

# Els estudiants i l'ús de la biblioteca a la Universitat de Barcelona: resultats d'un estudi

PILAR LLOPART\*

**Resum:** L'Àrea de Gestió de la Biblioteca de la Universitat de Barcelona va coordinar durant l'estiu de 1994 un treball de recerca amb l'objectiu d'analitzar el comportament dels estudiants davant els canvis tecnològics i d'organització en la BUB. En l'article s'ofereixen els resultats obtinguts a partir del qüestionari que es distribuï als estudiants de les cinc àrees de coneixement que cobreix la BUB.

Qualsevol canvi en els instruments de recerca o una innovació en l'organització dels serveis que ofereix la biblioteca –i 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 és important de detectar i avaluar.

En general, quan es tracta de les estratègies d'accés a la documentació, un canvi de comportament pot ser beneficiós per als usuaris. Cal suposar que, 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 rendiment acadèmic.

Tanmateix, l'acceptació de les innovacions en el camp de la recerca documental depèn en gran mesura de la qualitat, la idoneïtat i l'oportunitat de la posada en marxa dels programes. En primer lloc, cal assegurar-se que els bibliotecaris coneixen i estan satisfets de l'ús de les noves tecnologies implementades, altrament, amb molta dificultat podran convèncer els usuaris. En segon lloc, és

---

\* Adjunta a Direcció de Gestió de la BUB  
Article rebut el juny de 1996

necessari que el programa en qüestió proporcioni els coneixements, els instruments o els avantatges que hom n'espera. Això significa que, davant la introducció de les noves eines de recuperació de la informació, cal verificar si s'utilitza la biblioteca amb més eficàcia que abans.

En la política d'atribució de recursos és imprescindible, si es vol assolir la correcta relació cost-eficàcia, conèixer les necessitats dels usuaris per tal d'establir les prioritats i el ritme de les inversions. Val a dir, però, que quan es tracta de la introducció de nous serveis o d'eines més operatives, la relativa facilitat en el càlcul del seu cost no es correspon amb la dificultat a l'hora de quantificar-ne l'eficàcia, aspecte que s'eludeix sovint en la presa de decisions. Els beneficis d'un projecte d'aquest tipus es manifesten només a llarg termini, són difícils d'escatir i poden ser el resultat de diferents causes.

En termes d'avaluació, una situació es pot examinar des de diferents nivells. El que podem definir com macroavaluació determinaria quantitativament els resultats aconseguits, sense analitzar la manera *com* s'ha realitzat el procés, *quants* aspectes han fracassat i per quina raó, i *quines* mesures cal prendre per evitar futures fallides; aquest segon nivell de diagnòstic o microavaluació, constitueix, de fet, la millor eina per aconseguir resultats amb més eficàcia i economia, per bé que la seva aplicació presenti més complexitat.

Per raons històriques i estructurals, la introducció de noves tecnologies a la Biblioteca de la Universitat de Barcelona no va ser definida ni programada ni, consegüentment, totalment finançada a priori. Això és significatiu, sobretot pel que fa a la gestió automatitzada de les funcions específicament bibliotecàries: catàleg i circulació dels documents. Aquesta indefinició i una forta tradició descentralitzadora, disgregadora en molts casos, han determinat un procés llarg, costós en recursos humans i gens homogeni, ja que ha obligat la BUB a aprofitar la conjuntura, en el lloc i mesura en què aquesta es produïa. Pel que fa als equipaments, això ha significat un creixement desigual en el nombre, qualitat i idoneïtat del *hardware* de què podien disposar els diferents punts de servei i, doncs, la impossibilitat per part dels menys afavorits –que tenien altres prioritats més urgents– de poder explotar els recursos de *soft* que s'anaven implementant.

Un altre aspecte que ha dificultat qualsevol avaluació rau en els freqüents canvis de programa. Es feia difícil intentar un estudi en ple desenvolupament d'un mòdul, quan en el moment en que aquest assolía un grau de qualitat i utilització suficients, era substituït per un nou sistema.

Aquest procés, que va començar l'any 1985, i que ha suposat variar el programa gairebé cada trienni, s'enfronta, deu anys després, a un nou canvi. L'adquisició per part de la UB del programa integrat de gestió de biblioteques VTLS obre una nova etapa i recomana, quan el nivell d'equipaments ja es pot considerar acceptable per al conjunt de la BUB, establir un balanç de la situació que serveixi com a referent en avaluacions futures.

## **Objectius i metodologia**

L'Àrea de Gestió de la Biblioteca va coordinar durant l'estiu de 1994 un treball de recerca amb l'objectiu d'analitzar el comportament dels estudiants davant els canvis tecnològics i els que havien afectat l'organització de la BUB.<sup>1</sup> Es va confeccionar una enquesta dirigida a mil estudiants, distribuïts percentualment entre les cinc àrees de coneixement que cobreix la BUB, que fou lliurada als que, durant la primera quinzena del mes de juliol, freqüentaren les biblioteques del Campus de Pedralbes Sud (Geografia, Història, Art, Física i Química, Biologia, Farmàcia, Psicologia, Pedagogia); de Pedralbes Nord (Dret, Econòmiques, Empresariales) i la Zona Centre (Medicina). El propòsit de l'enquesta era avaluar la naturalesa de les necessitats de documentació i el grau en què les noves tecnologies introduïdes a la BUB milloraven l'accés a la informació.

El qüestionari constava de 23 preguntes relatives a la utilització de la biblioteca (freqüència, finalitat); la consulta de documents (tipologia, nombre, pertinença); els sistemes d'accés al document (catàlegs, lliure accés); la consulta a bases de dades; els llenguatges d'interrogació; el servei d'obtenció de documents; i, finalment, els serveis d'informació.

Pel que fa a les activitats realitzades a la biblioteca, en determinades preguntes es demanava la resposta jerarquitzada per ordre d'importància: per què s'utilitza la biblioteca; quin tipus de document és el més consultat (monografies especialitzades, manuals, publicacions periòdiques, tesis o material audiovisual); com s'actua quan es busca informació bibliogràfica; quina importància s'atribueix a la consulta a bases de dades en CD-ROM.

L'anàlisi de les respostes ha permès fixar en un 80,5% el percentatge d'estudiants que utilitzen la biblioteca com a sala d'estudi com a finalitat principal, dada que no s'allunya gaire del que la simple observació feia suposar. En segon lloc, figura la consulta, amb un 49,3% i segueix el préstec, amb un 20,6%.

La creença generalitzada que els estudiants utilitzen majoritàriament manuals queda desmentida quan, en primer lloc, i amb un 68,3%, figuren els llibres especialitzats per un 27,9% d'ús de manuals. En tercer lloc se situen les revistes, amb un 47,9. És limitat encara el recurs als audiovisuals (només un 1,2% els situen en primer lloc).

---

1. L'enquesta va ser dissenyada i processada per Huguette Borros, estudiant adscrita al Département Information-Communication de la Universitat de Grenoble II i stagiaire a la Biblioteca de la Universitat de Barcelona durant els mesos de juliol i agost de 1994, en el marc de la memòria per a obtenir el corresponent diploma. El treball es realitzà sota la supervisió de Jordi Casadellà, cap de la biblioteca de Geologia i fou coordinat i avaluat per l'Àrea de Gestió de la Biblioteca.

TAULA I

Pregunta: *Quines activitats realitza a la biblioteca?*

|    | Estudiar | Consultar | Préstec | Informar-se | Localitzar |
|----|----------|-----------|---------|-------------|------------|
| 1  | 80,5 %   | 11,3 %    | 4,9 %   | 2,5 %       | 2,1 %      |
| 2  | 5,1 %    | 49,3 %    | 20,7 %  | 6,2 %       | 5,9 %      |
| 3  | 4,0 %    | 18,3 %    | 30,4 %  | 13,0 %      | 19,8 %     |
| 4  | 2,8 %    | 7,9 %     | 13,8 %  | 17,8 %      | 37,4 %     |
| 5  | 5,3 %    | 3,8 %     | 18,7 %  | 45,9 %      | 17,3 %     |
| NC | 2,3 %    | 9,2 %     | 11,5 %  | 14,6 %      | 15,5 %     |
|    | 100 %    | 100 %     | 100 %   | 100 %       | 100 %      |

Pel que fa als fons de les biblioteques especialitzades, els més satisfets, amb un 67,5%, són els alumnes de Medicina (Hospital Clínic) i Farmàcia, seguits dels de Física i Química i Biologia (57,3%) i els que ho estan menys, els d'Història, Geografia i Art: un 71% considera que els fons no són suficients. Això s'explica per la dificultat que comporta, amb un ratio sensiblement inferior, atribuir crèdits suficients a cadascuna de les nombroses i diverses matèries que configuren l'Àrea, més encara quan, en una biblioteca de caràcter acumulatiu com han de ser les d'Humanitats, es parteix d'una situació històrica deficitària.

En general, es considera més insuficient el nombre de llibres que el de publicacions periòdiques i entre aquells, es troben a faltar més manuals que no pas obres especialitzades. Pel que fa a l'adequació, la valoració és, globalment, positiva, amb un 72% de Medicina i Farmàcia i un 42,2 % per part de Pedagogia i Psicologia.

TAULA II

Pregunta: *Considera suficients els fons de la biblioteca?*

|                          | SI     | NO     |       |
|--------------------------|--------|--------|-------|
| Hist/G <sup>a</sup> /Art | 28,4 % | 71,6 % | 100 % |
| Dret/Ec/Em               | 57,5 % | 42,5 % | 100 % |
| F&Q/Bio                  | 57,3 % | 42,7 % | 100 % |
| Med/Far                  | 67,5 % | 32,5 % | 100 % |
| Ped/Psi                  | 45,5 % | 54,5 % | 100 % |

En analitzar els hàbits dels estudiants en la recerca d'informació bibliogràfica es posa immediatament en evidència l'impacte positiu que han suposat, d'una banda, l'organització dels fons en lliure accés i, de l'altra, l'automatització del catàleg i el canvi que això ha produït en les activitats internes de la BUB. Un 38,6% dels estudiants es dirigeix directament a les prestatgeries quan busca un llibre i el recurs al catàleg informatitzat (32,6%) precedeix a la sol·licitud d'ajuda al bibliotecari (12,3%). Els usuaris de la biblioteca d'Humanitats (27,3%) –tot i que disposen de menys terminals de consulta– són els que recorren al catàleg automatitzat amb més freqüència i el 38,7% dels de Medicina/Farmàcia no ho fan mai. En general (57,4%), no han trobat dificultats en la seva consulta.

TAULA III  
Pregunta: *Què fa quan busca informació bibliogràfica?*

|   | Preg.bibl. | Prestat. | Cat. manual | Cat. automat. |
|---|------------|----------|-------------|---------------|
| 1 | 12,3 %     | 38,6 %   | 16,7 %      | 32,6 %        |
| 2 | 25,0 %     | 21,7 %   | 22,6 %      | 16,5 %        |
| 3 | 32,6 %     | 16,8 %   | 20,5 %      | 13,1 %        |
| 4 | 19,4 %     | 14,6 %   | 25,8 %      | 25,5 %        |
| 5 | 10,7 %     | 8,3 %    | 14,4 %      | 12,3 %        |
|   | 100 %      | 100 %    | 100 %       | 100 %         |

TAULA IV  
Pregunta: *Amb quina freqüència consulta el catàleg automatitzat?*

|                          | Molta  | Bastant | Ocasional | Mai    | NC    |
|--------------------------|--------|---------|-----------|--------|-------|
| Hist/G <sup>3</sup> /Art | 27,3 % | 15,6 %  | 27,2 %    | 28,6 % | 1,3 % |
| Dret/Ec/Em               | 13,6 % | 21,5 %  | 44,1 %    | 20,8 % | 0,0 % |
| F&Q/Bio                  | 11,0 % | 22,0 %  | 46,3 %    | 19,5 % | 1,2 % |
| Med/Far                  | 6,7 %  | 10,1 %  | 38,7 %    | 38,6 % | 5,9 % |
| Ped/Psi                  | 22,7 % | 16,7 %  | 33,3 %    | 25,8 % | 1,5 % |

El recurs a bases de dades, tant en CD-ROM com en disquet, no és encara gaire freqüent (23 %). El 32 % dels que declaren no consultar-les mai confessen que la causa és el desconeixement del seu funcionament. Aquesta dada fa

recomanable intensificar la formació d'usuaris a través de manuals senzills o d'ajuda personalitzada.

Per als usuaris habituals, el principal avantatge de la consulta a bases de dades és la rapidesa (60 %) i els seus inconvenients, la complexitat dels llenguatges de recuperació de la informació (39,4 %) i el fet que en la majoria s'utilitzi l'anglès (25,5 %).

Lògicament, en totes les especialitats la matèria és la clau d'accés a la informació.

TAULA V

*Pregunta: Quin criteri utilitza en les cerques a bases de dades?*

|                          | Tema   | Autor  | Títol |       |
|--------------------------|--------|--------|-------|-------|
| Hist/G <sup>a</sup> /Art | 80,4 % | 13,7 % | 5,9 % | 100 % |
| Dret/Ec/Em               | 85,0 % | 13,2 % | 1,8 % | 100 % |
| F&Q/Bio                  | 86,0 % | 11,6 % | 2,4 % | 100 % |
| Med/Far                  | 90,3 % | 6,5 %  | 3,2 % | 100 % |
| Ped/Psi                  | 82,6 % | 17,4 % | 0,0 % | 100 % |

Tanmateix, els estudiants no troben, en general, gaires problemes a l'hora d'obtenir els documents que necessiten, destacant Pedagogia/Psicologia (78,8 %), seguit de Medicina/Farmàcia (72,5 %). Els alumnes Història/Geografia/Art, en part per la insuficiència de fons, hi troben, però, més dificultats (51,3 %). Una causa freqüent del fracàs és el fet que els documents desitjats es troben generalment en préstec. Això és una dada a tenir en compte a l'hora d'establir condicions més restrictives, quan l'oferta és limitada i la demanda és produeix simultàniament. Qualsevol solució viable, en els estudis més massificats, mai aconseguirà, però, satisfer totes les sol·licituds alhora.

TAULA VI

*Pregunta: Troba fàcilment els documents que necessita?*

|                          | SÍ     | NO     | NC     |       |
|--------------------------|--------|--------|--------|-------|
| Hist/G <sup>a</sup> /Art | 51,3 % | 26,3 % | 22,4 % | 100 % |
| Dret/Ec/Em               | 61,9 % | 31,5 % | 6,6%   | 100 % |
| F&Q/Bio                  | 58,5 % | 28,1 % | 13,4 % | 100 % |
| Med/Far                  | 72,5 % | 12,5 % | 15,0 % | 100 % |
| Ped/Psi                  | 78,8 % | 13,6 % | 7,6 %  | 100 % |

Quan el document no es troba a la biblioteca, els estudiants continuen la recerca en altres biblioteques o bé sol·liciten al Servei d'Obtenció de Documents (SOD) que localitzi el llibre o l'article i n'aconsegueixi el préstec o la còpia. Els alumnes de Pedagogia i Psicologia són els que utilitzen amb més freqüència el SOD (26,5 %), seguits dels de l'Àrea de Ciències Jurídiques, Econòmiques i Socials (25,6 %) i Medicina/Farmàcia (25 %). Val a dir que aquests darrers són els primers a abandonar (36,3 %), per davant de Física i Química/Biologia (32,6 %). Els de Dret, Economia o Història, que, al contrari del que succeeix amb Ciències i Biomedicina, compten a Barcelona amb més centres especialitzats, rics en fons i accessibles als estudiants, solen recórrer a altres biblioteques si no obtenen el que desitgen a la BUB (41,7 i 39,7 %, respectivament).

TAULA VII

*Pregunta: Què fa si el document no es troba a la biblioteca?*

|                          | Abandono | SOD    | Altres bib. | NS/NC  |
|--------------------------|----------|--------|-------------|--------|
| Hist/G <sup>a</sup> /Art | 24,4 %   | 11,5 % | 39,7 %      | 24,2 % |
| Dret/Ec/Em               | 27,8 %   | 25,6 % | 41,6 %      | 5,0 %  |
| F&Q/Bio                  | 32,6 %   | 16,3 % | 37,2 %      | 14,0 % |
| Med/Far                  | 36,6 %   | 25,0 % | 24,2 %      | 14,5 % |
| Ped/Psi                  | 27,9 %   | 26,5 % | 35,3 %      | 10,3 % |

## Conclusions

És evident que, si es pretén que els estudiants aconseguixin un rendiment millor a l'hora d'utilitzar els serveis que els ofereix la biblioteca, és del tot necessari intensificar la formació en l'ús dels instruments que aquella posa a la seva disposició, així com augmentar-los progressivament, tot incorporant els avenços que les telecomunicacions posen a l'abast, malgrat la despesa econòmica que suposa l'elevadíssim potencial d'ús dels mitjans disponibles: una mitjana de 70 hores setmanals i una capacitat de 250 usuaris simultanis. Al marge dels cursos generals sobre instal·lacions i serveis, les sessions d'aprenentatge en la consulta a les diferents bases de dades, per exemple, s'han anat intensificant a tots els centres en els darrers anys i, en especial, s'ha incrementat l'orientació personalitzada. Això ha significat en la pràctica una potenciació del servei de referència i, doncs, posa en evidència la necessitat de reassignar un major nombre de personal especialista en aquestes funcions.

La planificació i l'avaluació dels serveis no són processos independents, L'anàlisi de les necessitats dels usuaris i la mesura del seu nivell de satisfacció respecte dels serveis que la biblioteca els ofereix proporcionen les dades sobre les quals s'hauran de fonamentar els futurs programes i la consegüent atribució dels recursos.