

# **Imatge i ús dels serveis d'informació en els alumnes de l'Escola Universitària de Biblioteconomia i Documentació**

## **Jordi Rubió i Balaguer (II)**

**Maite Comalat, Lourdes Reyes, Concepción Rodríguez**

*RESUM: Aquesta és la segona part de l'article aparegut en el número 20 d'ítem. En aquella es presentaven les conclusions de l'estudi realitzat sobre els hàbits en l'ús dels serveis d'informació dels alumnes de primer de l'Escola del curs 1996-1997. En aquesta segona es pretén veure quin és el punt de vista dels alumnes de segon i tercer curs, per tal d'analitzar els canvis soferts a mesura que van aprofundint en el coneixement dels centres i veure fins a quin punt aquests canvis poden atribuir-se al procés curricular dels alumnes.*

### **1. INTRODUCCIÓ**

En el moment de començar l'estudi dels resultats de les enquestes realitzades als alumnes de primer de l'Escola, les conclusions del qual van aparèixer ja publicats en aquesta revista, vam veure la necessitat i l'oportunitat de contrastar aquesta informació amb la que podríem obtenir dels alumnes de segon i tercer. Aquest segon estudi s'ha elaborat a partir del buidat de les enquestes passades a la totalitat dels alumnes de segon i tercer curs de l'Escola. L'interès per descobrir fins a quin punt l'Escola intervé en la creació de noves expectatives, i com un coneixement més aprofundit del servei permet una crítica niés elaborada i objectiva dels centres ens ha fet dissenyar aquest segon qüestionari<sup>1</sup> de manera que ens permetés estudiar els aspectes següents:

Maite Comalat, Lourdes Reyes, Concepción Rodríguez  
Professores de l'EUBD Jordi Rubió i Balaguer.

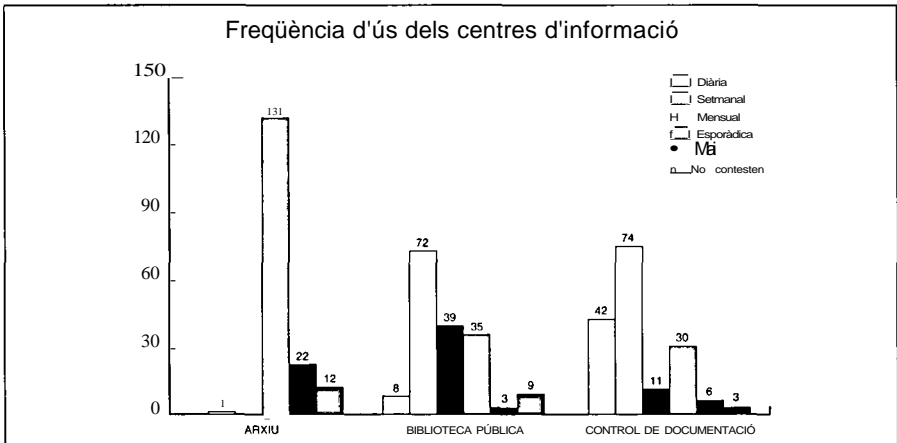
Article reblut el novembre de 1998

1. Vegeu Annex.

- els hàbits d'ús que van adquirint els alumnes: com i per què utilitzen els diferents serveis d'informació i les eines que aquests els ofereixen;
- les actituds davant la valoració del funcionament dels centres (els centres d'informació s'utilitzen per a allò que han estat creats, els bibliotecaris són bons professionals o no...).

Aquesta informació s'ha pogut obtenir a través de noves preguntes orientades a descobrir els seus hàbits com a usuaris i la valoració que fan de la seva experiència. Aquesta part del qüestionari s'ha presentat d'una manera oberta per tal d'obtenir més informació a partir de la terminologia que els alumnes utilitzen. D'altra banda, s'ha prescindit de les preguntes que es dirigien a reconèixer els coneixements previs que tenien sobre les possibilitats informatives dels centres ja que considerem que és una matèria superada.

Les enquestes es van passar als estudiants a final del curs 1996-1997 i, en el cas dels alumnes de tercer, es van haver de passar fora de l'horari de les assignatures més vinculades a l'àrea, la qual cosa pot ser que hagi afectat el grau d'interès dels alumnes a l'hora de respondre-les i les incorreccions en les respostes que s'han pogut detectar. Un 6% de les enquestes es van retornar amb la majoria de les preguntes sense resposta, o responent únicament les dues primeres qüestions plantejades.



La uniformitat amb què es van dissenyar les respostes per a les diferents tipologies de centres no permetia la individualització de cadascun d'ells, per la qual cosa es feia necessari afegir l'apartat d'"Altres". D'aquesta manera preteníem que els alumnes poguessin expressar quin ús real i personal feien de cada centre, sense veure's limitats a les respostes prefixades. El fet que l'apartat d'"Altres" no hagi aportat informació complementària reforça la idea que els qüestionaris es van respondre d'una manera superficial i automàtica.

## 2. HÀBITS D'UTILITZACIÓ DELS CENTRES D'INFORMACIÓ

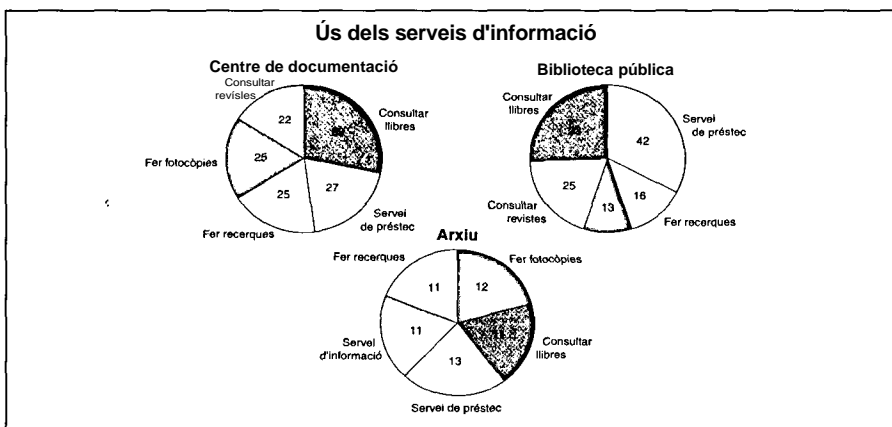
El buidat de les enquestes ha demostrat que la diferència entre les respostes dels alumnes de segon i tercer curs pel que fa als hàbits d'ús: freqüència, serveis més i menys utilitzats... no és significativa. És per això que tant els comentaris com els gràfics recullen la suma del buidat del total de les respostes. Només en aquells casos en què s'ha cregut oportú s'han diferenciat els dos grups de respostes.

### 2.1 Freqüència d'ús, i ús dels diferents serveis d'informació

Partíem de la hipòtesi que, a mesura que els estudiants avançaven en els seus estudis, l'ús de la biblioteca pública minvava en favor d'un augment de l'ús de la biblioteca de l'Escola, a causa de les seves necessitats formatives. I, a més a més, creiem que l'interès per augmentar el seu coneixement de realitats diverses els hauria dut a visitar centres molt variats.

La freqüència d'ús de l'arxiu és esporàdica ja que, en la majoria dels casos, es limita a la realització d'un treball obligatori per a una assignatura, o a una visita organitzada des de l'Escola. El fet que la consulta a l'arxiu no respongui a una necessitat real d'informació fa que no es pugui considerar significatiu l'ús que en fan, ja que respon a necessitats molt concretes i no equiparables a les d'un usuari habitual. Malgrat tot, sorprèn el poc interès mostrat per conèixer d'altres models o tipologies d'arxius.

Observant el gràfic d'ús<sup>2</sup> es pot veure que el desconeixement dels serveis oferts per aquest tipus de centre, fa que els alumnes, els utilitzin de forma inadequada (un 24% dels alumnes diuen utilitzar el servei de préstec, per exemple).



2. En aquests gràfics s'han fet constar, només, les cinc activitats realitzades amb major freqüència en cadascun dels serveis.

Quant a **biblioteca pública**, cal destacar que la freqüència d'ús continua essent força elevada. Les biblioteques més visitades són biblioteques de la ciutat de Barcelona, ja que és la ciutat on viuen molts dels estudiants de l'Escola, i entre aquestes destaquen: la Biblioteca de Sant Pau (potser per la seva amplitud d'horari i la seva ubicació), la Xavier Benguerel i la Joan Miró (les més properes i àmplies de les de nova construcció).

Ens sembla destacable el fet que es mantingui una freqüència d'ús tan elevada quan, teòricament, les necessitats formatives dels alumnes han canviat i difícilment les pot resoldre la biblioteca pública. A més a més, en general podríem dir que no es tracta de conèixer diversos centres, sinó que els alumnes tendeixen a continuar utilitzant la "seva" biblioteca pública.

Potser es deixa veure, en el manteniment d'ús de la biblioteca pública, la influència de la relació prou estreta amb els bibliotecaris d'aquesta, especialment en els alumnes de fora de Barcelona: són ells qui, segurament, els han parlat per primera vegada dels nostres estudis i els qui els han servit de model, en moltes ocasions, ja que són l'únic referent que durant molts anys han tingut de la nostra professió. Això pot fer que prefereixin una biblioteca no tan especialitzada, que potser no necessiten, a un tracte més personal que els permet, fins i tot, comentar dubtes i novetats de l'Escola.

Sembla, però, que la seva formació acadèmica ha obert les possibilitats d'ús de la biblioteca pública. N'utilitzen molts més serveis i, com veurem més endavant, la valoren en tot el seu potencial. No obstant això, trobem significatiu que en les enquestes no s'utilitzi ni es mencioni el servei d'informació. Ens sembla que cal treballar per tal de difondre i promoure aquest servei que caracteritza la biblioteca pública però que, com demostren les enquestes, molts usuaris no el valoren com a essencial d'aquest tipus de centre.

El **centre de documentació**<sup>3</sup> és utilitzat, en la majoria dels casos, setmanalment, i en segon lloc diàriament, freqüència força lògica si considerem que els estudiants, normalment, s'estan referint a la biblioteca de l'Escola. Creiem que és important destacar els 36 alumnes que manifesten no utilitzar-lo mai o fer-ho esporàdicament, tot i que això resulta francament difícil si considerem que per a realitzar moltes assignatures l'ús de la biblioteca és obligatori. Això fa pensar que, en el moment de respondre el qüestionari, aquest grup d'alumnes no inclou la biblioteca de l'Escola dins d'aquesta tipologia.

D'altres biblioteques utilitzades, per ordre de més a menys són: en primer lloc la Biblioteca central de la UB (amb aquest o d'altres noms); aquí tornàrem a veure com el fet de ser cèntrica (com era el cas de la Biblioteca de Sant

3. S'inclouen dins la tipologia *Centre de documentació* també les biblioteques universitàries.

Pau) és bàsic de cara a afavorir-ne l'ús. El fet de ser una biblioteca espaiosa pot ser que també en faciliti l'assistència, ja que així els alumnes s'asseguren que hi trobaran lloc. Hi ha un grup de biblioteques que és possible que s'hagin visitat per la gran expectació que han causat en el moment de la seva inauguració. Ens referim a biblioteques com ara la general de la Universitat Pompeu Fabra o la d'humanitats de la Universitat Autònoma de Barcelona, la Gabriel Ferraté de la UPC o la de Ciències de l'Educació de la UB.

Com a biblioteca especialitzada no universitària utilitzada es comenta, únicament, la mediateca de la Caixa: la peculiaritat del fons i serveis d'aquest centre el fan, sens dubte, atractiu per als nostres alumnes.

Si comparem el resultat de les respostes a l'ús que es fa de la biblioteca pública i biblioteca especialitzada<sup>4</sup> podem observar que aquest ús, que s'ha diversificat, no és pertinent. S'han ampliat les possibilitats dels centres però, malgrat tot, no se n'exploten tots els serveis. Per a il·lustrar aquesta idea només cal observar el fet que la revisió de noves adquisicions i la consulta de revistes es produeixi únicament a la biblioteca pública i no a la biblioteca especialitzada, com semblaria oportú. D'aquest alt percentatge d'ús diari i el baix nombre de servei de préstec, es pot desprendre una utilització molt dirigida a la resolució de treballs amb obres de referència exemptes de préstec o la consulta puntual de bibliografia obligada.

Els alumnes utilitzen la biblioteca de l'Escola com a biblioteca universitària, únicament vinculada a la seva formació acadèmica i no als seus interessos com a futur professional. Hi consulten, en primer lloc, monografies (manuais recomanats en la bibliografia de les diverses assignatures). En segon lloc, utilitzen el servei de préstec i el de reprografia. En algunes ocasions, es va a la biblioteca a buscar els companys. En aquest cas, ens ha semblat interessant l'afirmació que mai van a la biblioteca a estudiar, cosa que volem dir que no és veritat, perquè en època d'exàmens seria absurd negar-ne l'evidència. En aquesta resposta podem llegir el desig d'encobrir un comportament inadequat ja que, per la formació rebuda, ja saben que les biblioteques no han d'utilitzar-se com a sales d'estudi i en critiquen, quan els protagonistes no són ells, aquest ús.

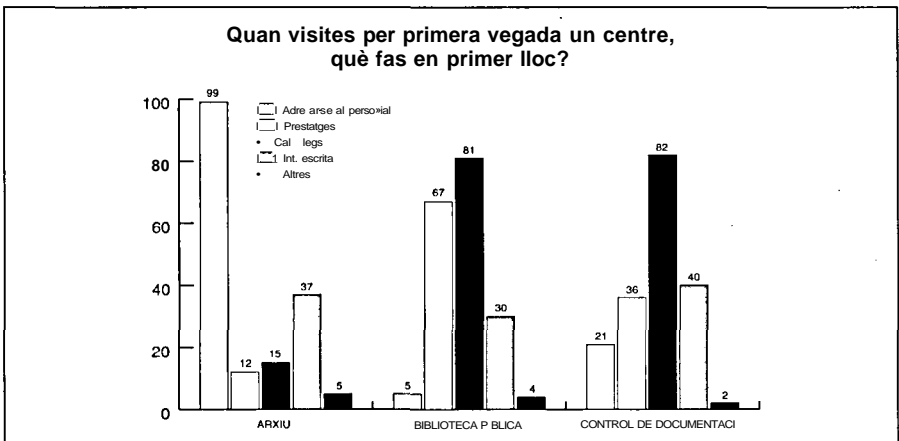
Finalment, l'única diferència destacable quant a hàbits —sí és que la periodicitat es pot considerar un hàbit—, en què sí divergeixen els alumnes de segon i els de tercer és que aquests últims utilitzen menys els serveis d'informació, tant de biblioteca pública com de biblioteca especialitzada.

4. Compareu els resultats de les respostes dels alumnes de primer que acompanyaven la primera part de l'article.

Aquesta davallada en l'ús, doncs, creiem que pot ser deguda al fet que, d'una banda, molts dels treballs plantejats a les assignatures impartides a l'Escola en aquest segon curs s'han de resoldre dins d'aquesta biblioteca, única pel fons i, de l'altra, que molts dels alumnes encara no treballen i poden dedicar-se en cos i ànima als estudis.

### 3 ACTITUDS COM A USUARIS DINS DELS CENTRES

#### 3.1 Què fan quan arriben al centre per primera vegada



En el cas dels **arxius**, la majoria dels alumnes es dirigeixen, en primera instància, al personal del centre per a resoldre les qüestions que vulguin, actitud que, com ja veurem, és molt diferent en els altres casos. No ha de sorprendre aquesta actitud tenint en compte que es tracta d'un centre, el fons del qual no és de lliure accés, i les eines de recuperació de la informació no són tan estandarditzades. A més a més, l'especificitat de cadascun d'aquests centres fa indispensable la participació del personal tècnic en la resolució de les diferents demandes.

A la mateixa pregunta a **biblioteca pública i centre de documentació**, el sistema que els alumnes utilitzen, en primer lloc, per a trobar la informació és el catàleg. Els anys que porten a l'escola, els han fet familiaritzar-se amb aquesta eina i han après els avantatges que representa. Certament, una alternativa diferent a la que probablement triarien els usuaris habituals de biblioteca pública o centre de documentació que continuen, si podem generalitzar la situació dels alumnes de primer a la d'altres usuaris, trobant la informació després de passejar-se entre els prestatges.

Com a segona opció, dins de biblioteca pública, s'esmenta la cerca directament al prestatge. La biblioteca pública, amb la qual estan més familiaritzats, s'associa a l'ús autònom de remenar i triar sense necessitat de la intervenció del personal. Si ho comparem a la resposta que donen al centre de documentació, ens trobarem que en aquests apareix en segon lloc la consulta d'informació escrita, entenent que primer cal informar-se del tipus de centre en què es troben i, a partir d'aquí, buscaran la informació<sup>5</sup>.

En el cas de la biblioteca pública, la consulta d'informació impresa passa a tercer lloc amb força diferència, la qual cosa no hauria de sorprendre'ns ja que l'homogeneïtat entre elles fa que les novetats que pugui plantejar la guia de la biblioteca, i d'altres materials, siguin força escasses.

En darrer lloc hi ha la consulta al bibliotecari. S'entén que ara, els alumnes són més autònoms i que han aprofundit en el coneixement del centre. En coneixen els serveis, el funcionament, l'organització i, en definitiva, han pogut afegir, a la seva experiència d'usuari, la informació i els coneixements que han anat adquirint a l'Escola durant el primer o el primer i segon curs. Malgrat tot, són més els alumnes que s'adrecen al professional en un centre de documentació. El desconeixement del centre i la diversificació de les seves característiques fan que la intervenció del bibliotecari sigui necessària per a resoldre els seus dubtes pel que fa als aspectes tècnics.

En aquest sentit fóra interessant fer una comparació entre els hàbits adquirits pels nostres alumnes i els hàbits dels usuaris de la biblioteca pública. Segurament aquesta comparació ens portaria a afirmar que una bona formació d'usuaris, ja analitzarem aquest aspecte més endavant, permetria al personal bibliotecari dedicar més temps a d'altres tasques, donaria més bons resultats i respondria millor a allò que els usuaris necessiten de la biblioteca. A més a més, dins la biblioteca pública l'usuari és molt més anònim, pot passejar-se sense necessitat de justificar-se i pot moure's amb absoluta llibertat, ja que el disseny propi dels edificis ho afavoreix. En aquest aspecte concret les diferències que s'estableixen amb l'arxiu i amb alguns centres de documentació és evident.

### **3.2 Utilització del catàleg manual versus utilització del catàleg automatitzat**

Quant a l'ús de catàlegs, el 95% dels enquestats utilitza el catàleg automatitzat. Aquesta dada és especialment significativa per a nosaltres, ja que cada any hem

5. En aquesta pregunta es demanava per l'hàbit de la primera visita i s'entén, per tant, que els enquestats no coneixen el centre, encara que sí la tipologia.

anat preguntant als alumnes de segon curs aquesta informació<sup>6</sup>, i hem de valorar i justificar aquest canvi radical d'actuació a partir de diferents explicacions.

Actualment el nombre de centres que disposen de catàleg automatitzat ha augmentat considerablement i, en alguns casos, ha fet desaparèixer el catàleg manual. Els nostres alumnes, doncs, estan molt més familiaritzats amb aquest entorn que cinc anys enrere. D'altra banda, el percentatge d'alumnes que en el moment d'ingressar a l'Escola disposa d'un PC ha augmentat de forma espectacular: fa cinc anys al voltant d'un 10% d'un grup classe de primer manifestava tenir ordinador, mentre que actualment en té més d'un 50%. Això significa que ara sí que podem parlar del nostre alumnat com a estudiants molt més familiaritzats amb el món informàtic. D'alguna manera, doncs, conèixer el funcionament del catàleg automatitzat i les eines més properes han permès que aquest passi a ser un element més dels serveis d'informació.

Malgrat tot, les raons amb què els alumnes justifiquen la seva preferència pels catàlegs automatitzats ens sembla que denoten un desconeixement total del que suposava/suposa l'ús del catàleg manual. Només a partir d'aquesta hipòtesi es poden entendre afirmacions com les que comentarem a continuació<sup>7</sup>.

Els termes més utilitzats a l'hora de justificar la tria del tipus de catàleg són, de major a menor: rapidesa, facilitat o senzillesa, comoditat i més possibilitats de consulta. Són, aquests, termes certament identificatius dels valors de tombant de segle i, a més a més, molt subjectius, ja que estan directament relacionats amb la seva habilitat personal i el tipus de cerca: una cerca senzilla (autor, títol, matèria) es podria realitzar en el mateix temps i la mateixa efectivitat i facilitat en qualsevol dels dos catàlegs. En canvi, el catàleg automatitzat permet realitzar cerques més complexes. Sorprenentment aquest és el darrer factor que motiva el seu ús.

6. Dins de l'assignatura Pràctiques I, de 2n. curs 2n. Quadrimestre, cada any es passa, el primer dia de classe, una enquesta per tal de poder comentar el punt de partida de coneixement, hàbits i expectatives del grup abans de començar. Una de les preguntes que s'ha mantingut al llarg dels anys d'aplicació del pla d'estudis nou en aquest qüestionari ha estat aquesta. El primer curs (curs 1992/1993) va guanyar, amb diferència, la utilització del catàleg manual. En aquell cas, s'adduïen el desconeixement de funcionament i la por com a arguments fonamentals per a no utilitzar el catàleg automatitzat. A partir d'aquí podríem donar suport a la idea, segons la qual una formació generalitzada i bàsica permetria que els usuaris entenguessin els catàlegs automatitzats com un recurs òptim i adequat a les seves necessitats. D'altra banda, també podem veure en aquest factor el fruit dels grans esforços que s'han esmerçat en el nostre país per a l'automatització dels sistemes de recuperació de la informació en els darrers anys.
7. Seria molt interessant poder donar dades de l'augment que ha significat, quant al grau d'utilització de catàlegs, l'automatització d'aquests. D'alguna manera, l'ús de "a veure que trobo", no com a joc, però tampoc com a estudi molt seriós, no existia en el catàleg manual i ara suposem que és un dels més sovintejats. Fóra bo de fer un estudi més aprofundit d'aquest tema.



#### 4. ASPECTES DESTACATS EN CADASCUNA DE LES TIPOLOGIES

A continuació comentarem què és el que els alumnes destaquen de cadascun dels centres. En aquest apartat els comentaris no s'han pogut il·lustrar ja que les respostes eren totalment obertes i, a més a més, de cadascun dels aspectes destacats s'han fet valoracions molt diverses i molt específiques que responen a un coneixement teòric dels centres més alt. Malgrat això, considerem interessant fer la comparació amb els resultats obtinguts amb els alumnes de primer.

**L'arxiu** és el centre que, comparativament, millora més quant a la valoració general que en fa l'alumne, amb les aportacions o la interpretació que es fa d'aquest des de l'Escola. Del magatzem de documentació vella que es considera a primer, passa a valorar-se la seva gran tasca conservadora, les dificultats que s'han de superar per treballar sempre amb material únic i, molt especialment, amb el poc suport econòmic que en alguns casos tenen. Són pocs, ja, els alumnes que els critiquen com a hermètics, i molts els que veuen en l'obligat tutelatge de l'arxiver una necessitat i una manera de fer amable i professional, i no una actitud inquisitorial.

Altres aspectes que es destaquen d'aquests centres són les condicions de seguretat, condicions que, segurament, els semblen interessants com a úniques i curioses. En aquest sentit, hem pogut comprovar com hi ha una sèrie d'aspectes que queden marcats en, pràcticament, la totalitat d'alumnes, no tant per la seva importància (que sens dubte en té, tot i que segurament n'hi ha d'altres de més prioritaris), sinó per un interès més de curiositat. Aquests serien aspectes com ara el de la seguretat en els arxius o el de les barreres arquitectòniques en la biblioteca pública. També és possible que facin esment a aquests aspectes simplement perquè són molt més obvis que d'altres ja que, sense necessitat d'una anàlisi massa acurada, es pot afirmar ràpidament si compleixen aquest requisit o no. Un detector de fums és molt més impactant i molt més visible que una biblioteca auxiliar més o menys adequada. Una biblioteca en dues plantes sense ascensor és molt més fàcil de detectar que una secció de manuals d'informàtica potser no prou actualitzada.

Quant a la **biblioteca pública**", es destaca l'aspecte que fa referència a l'actitud del personal bibliotecari, especialment l'interès per difondre els serveis i les activitats, interès que s'observa cada vegada com a més present. És un coneixement adquirit a través de les classes, el que fa que aquesta apreciació sigui diferent a la que fan els alumnes de primer que, tot i que han visitat els

8. En el cas de la biblioteca pública, hem trobat interessant desenvolupar més que en les altres tipologies de centres les respostes a aquesta qüestió. Això ha estat així perquè hem pogut comprovar com el millor coneixement del centre els ha permès de treure'n un profit superior.

mateixos centres, encara no disposen dels fonaments teòrics per a poder valorar tot el conjunt de serveis de la biblioteca pública actual.

El segon factor que crida l'atenció als estudiants de l'Escola és el local. En aquest cas, els esforços que s'han fet des de les xarxes han tingut una resposta clara i molt positiva ja que es reconeix la voluntat de canvi i el seu valor. Ens tornem a trobar, però, amb la influència de l'Escola en la transmissió d'una sensibilitat concreta cap a aquest tema. El local quedava situat en darrer lloc, empatat amb el personal, en les enquestes dels alumnes de primer.

El tercer aspecte destacat són els usuaris, i, aquest factor es valora des de diversos punts de vista; des del mal ús que fan dels serveis —actitud que hem comentat que ells mateixos tenien abans d'entrar a l'Escola— fins a la diversitat d'usos i tipologies d'usuaris —mestresses de casa, gent gran...—. Pensem que això reflecteix una nova manera de mirar-se la biblioteca pública, per a la qual tenen més exigències a mesura que es van formant. La visió que tenen els alumnes de segon i tercer respecte els usuaris és molt més crítica que abans d'iniciar els estudis.

Els **centres de documentació** continuen essent el referent quant a l'aplicació de les noves tecnologies en la recerca d'informació, tant pel que fa a fons com pel que fa a serveis. Tot i que han pogut conèixer centres de documentació que responen a una altra realitat —petits, amb pocs recursos... encara que oferint serveis de molta qualitat—, segueixen mantenint una imatge totalment tecnològica d'aquest tipus de centre.

L'altre aspecte més valorat és l'oferta de serveis. Amb això creiem que els altres centres tenen encara molt per aprendre en aquest aspecte, ja que realment moltes vegades la biblioteca pública i l'especialitzada, —ara mateix està passant—, estan oferint els mateixos serveis. Així, per exemple, es valoren les bibliografies selectives que pot fer la biblioteca universitària i, en canvi, no es veu en les guies de lectura un servei paral·lel a aquest quan, lògicament, tots dos responen a un mateix objectiu.

Finalment, reconeixen fixar-se en la col·lecció de publicacions periòdiques. D'una banda, el volum d'una col·lecció de publicacions periòdiques, com a mínim les vives, és molt evident a primer cop d'ull, i de l'altra, la immediatesa de la publicació periòdica i la seva científicitat són alguns dels aspectes que més criden l'atenció i que resulten més recurrents.

## 5. ELS ESTUDIS A L'ESCOLA DE BIBLIOTECONOMIA COM A FACTOR DE CANVI

A partir dels aspectes que més han valorat, ens ha semblat possible elaborar un "retrat robot" de la imatge que els alumnes de segon i tercer de l'Escola tenen dels centres d'informació.<sup>9</sup>

En aquests, l'usuari passa a ser una peça fonamental. Els alumnes esdevenen capdavanters en la defensa dels drets dels usuaris (millors locals, fons més adequats, personal tècnic i més amable...). Això sembla indicar que un millor coneixement de les possibilitats, afavoreix una crítica més aprofundida i constructiva, aspecte a tenir molt present, pensem, en la formació d'usuaris.<sup>10</sup> Han passat de considerar els serveis d'informació des d'una perspectiva casual, a considerar-los un dret. L'apel·lació al Manifest de la Unesco, a la inoperància de gerents, a la manca de recursos... és força sovintejada a l'hora de denunciar l'estat precari de molts centres. De cop i volta, tot el que l'usuari vulgui ha de ser possible, sense tenir present que no tots els usuaris, ni tots els centres, són iguals. Per exemple, es critica el fet que una biblioteca especialitzada d'una institució amb interessos molt determinats no ofereixi servei de préstec extern i, al mateix nivell, es critica l'horari exclusivament de tarda d'una biblioteca pública. Els falta, però, discernir la pertinença o no de les seves crítiques i relacionar-les amb les diverses tipologies de centre.

Parteixen d'un model únic que, sovint, no els deixa entendre la peculiaritat de cadascun dels centres. Les observacions que es fan per a cadascuna de les tipologies semblen fetes des de la perspectiva de la unitat inicial i no des de la diversitat que suposa el fet d'haver d'atendre necessitats molt variades. Es mouen entre diferents prototipus, molt limitats, que es van creant al llarg dels estudis. Aquesta rigidesa, justificable en alumnes novells que busquen referents clars, no hauria de produir-se ja en alumnes de tercer curs, que haurien d'en-

9. Tant en aquest apartat com a les conclusions sovint afegim informació no extreta directament de les enquestes, encara que sí inspirada per aquestes. Es dona la circumstància que dues de les autores del text són professores a l'Escola de l'assignatura de Pràctiques i, per tant, passen moltes hores debatent amb els alumnes qüestions professionals. Això fa que en una paraula de les enquestes puguem entendre tot un discurs molt més ampli i a bastament comentat amb la resta de professors de pràctiques i per això creiem més fiable. Hem preferit, malgrat que potser no és del tot científic, donar aquesta visió més àmplia, ja que la tenim, que no la que podria semblar purament anecdòtica si ens referíssim únicament al buidat de les enquestes.

10. Estem totalment d'acord amb aquells que opinen que el motor del canvi en el món de la biblioteca ha de venir impulsat pel mateix usuari. Naturalment el paper del bibliotecari és, doncs, crear aquest usuari cada vegada més exigent que obligui al servei a millorar dia a dia. Ens ho mirem per on ens ho mirem, la responsabilitat final d'oferir sempre el millor servei correspon, en tot cas, al professional.

tendre la flexibilitat com la manera d'oferir un servei adequat. Són capaços de descriure la realitat model i la realitat observada, però els costa discernir el perquè de les no-coincidències entre unes i altres, i la justificació o no d'aquestes diferències.

Una altra qüestió que ens sembla interessant és com la crítica a les actuacions del personal s'accentua al llarg de la carrera. Són molt exigents en les conductes més o menys professionals d'aquest, encara que sovint agafen com a model, també, aquestes idees preestablertes i, per tant, moltes vegades les observacions no son prou acurades. D'altres qüestions no purament professionals són molt valorades i criticades (simpatia i amabilitat/antipatia). En definitiva, creiem que el/s model/s professional/s en alumnes de tercer haurien de ser ja més acabats si tenim en compte que en un termini molt breu de temps hauran de posar en pràctica el seu propi model d'actuació professional.

Parlant de personal, també trobem a faltar, en part, la capacitat de transcendir d'actuacions que poden ser purament anecdòtiques a qüestions pràcticament d'ètica professional o, com a mínim, de prioritats professionals, o de plantejament de servei. Amb una professió amb tantes possibilitats de realització diferent, i amb un nivell d'exigència exterior, en moltes ocasions, baix, ens sembla un perill important no tenir aquesta capacitat de pensar, en cada moment, què es desprèn d'una actuació i quines conseqüències positives i negatives pot tenir. Això pot donar a l'atzar un paper massa important en un aspecte que, en principi, hauria de ser totalment professional: el disseny de serveis. Per exemple, el fet que un centre no tingui clarament establertes les condicions que limiten el servei d'atenció telefònica pot tenir, sens dubte, unes repercussions negatives en l'usuari que obté respostes diferents segons la disponibilitat del personal. Davant d'una situació com aquesta els alumnes comenten el fet com a curiós, però no en valoren les conseqüències.

Només el contacte i el coneixement real i aprofundit dels centres els permetrà contrastar els models teòrics apresos. Els resultats de les enquestes demostren que la imatge que els alumnes tenen dels centres no sempre respon als esforços que es fan des de l'Escola per a aproximar teoria i pràctica.

## ANNEX: ENQUESTA ALS ALUMNES DE SEGON I TERCER (CURS 1996-1997)

1. Utilitzes normalment alguna biblioteca o centre d'informació?

Quins?

Arxius:

Biblioteques públiques:

Centres de documentació/biblioteques especialitzades:

(biblioteques universitàries incloses)

2. Amb quina freqüència utilitzes els arxius?

Diària [ ]

Setmanal [ ]

Mensual [ ]

Esporàdica [ ]

Altres [ ]

2.1 Amb quina freqüència hi realitzes aquestes activitats? (Encercla el número que millor ho reflecteixi)

	Mai			Sempre			
Consultar llibres	1	2	3	4	5	6	7
Consultar revistes	1	2	3	4	5	6	7
Estudiar amb els teus apunts	1	2	3	4	5	6	7
Revisar les noves adquisicions	1	2	3	4	5	6	7
Fer recerques bibliogràfiques	1	2	3	4	5	6	7
Utilitzar el servei d'informació	1	2	3	4	5	6	7
Utilitzar el servei de préstec	1	2	3	4	5	6	7
Consultar el fons de reserva	1	2	3	4	5	6	7
Préstec interbibliotecari (SOD)	1	2	3	4	5	6	7
Fer fotocòpies	1	2	3	4	5	6	7
Altres motius	1	2	3	4	5	6	7
Quins? . . . . .							

3. Amb quina freqüència utilitzes les biblioteques públiques?

Diària [ ]

Setmanal [ ]

Mensual [ ]

Esporàdica [ ]

Altres [ ]

3.1 Amb quina freqüència hi realitzes aquestes activitats? (Encercla el número que millor ho reflecteixi)

	Mai				Sempre		
Consultar llibres	1	2	3	4	5	6	7
Consultar revistes	1	2	3	4	5	6	7
Estudiar amb els teus apunts	1	2	3	4	5	6	7
Revisar les noves adquisicions	1	2	3	4	5	6	7
Fer recerques bibliogràfiques	1	2	3	4	5	6	7
Utilitzar el servei d'informació	1	2	3	4	5	6	7
Utilitzar el servei de préstec	1	2	3	4	5	6	7
Consultar el fons de reserva	1	2	3	4	5	6	7
Préstec interbibliotecari (SOD)	1	2	3	4	5	6	7
Fer fotocòpies	1	2	3	4	5	6	7
Altres motius	1	2	3	4	5	6	7

Quins? . . . . .

4. Amb quina freqüència utilitzes els centres de documentació/biblioteques especialitzades?

- Diària
- Setmanal
- Mensual
- Esporàdica
- Altres

4.1 Amb quina freqüència hi realitzes aquestes activitats? (Encercla el número que millor ho reflecteixi)

	Mai				Sempre		
Consultar llibres	1	2	3	4	5	6	7
Consultar revistes	1	2	3	4	5	6	7
Estudiar amb els teus apunts	1	2	3	4	5	6	7
Revisar les noves adquisicions	1	2	3	4	5	6	7
Fer recerques bibliogràfiques	1	2	3	4	5	6	7
Utilitzar el servei d'informació	1	2	3	4	5	6	7
Utilitzar el servei de préstec	1	2	3	4	5	6	7
Consultar el fons de reserva	1	2	3	4	5	6	7
Préstec interbibliotecari (SOD)	1	2	3	4	5	6	7
Fer fotocòpies	1	2	3	4	5	6	7
Altres motius	1	2	3	4	5	6	7

Quins? . . . . .

5. Quan visites per primera vegada un arxiu, què fas en primer lloc?

- T'adreces al bibliotecari [ ]
- Mires els prestatges [ ]
- Consultes els catàlegs [ ]
- Busques informació escrita [ ]
- Altres . . . . .

6. Quan visites per primera vegada una biblioteca pública, què fas en primer lloc?

- T'adreces al bibliotecari [ ]
- Mires els prestatges [ ]
- Consultes els catàlegs [ ]
- Busques informació escrita [ ]
- Altres . . . . .

7. Quan visites per primera vegada un centre de documentació/biblioteca especialitzada, què fas en primer lloc?

- T'adreces al bibliotecari [ ]
- Mires els prestatges [ ]
- Consultes els catàlegs [ ]
- Busques informació escrita [ ]
- Altres . . . . .

8. Si el centre disposa de catàleg manual i automatitzat, quin consultes preferentment?

. . . . .  
Per què?

9. En quins aspectes de cadascun dels centres d'informació et fixes ara i no et fixaves abans d'iniciar els teus estudis a l'Escola?

- Arxiu:
- Biblioteca pública:
- Centre de documentació/biblioteca especialitzada:

10. Quin aspecte t'ha cridat especialment l'atenció de cadascun dels centres?

- Arxiu:
- Biblioteca pública:
- Centre de documentació/biblioteca especialitzada: