha les col·leccions de matemàtica, física, química, ciències socials, i enginyeria civil. A la planta segona hi ha les col·leccions d'electrònica, informàtica, telecomunicacions, i l'àrea d'autoaprenentatge. I a la planta tercera hi ha la col·lecció de publicacions periòdiques, projectes de fi de carrera, i serveis de suport a la recerca.

Aquesta distribució dels espais ha portat a que les plantes primera i segona siguin utilitzades sobretot per estudiants de primer cicle, i a que la planta tercera, en canvi, sigui utilitzada bàsicament per estudiants de segon cicle, professors i doctorants. La planta baixa, amb l'àrea del servei de préstec i d'acollida, és ocupada sobretot pels usuaris d'aquest servei, o per usuaris que senzillament volen fullejar la premsa del dia o descansar una estona a les butaques de la sala.

De novembre a juny la Biblioteca està oberta sempre, incloent les nits fins les 23:30 h., els dies festius, i els caps de setmana. Durant la resta de l'any l'horari és de 9 a 21 h. de dilluns a divendres.

El personal el conformen un total de 6 estudiants-becaris, 8 auxiliars, 2 administratius, 7 bibliotecaris de dilluns a divendres, 2 bibliotecaris de nits de dilluns a divendres, 3 bibliotecaris de cap de setmana, un cap de biblioteca, i 3 responsables d'unitat.

3. Justificació de l'estudi

El fet de ser una gran biblioteca de campus en la que els taulells d'atenció a l'usuari estan ubicats en diferents plantes i són atesos per diferents persones al llarg del dia, suposa una dificultat a l'hora de garantir una atenció de qualitat a totes les hores i a tot arreu a la vegada. És per això que un dels objectius de la Biblioteca per a l'any 1998 va ser el de la millora integral de la qualitat de la informació donada pel personal bibliotecari des de qualsevol dels taulells d'atenció al públic.

Amb aquesta intenció es va crear un grup de treball intern format per tres bibliotecaris i un responsable d'unitat amb els següents objectius :

a) Recollir dades sobre les preguntes formulades pels usuaris als taulells i sobre les respostes donades pel personal de la Biblioteca.

b) Recollir dades sobre les sol·licituds d'informació bibliogràfica especialitzada i sobre les respostes lliurades pels bibliotecaris.

c) A partir de l'anàlisi d'aquestes dades, proposar accions per a la millora integral de la qualitat de la informació que es fa arribar a l'usuari.

Des del març de 1998 que va començar la primera reunió, fins a la presentació dels resultats el desembre de 1998, el grup va estar treballant durant nou mesos aquests tres objectius. A continuació segueix la metodologia i la dinàmica seguida per aquest grup de treball, les conclusions a les que ha arribat, les diverses accions proposades per millorar l'atenció a l'usuari i la informació bibliogràfica, les realitzacions ja fetes, i les línies de treball i els reptes de futur.

4. El procés de recollida de dades i l'anàlisi de les preguntes formulades als taulells

4.1. Metodologia

La recollida de dades es va dur a terme entre el 20 de maig i el 5 de juny del 1998. Tots els membres del personal que treballen en un taulell disposaven d'una plantilla de recollida de dades i de les instruccions necessàries per omplir-la, ja fossin becaris, auxiliars o bibliotecaris.

La nostra intenció era arribar a conèixer:

- quines son les preguntes que fan els usuaris als taulells,
- qui les contesta,
- com es contesten,
- com es redireccionen les preguntes que no es poden respondre.

Es va omplir una plantilla per persona i dia. En un únic full, escrit a una cara, es va recollir la informació següent:

- data i planta,
- nom de la persona que recull la informació,
- preguntes contestades directament : la llista de les diferents qüestions plantejades pels usuaris estava dividida en àrees temàtiques per fer més àgil la localització de la pregunta a la taula. Les àrees eren: Opac, Préstec, Sala, Autoaprenentatge i Altres (per recollir temes que no estaven inclosos en les categories anteriors o aquells que no s'havien definit a priori). Es van desestimar les preguntes relatives a: material (estisores, grapadora...), fotocopiadores, canvi, menjar i beure o lavabos.
- Preguntes direccionades : per recollir informació sobre a quina planta i a quina persona es redirecciona una pregunta que no s'ha pogut contestar.

Cada vegada que un usuari s'adreçava a un taulell i formulava una pregunta, calia anotar-ho a la plantilla. De la mateixa manera, quan algú redireccionava una pregunta que no podia contestar, especificava a quina planta i a quina persona li havia passat la consulta.

4.2. Anàlisi dels resultats i propostes de millora

Una vegada acabat el període de recollida de dades, es va recopilar la informació en diferents taules i gràfics per estudiar els resultats des de diferents perspectives: Volíem estudiar per separat les preguntes contestades directament i les redireccionades, les preguntes que s'havien formulat a cada planta i les preguntes contestades segons el tipus de personal, buscant les possibles causes que provoquen la repetició de les consultes i intentant trobar les solucions pertinents.

A continuació, fem un petit resum dels resultats obtinguts i de les propostes de millora que van sorgir del grup de treball :

Preguntes formulades més freqüentment als taulells segons el seu àmbit d'aplicació:

- Preguntes sobre la ubicació de signatures i documents : On està aquesta signatura? On estan les col·leccions especials? No trobo un llibre que segons el catàleg està "Disponible" ...
Millores proposades: Realització de plànols de les plantes indicant les signatures incloses a cada prestatge, eliminació de signatures prescindibles, incorporació gradual d'informació sobre la planta a la signatura que apareix en el catàleg, realització d'inventaris periòdics ...
- Preguntes sobre el funcionament general de la biblioteca : Horaris. Accés i ús d'Internet. Es pot moure un document per la biblioteca? On està "X" servei? ...
Millores proposades: Millora dels cartells informatius i de la senyalització, millor utilització de la megafonia per informar dels canvis d'horaris i altres qüestions puntuals ...
- Preguntes sobre la interpretació dels missatges dels Opacs : Com trobo aquest autor, títol ...? Què puc trobar al catàleg? Com puc consultar altres catàlegs? Interpretació de missatges de les pantalles. Puc imprimir o gravar les recerques?
...
Millores proposades: Insistir durant les sessions de formació d'usuaris en l'ús bàsic del catàleg, formació dels auxiliars que treballen en els taulells per tal que puguin contestar preguntes bàsiques sobre el catàleg, realització d'un petit manual d'ús de les impressores connectades als Opacs ...
- Preguntes sobre Préstec : On es fa el préstec? Puc fer renovacions per telèfon? Quants documents puc agafar en préstec? Puc treure aquest document? Puc fer reserves per telèfon? ...
Millores proposades: Insistir durant les sessions de formació d'usuaris en l'ús bàsic del servei de préstec, incloure informació sobre préstec a la carpeta de matriculació dels alumnes, millora de la retolació de la màquina d'autopréstec ...

Preguntes formulades més freqüentment als taulells segon plantes i tipus de personal :

- Preguntes que es responen a la planta 0 : Representen un 17'6% del total. Les més habituals fan referència a horaris, ubicació de signatures i ús del servei de

préstec. Son contestades per becaris en un 47% de les ocasions. El 21% de les preguntes que arriben als becaris de préstec, es redireccionen.

Millors proposades: Realització de sessions de formació específiques pels becaris del servei de Préstec, millorant el seu coneixement sobre el funcionament general de la Biblioteca. Incloure'ls dins els canals de comunicació de la Unitat de Préstec i de la Biblioteca per tal que sempre estiguin al corrent de les novetats i notícies puntuals.

- Preguntes que es responen a les plantes 1 i 2 : La planta 2 respon el 47% de les preguntes formulades a la Biblioteca. La planta 1 respon el 16'4%. Les més habituals fan referència a ubicació de signatures, interpretació de missatges a les pantalles, consulta del catàleg i cerques temàtiques d'informació. Els auxiliars de planta responen poques preguntes sobre el catàleg i d'orientació a la sala. Aquestes qüestions son resoltes habitualment pels bibliotecaris.

Millors proposades: Formació dels auxiliars en la consulta del catàleg per tal de capacitar-los per respondre preguntes bàsiques de funcionament del catàleg

- Preguntes que es responen a la planta 3 : Representen un 18'7% del total. Les més habituals fan referència a la ubicació de signatures i documents, la utilització de les bases de dades i la cerca temàtica d'informació.

Millors proposades: Canvi gradual d'algunes signatures topogràfiques, millora de la senyalització de les col·leccions retrospectives de revistes, millora de la senyalització de la secció de referència.

- Redireccionament de preguntes entre el personal d'una planta : En general, tant auxiliars com becaris redireccionen correctament les preguntes temàtiques cap als bibliotecaris. Tot i així, es va detectar que alguns auxiliars havien contestat preguntes temàtiques.

A la planta 0 son els becaris els que redireccionen més preguntes i ho fan en la mateixa proporció cap a bibliotecaris i auxiliars.

A la planta 2 son els auxiliars els qui redireccionen més preguntes cap als bibliotecaris. Els becaris redireccionen habitualment cap als auxiliars i no cap als bibliotecaris.

A la planta 3 son els auxiliars els que redireccionen les preguntes més freqüentment i ho fan cap als bibliotecaris. També es dona la redirecció dels bibliotecaris cap als auxiliars i dels auxiliars entre ells.

Millors proposades: Insistir en la necessitat de redireccionar les preguntes temàtiques als bibliotecaris encara que es trobin a una altra planta.

- Redireccionament de preguntes entre plantes : El 75% de preguntes redireccionades es van fer des de la planta 0. D'aquestes, un 42% es van dirigir a l'Àrea d'Informació. La planta que rep més preguntes és la 3, la majoria de les quals arriben des de la planta 0. La planta 1 redirecciona a la 2 com a conseqüència de l'absència de bibliotecari. Es va detectar una tendència general a redireccionar preguntes que no afectaven directament la Unitat a la que es formulava en primera instància. Preguntes amb resposta molt simple es redireccionaven a la planta en la qual es dona el servei. Això, probablement, estava ocasionant desplaçaments innecessaris dels usuaris per les diferents plantes.

Millors proposades: Millora de la senyalització de l'Àrea d'Informació, millora del

coneixement per part de tot el personal dels serveis oferts per les diferents unitats, incloure a la Intranet i als manuals de funcionament intern la llista de les preguntes més freqüents amb les seves respostes, de manera que tot el personal de la biblioteca sigui capaç de poder-les contestar.

5. El procés de recollida de dades i l'anàlisi de les sol·licituds d'informació bibliogràfica

Entenem per sol·licitud d'informació bibliogràfica aquella consulta temàtica en que l'usuari expressa una necessitat d'informació i desconeix les fonts on trobar-la. A diferència d'altres consultes en les que l'usuari busca informació concreta publicada en un mitjà específic implícit a la pregunta, per exemple una norma tècnica o un article de revista concret, la resolució de les consultes temàtiques comporta un treball d'investigació per part del bibliotecari que fa que les respostes adquireixin un valor afegit. Per exemple : “Busco la història del minitel”, “on puc trobar els valors diaris de les precipitacions a la conca de l'Ebre”, “m'interessaria trobar informació sobre codis d'ètica d'empreses informàtiques franceses”, ... Aquestes demandes d'informació requereixen l'assistència tècnica d'un bibliotecari, i per tant no poden ésser contestades per estudiants becaris o per personal auxiliar.

5.1. Metodologia

Per recollir dades sobre aquesta mena de sol·licituds es va dissenyar un formulari a omplir per cada demanda rebuda. Aquest formulari té dos nivells, el primer permet recollir dades sobre l'usuari i la demanda d'informació que ha formulat, i el segon permet recollir dades sobre la resposta que li ha donat el bibliotecari. A la planta segona el període analitzat va ser de 5 mesos (juny-octubre 1998). Es van fer un total de 20 recerques, i per tipologia d'usuari 15 sol·licituds eren d'estudiants, una d'un professor, i 4 d'*altres*. A la planta tercera el període analitzat va ser de 2'5 mesos (18-5-98 a 24-7-98). Es van fer un total de 86 recerques, i per tipologia d'usuari 26 sol·licituds eren d'estudiants UPC, 20 sol·licituds de professors/doctorants UPC, 13 d'*altres* UPC (pas, centres adscrits), i 27 d'usuaris no-UPC. La sala de lectura de la planta primera no disposa de taulell d'informació bibliogràfica, i a la planta baixa, el personal del servei de préstec deriva sistemàticament totes les demandes d'informació bibliogràfica a les plantes segona o tercera.

5.2. Anàlisi dels resultats i propostes de millora

A la planta segona el 90% de les recerques es van fer al moment, contra un 10% de recerques fetes en diferit (encarregades). La principal limitació que van posar els usuaris va ser la de “llengua” (11 recerques, 50%). I la mitjana de temps emprat pels bibliotecaris en l'elaboració de les respostes va ser de 26 minuts. Pel que fa a l'àmbit temàtic de les recerques n'hi va haver 7 d'informàtica, 6 de telecomunicació, 5 d'enginyeria civil, i 4 d'altres matèries. Pel que fa a la implicació del bibliotecari en l'elaboració de la resposta, en 11 ocasions es va adreçar l'usuari als prestatges, en 9 ocasions se li va donar una font d'informació per a que ell es busqués la informació, en 7 ocasions es va adreçar l'usuari a un altre centre, i en 3 ocasions se li va donar

la informació exacta que demanava. Quan alguna recerca no es va poder respondre la causa principal va ser la del buit temàtic a les col·leccions (11 recerques), seguida de molt de lluny pel desconeixement de la font on trobar la resposta (2 recerques), i per d'altres motius (2 recerques). Per tant, el perfil de l'usuari tipus que demana informació bibliogràfica a la planta 2 podria ser el següent :

- És estudiant de primer cicle.
- Busca una resposta rapida que es pugui resoldre amb els fons de la Biblioteca.
- Demana que la informació estigui en una llengua concreta.
- Es conforma amb informació en suport paper.

En l'anàlisi de les sol·licituds d'informació bibliogràfica de la planta tercera veiem, en canvi, que la proporció d'estudiants, professors, doctorants, projectistes, i externs a la UPC, està bastant equilibrada. El 60% de les recerques es van fer en el mateix moment que l'usuari ens va formular la demanda, i el 40% restant van ser recerques que l'usuari ens va encarregar d'un dia per l'altre. D'aquest 40% de recerques encarregades, el 76% es van contestar el mateix dia, a l'endemà, o com a màxim al cap de dos dies. En les recerques encarregades, el canal majoritari emprat per encarregar la recerca va ser el de venir a la Biblioteca i adreçar la pregunta directament al bibliotecari (49%), seguit pel d'enviar la sol·licitud a través del formulari electrònic del web (29%), i finalment el d'adreçar la demanda per telèfon (22%). Sobre el canal triat per l'usuari per rebre la resposta, el 54% dels usuaris van voler rebre la resposta per correu electrònic i el 24% van voler venir a recollir la resposta directament a la Biblioteca. Del total de recerques només el 9% es van rebre redireccionades d'altres plantes. Pel que fa als àmbits de les recerques, un 31% de les recerques van ser de telecomunicació, un 20% d'enginyeria civil, un 20% d'informàtica, i un 29% d'altres matèries. En l'apartat de fonts emprades la font més utilitzada va ser la base de dades CSIC-ICYT (21 recerques), per sobre del catàleg UPC (18 recerques) o del Catàleg Col·lectiu de les universitats catalanes (14 recerques). La quarta font més consultada va ser la base de dades d'electrònica a text complet IEL, en cinquè lloc hi havia el localitzador d'internet Altavista, i a continuació seguien 28 fonts d'informació en diferents suports : cd-roms en xarxa, cd-roms locals, obres de referència en paper, etc. Sobre la implicació del bibliotecari, en el 63% de les recerques el bibliotecari considera que va lliurar a l'usuari la informació exacta que demanava, i en el 27% de recerques restants es va lliurar a l'usuari una font per a que ell es busqués la informació. Sobre el temps emprat en l'elaboració de les respostes tenim que el 44% de les recerques es van resoldre en 5 o 10 minuts, el 48% restant entre 15 i 30 minuts, i finalment en un 10% de recerques es van invertir de 45 minuts a 2 hores per elaborar la resposta.

Després d'haver vist tot això, el perfil de l'usuari tipus que demana informació bibliogràfica a la planta 3 podria ser el següent :

- És estudiant de segon cicle, professor, doctorant, o extern a la UPC.
- Encarrega la seva recerca.
- Se'l contesta el mateix dia o a l'endemà.
- Vé directament a la planta 3.
- Fa preguntes especialitzades i tècniques.
- Vol la informació a text complet (no vol llistes de referències bibliogràfiques).
- La resposta no és complexa d'elaborar.

A partir d'aquest anàlisi, el grup de treball va proposar les següents accions per millorar el servei d'informació bibliogràfica de la Biblioteca :

- *Creació d'un grup de treball d'informació bibliogràfica de caràcter permanent.* Val a dir que aquest grup de treball avui ja es una realitat, i des del gener del 1999 els bibliotecaris referencistes de la Biblioteca Ferraté es troben periòdicament per analitzar les recerques bibliogràfiques realitzades, detectar possibles errors en l'elecció de les fonts d'informació i el seu ús, i en definitiva, aportar cadascú el seu bagatge i experiència per aprendre els uns dels altres. La dinàmica d'aquest grup es va dissenyar després de conèixer experiències similars realitzades a d'altres centres. Això darrer es va fer a través d'un treball de camp realitzat a partir de llistes de distribució de biblioteconomia i documentació d'arreu del món.
- *Enquesta de satisfacció a enviar per correu electrònic a tots aquells usuaris que han fet servir aquest canal per demanar informació bibliogràfica.* A través d'aquesta eina volem que l'usuari ens faci saber si la informació que li hem proporcionat li ha estat molt útil o poc útil, si considera el temps d'espera per la resposta excessiu o raonable, i com ha estat que ha fet servir el servei d'informació bibliogràfica a través de la web, si li ha recomanat algú, o ho ha llegit a la guia de la Biblioteca, etc.
- *Protocol a seguir per tal de concretar correctament l'abast de les demandes d'informació dels usuaris.* Sovint els usuaris quan ens demanen informació s'expressen amb preguntes que no expliciten per enlloc la qüestió real que tenen en ment. Quan a partir de la pregunta inicial no queda clar ni evident el que demana l'usuari, i per tant quina és la resposta específica que se li ha de donar, es fa servir aquest senzill protocol basat en fer preguntes obertes, verificar el que hem entès, donar la resposta més apropiada o redireccionar la demanda a la unitat o persona que correspongui, i finalment reprendre l'usuari i comprovar que certament ha trobat el que cercava.
- *Proposta d'organització del servei d'informació bibliogràfica.* En funció de la dificultat de les preguntes d'informació bibliogràfica, s'organitza el servei a partir de la informació ràpida, preguntes senzilles que no requereixen més de 5-10 minuts per l'elaboració de la resposta, i la informació elaborada, consultes complexes la resposta de les quals necessita d'un temps considerable d'elaboració a partir de tota mena de fonts. Es delimiten clarament les atribucions de bibliotecaris, auxiliars i estudiants-becaris en les consultes d'informació bibliogràfica. S'estableix l'ordre de prioritat quan arriben al mateix temps consultes per telèfon, consultes per correu electrònic, i consultes al taulell de la sala de lectura. Es sistematitzen els temps d'espera màxims de l'usuari per rebre una resposta segons si la seva pregunta pertany a la categoria d'informació ràpida o a la categoria d'informació elaborada. I es donen pautes sobre quan cal donar a l'usuari la informació exacta que demana, i quan cal lliurar-li referències de llibres, revistes, etc, per a que ell mateix cerqui en ells la informació que necessita.
- *Proposta comercial de serveis d'informació amb valor afegit.* Estudi de viabilitat de diversos productes i serveis documentals a adreçar des del servei

d'informació bibliogràfica de la Biblioteca a la comunitat universitària de la UPC, i també a empreses i particulars sense cap vinculació amb la Universitat.

- *Proposta de remodelació de la web de la Biblioteca per a la part d'informació bibliogràfica.* Es proposa una remodelació que fa més accessible la possibilitat de demanar informació bibliogràfica a través d'internet. Aquesta reforma s'ha inspirat en la web de la *Robert E. Kennedy Library* de la *Polytechnic State University* de San Luis Obispo (California, USA).
- *Elaboració d'un ranking amb les 25 preguntes més freqüents als taulells que es van detectar durant l'estudi, i incloure'l amb les respostes a la web de la Biblioteca.*

6. Conclusions i propostes de futur

Abans d'emprendre accions de millora de qualitat és imprescindible conèixer a fons com es desenvolupen els processos, quines són les demandes d'informació més comunes i quin és el nivell d'especialització demandat pels usuaris.

La informació obtinguda va permetre al grup de treball identificar els punts febles i proposar millores en diferents àmbits. Igualment va proporcionar una esquema bastant clar del fluxe de la informació dins de la biblioteca.

L'anàlisi periòdica per part del grup de bibliotecaris que realitzen informació bibliogràfica de les preguntes i respostes de contingut temàtic permet comentar estratègies, detectar mancances als fons, conèixer noves obres de referència, disposar de més detalls en relació als usuaris dels serveis d'informació bibliogràfica, etc.

Igualment, la informació recollida a partir les preguntes amb contingut temàtic donen idea del grau d'especialització i concreció que exigeix una resposta satisfactòria, així com del quin és el temps de dedicació i els recursos necessaris per a la seva resolució. L'anàlisi de les dades en termes de cost ha plantejat interrogants sobre la conveniència o no d'oferir un servei d'informació especialitzat gratuït a qualsevol tipus d'usuari.

La BRGF treballa en aquests moments en la creació d'una base de dades que reculli tota la informació que fins aquests moments s'ha vingut recollint manualment a través de formularis. Els formularis en paper passaran a ser electrònics i interactuaran directament amb la base de dades. L'objectiu no és només analitzar la informació de forma més eficient, sinó que la base de dades sigui capaç de general respostes automàtiques a preguntes comunes.

D'altra banda les opinions expressades pels bibliotecaris al fòrum del grup de treball accessible a través de la intranet de la BRGF han estat clau per redefinir quines han de ser les seves tasques, a partir de l'escenari dibuixat per la informació obtinguda a l'estudi. En aquesta línia, la BRGF es proposa com a repte immediat posar l'èmfasi en l'especialització temàtica a través d'un pla que té per objectius l'adquisició per

part dels bibliotecaris d'un major coneixement de les matèries d'estudi al Campus Nord de la UPC; així com la distribució dels diferents processos que es desenvolupen a la biblioteca (informació, formació, indexació, etc.) a partir de la seva vessant temàtica.

Bibliografia

CONNAWAY, Lynn Silipigni. (1996) A data collection methodology. *Library Administration & Management*. 10 (4) : 231-239.

DYSON. Lillie Seward. (1992) Improving reference services: a Maryland training program brings positive results. *Public libraries*. Set./Oct : 284-289

Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Services Professionals. (1996) *RQ*. 36 (2) : 200-203

HANSON, Terry. (1995) The Role of academic libraries in supporting research. *The New review on information and library research*. 1 : 197-206

SMITH, Lisa L.(1991) Evaluating the reference interview: a theoretical discussion of the desirability and achievability of evaluation. *RQ*. 31 (1) : 75-81

Un resum de les respostes rebudes a la pregunta llençada a les llistes de distribució IweTel, Libref-I i Eldnet sobre el funcionament de grups de treball de bibliotecaris dedicats a informació bibliogràfica es pot trobar a:

BEUMALA, Àngel. (1999) Grupos de referencia. *El profesional de la información*. 8 (4): 43-45

Algunes pàgines web consultades

Robert E. Kennedy Library. California Polytechnic State University Library
<http://www.lib.calpoly.edu>

Sue and Radcliffe Killam Library. Texas A&M International University
<http://www.tamui.edu/library/info.htm>

The University of Arizona Library
<http://www.library.arizona.edu/>

Royal Institut of Technology Library
<http://www.lib.kth.se/kthbeng/kthb.html>

MIT Libraries
<http://libraries.mit.edu>