

Imatge i ús dels serveis d'informació en els alumnes de l'Escola Universitària Jordi Rubió i Balaguer de Biblioteconomia i Documentació

Maite Comalat
Lourdes Reyes
Concepción Rodríguez

RESUM: *Es pretén mostrar quins són els hàbits informatius dels alumnes de l'Escola com també la imatge que tenen sobre la professió bibliotecària en el moment d'iniciar els seus estudis universitaris i de quina manera aquesta opinió es modifica a mesura que la seva vida acadèmica avança.*

1 Introducció

Com a professores de l'Escola, hem pogut observar l'existència en els nostres alumnes d'una sèrie de clixés o idees prefixades sobre la tipificació de serveis, la funció dels bibliotecaris,¹ el seu treball... que es van repetint al llarg dels anys. És aquesta reiteració que ens ha animat a analitzar-los i mostrar-vos-en el resultat per tal de fer una petita aportació al tema de la imatge professional.²

M. Comalat, L. Reyes i C. Rodríguez. Professores de l'EUBD Jordi Rubió i Balaguer.
Article rebut el juny de 1997.

1. Al llarg de l'article, sempre que ens referim a la professió fem esment a la bibliotecària, de la qual tots formem part, independentment de la tipologia de centres o de tasques que cadascú de nosaltres dugui a terme.
2. Sorprèn observar l'espectacular creixement de bibliografia sobre el tema en els darrers anys. En el cas del nostre país hem de considerar especialment significatiu l'estudi que, encarregat pel COBDC i realitzat per Elisa Camps i Josep-Lluís Crespán s'ha fet en aquesta mateixa línia (vegeu: E. Camps

Partim del supòsit que la visió dels estudiants de biblioteconomia sobre els serveis d'informació pot ser especialment rellevant si considerem que estan a mig camí entre l'usuari de carrer i el professional. És a dir, es tracta d'usuaris reals o potencials dels diversos serveis però als que suposem especialment motivats, atès que volen exercir la professió en el futur i, per tant, tindran a les seves mans la possibilitat de contribuir perquè ells mateixos i també la resta de població, corroborin o corregeixin la tòpica imatge sobre la professió i els seus professionals.

Aquest article es dividirà en dues parts que es publicaran separatament. En la primera, analitzarem per què, com, i què pensen els estudiants en el moment d'iniciar la seva vida acadèmica a l'Escola. En la segona, avaluarem quin ha estat el canvi d'imatge operat durant els seus anys de formació universitària.

Amb la implantació del nou pla d'estudis³ durant el curs 1993-1994, s'implanteixen una sèrie d'assignatures harmonitzades, l'objectiu general de les quals és globalitzar o agrupar les diferents disciplines que configuren la nostra professió per tal de poder veure-les funcionant totes alhora, de forma coordinada, interferint-se les unes amb les altres per crear un servei d'informació que existeix com un cúmul de processos que dins l'Escola, per metodologia, generalment s'estudien per separat. Aquestes assignatures són Introducció a les Ciències de la Informació (1r curs, 1r quadrimestre), Pràctiques I (2n curs, 2n quadrimestre), Pràctiques II (3r curs, 2n quadrimestre) i Gestió d'Unitats d'Informació (3r curs, 1r quadrimestre).⁴

Dins l'assignatura d'Introducció a les Ciències de la Informació, el primer dia de classe se'ls passa un qüestionari⁵ per observar el nivell que té el grup i poder corregir en les primeres sessions aquelles errades més bàsiques detectades, especialment de tipus conceptual i terminològic. Val a dir que el qüestionari no és anònim, tot i que no creiem que aquesta dada sigui rellevant atès

i J.-L. Crespán, "Navegar en un entorn turbulent: els bibliotecaris-documentalistes a Catalunya: situació actual i perspectives de futur", *Item*, núm. 18 (gener-juny 1996), p. 83-101). Cal inserir-lo dins d'una preocupació més general manifestada per la Round Table for the Management of Library Associations (RTMLA) l'any 1988, any en el qual iniciaren una investigació sobre el tema; els resultats foren presentats al Congrés de l'IFLA l'any 1989 i portaren a la realització d'un estudi d'abast mundial sobre l'estatus i la imatge de la professió. Tanmateix, *Item* ja es va fer ressò d'aquesta problemàtica en un número anterior (vegeu: núm. 13 (juliol-desembre 1993)).

3. Vegeu annex 1.

4. Cal tenir present que aquesta és la ubicació de les assignatures dins l'itinerari curricular recomanat, però que hi pot haver alumnes que decideixin modificar aquest ordre, tot i que no és pràctica habitual.

5. Vegeu annex 2.

que l'exercici no és avaluatiu. El fet d'haver observat, tal com reconeixiem abans, que, al llarg dels anys, aquestes errades es repeteixen en els mateixos termes, ens va fer pensar la possibilitat d'extreure'n una sèrie de conclusions i donar-les a conèixer a la professió ja que, finalment, la imatge que se'n desprèn no tan sols és que ens afecti a tots sinó que, segurament, la creem entre tots. El buidat de les enquestes, doncs, ens servirà, en aquest cas, per mostrar quines són aquestes opinions. D'elles n'extreurem aquelles que més urgentment s'han de modificar en el que podríem anomenar llista dels errors-horrors observables en la imatge de la professió.⁶

En la segona part de l'article podrem observar com l'alumne, al llarg dels seus estudis, i a partir tant del coneixement teoricopràctic rebut a l'Escola com de l'experiència més àmplia i aprofundida dels serveis d'informació del país, va remodelant el seu concepte sobre la professió, els professionals i els usos que dels serveis d'informació es fan. Fóra òptim que d'aquesta remodelació es poguessin extreure conclusions que ens permetessin aventurar possibles accions a emprendre perquè la nostra professió sigui més entesa i valorada ja no tan sols pels estudiants de la nostra disciplina sinó també per part de la població en general. Pel que fa a la metodologia utilitzada per a l'elaboració d'aquesta segona part, també ens basarem en el buidat de qüestionaris que es faran a alumnes de 2n i 3r curs. Els models d'enquesta es presentaran en aquesta segona part.⁷

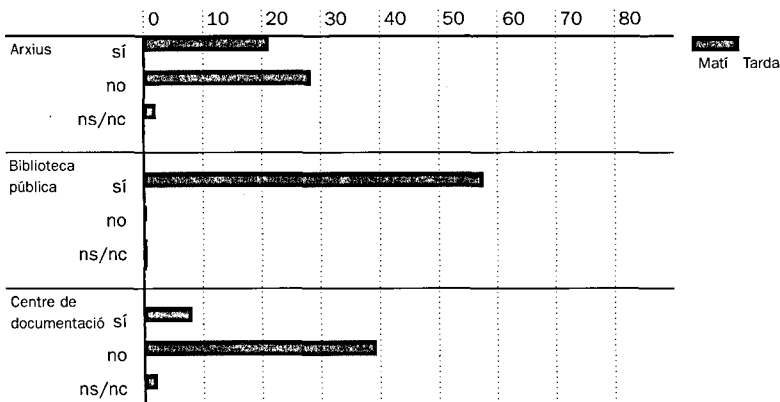
2 Anàlisi de les enquestes dels alumnes de 1r curs

A continuació presentarem i comentarem una sèrie de gràfics. Tots ells han estat construïts a partir del buidat de les enquestes als nous alumnes de l'Escola. Hem de tenir en compte que les respostes són obertes, ja que volíem detectar, entre d'altres, problemes terminològics, per tal de veure quins termes s'utilit-

6. "Els bibliotecaris ens hem dedicat més a la defensa altruista d'aquestes institucions que venerem i on treballem que a la construcció d'una professió amb prestigi i influència social" [el subratllat és nostre]. Lluís Anglada, "El futur de les biblioteques i el bibliotecari del futur", *Item*, núm. 13 (1993), p. 7.

7. Hem considerat més interessant que les enquestes es passessin a alumnes de diferents cursos però dins d'un mateix curs acadèmic a la possibilitat de fer el seguiment d'un mateix col·lectiu durant tres anys per dues raons: el fet de cursar un pla d'estudis pràcticament idèntic en tots els casos fa que la desviació no sigui gaire important, mentre que la lectura d'aquest article, dos anys més tard, s'hauria de veure necessàriament modificada pels molts canvis que es produeixen actualment en el món dels serveis d'informació.

zen per dir segons què. Per tant, en el moment de buidar tota aquesta informació hem hagut de fer grups a posteriori que sovint han estat difícils de precisar. Per això, en moltes ocasions, ens aturarem per comentar el que podríem anomenar la "lletra petita" del buidat: qualificatius més emprats, aclariments que podem fer a partir d'informació de fora l'enquesta, etc. El model d'enquesta es troba a l'annex 2.



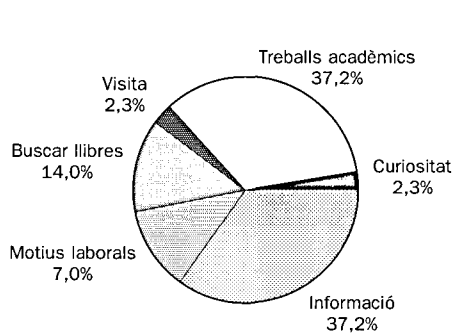
Gràfic 1. Has visitat alguna vegada...? (Números absoluts)

2.1 HAS VISITAT ALGUNA VEGADA...?

2.1.1 PER QUÈ UTILITZES ELS ARXIUS?

En observar el resultat de les respostes a la primera pregunta, "Has visitat alguna vegada un arxiu, una biblioteca pública o un centre de documentació?", el primer que s'aprecia són diferències en el nombre de vegades que s'ha utilitzat aquest servei d'informació entre alumnes de matí i de tarda. El gràfic 2 ens permet observar que són els estudiants del matí els que més han anat a l'arxiu, no essent rellevant la seva tipologia, de moment. Les respostes NS/NC no semblen representatives.

Analizant cadascuna de les respostes trobem un percentatge coincident, un 37,2%, per a informació i treballs acadèmics. Hem constatat que quan els nostres alumnes responen treballs acadèmics es refereixen als "deures" que per alguna de les assignatures de l'àrea de socials han fet sobre aspectes de la seva població o bé sobre alguna "glòria" local. Mentre que l'epígraf informació correspon a treballs d'investigació històrica realitzats per alumnes d'estudis superiors (Història, Geografia).



Gràfic 2. Per què utilitzen els arxius?

Una altra resposta és motius laborals (7%), en aquest cas es tracta d'alumnes que desenvolupen tasques administratives dins d'empreses i que consulten l'arxiu de gestió.

Un altre percentatge idèntic (2,3%) és el que es dona en visita i curiositat. Pensem que en el cas de la primera resposta es tracta de visites fetes en grup des de centres d'ensenyament o bé associacions cíviques, mentre que la curiositat respon més a iniciatives de tipus individual.

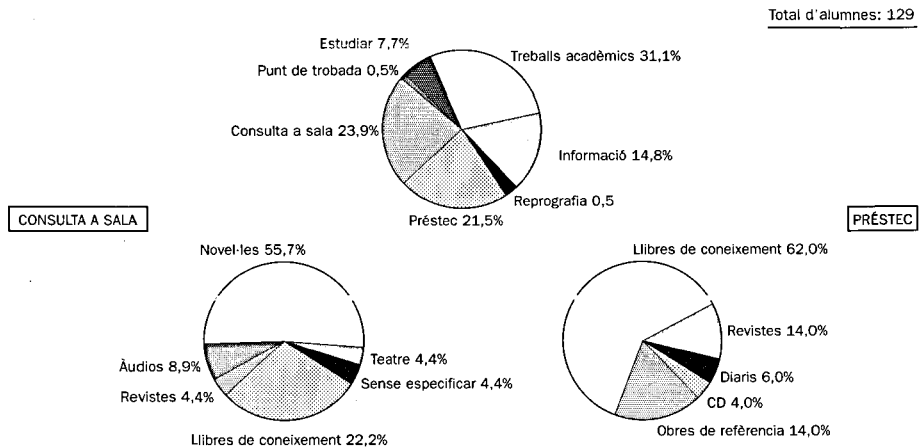
De tota manera la resposta que sorprèn més d'aquest gràfic per l'elevat percentatge obtingut és la corresponent a buscar llibres (14%) en clar solapament amb les funcions de la biblioteca pública sobretot si valorem el fet que els nostres alumnes desconeixen l'existència de biblioteques auxiliars en el si dels arxius.

Tot plegat ens condueix a un parell de reflexions: la majoria dels nostres alumnes provenen de secundària; amb això, el que volem destacar és que l'ús que fins ara han fet dels serveis d'informació ha estat per resoldre, majoritàriament, aspectes relacionats amb els seus estudis; ara bé, què empeny un alumne d'ensenyament secundari (12-18 anys) a visitar i consultar el fons d'un arxiu? Al nostre entendre és la manca d'informació prèvia com a usuari la que els aboca a consultar uns tipus d'unitats d'informació que no s'adiuen gaire amb les seves necessitats informatives.⁸ Aquesta qüestió veurem que serà un fet continu al llarg de l'anàlisi que anem fent.

8. Molts dels treballs esmentats es podrien resoldre amb el fons de la col·lecció local de la biblioteca pública.

2.1.2 PER QUÈ UTILITZES LA BIBLIOTECA PÚBLICA?

Pel que fa a l'ús de la biblioteca pública hem de dir que tots els nostres estudiants l'han utilitzada en més d'una ocasió.⁹ L'ús que fan és molt variat. Podem intuir, però, alguns buits importants si considerem els esforços que els seus responsables realitzen perquè deixi de ser vista principalment com a sala d'estudi. Per començar tenim dades prou contundents: la majoria dels nostres estudiants (un 31,1%) utilitza la biblioteca pública per a fer treballs acadèmics. A aquesta dada prou significativa (recordem que són preguntes obertes, i que per tant s'ha mirat de respectar al màxim les diferents connotacions/variacions que els entrevistats poguessin oferir) potser caldria afegir el 7,7 que la utilitza per a estudiar i un 23,9 % que la utilitza per a consultar a sala (en els quadres petits veiem que allò més consultat són monografies i, per tant, tot sembla indicar que l'ús de la consulta a sala també queda enfocada principalment a l'estudi). Si sumem aquestes tres dades tindrem que la biblioteca pública esdevé una eina per a l'estudi en un 52,7% dels casos.



Gràfic 3. Per què utilitzen la biblioteca pública?

9. Cal destacar com les biblioteques públiques creen "escola": podem saber quina és l'última que s'ha obert, sempre que aquesta tingui cara i ulls, perquè durant dos o tres cursos augmenta considerablement el nombre d'alumnes provinents d'aquell municipi.

D'altra banda, cal constatar que la majoria dels hàbits relacionats amb la cultura en el tram d'edat que comprenen els alumnes de l'Escola, vénen determinats per la seva vida acadèmica.¹⁰ És una llàstima que per a un col·lectiu força petit (només un 14,8% dels nostres alumnes) la biblioteca sigui utilitzada per a buscar informació. Aquesta dada cal relacionar-la segurament amb la resposta al quadre "on buscar què": molts dels nostres alumnes desconeixen aquest servei. Altres, com sabem, l'han utilitzat per qüestions acadèmiques i, en canvi, no hi han pensat en el moment de resoldre algun dubte o tema concret; això sembla indicar que cal que s'esmercin més recursos perquè els ciutadans puguin conèixer tots els serveis que la biblioteca els ofereix.

A cavall d'aquests dos usos trobem el servei de préstec amb un percentatge del 21,5%. Aquesta xifra és prou baixa si pensem en el nou enfocament com a centre dipositari de préstec i d'informació de les biblioteques públiques. Sols queda per comentar un petit ús de la biblioteca del 0,5% com a punt de trobada, que fóra interessant que també augmentés, però, per a això, caldria que la biblioteca es convertís més en un lloc de pas i que, per tant, acceptés l'ús diari de multitud de persones i deixés de ser aquesta sala d'estudi gegantina on un centenar de persones seuen tota la tarda perquè es troben més còmodes que a casa.¹¹

Sorpren el baix percentatge d'ús de la reprografia (0,5%) que iguala el de la biblioteca entesa com a punt de trobada, sobretot si tenim present que, pel que es pot observar a algunes biblioteques universitàries i concretament a la de l'Escola, és una de les activitats principals. Cal relacionar, potser, aquest fet amb una de les apreciacions negatives que es fa de les biblioteques públiques: el servei de reprografia, generalment, no està ben considerat, atès que és inexistent o difícil d'utilitzar.

Per concloure, considerem que queda demostrat, si tenim en compte el quadre anterior que, sortosament, a millor coneixement del centre, millor ús se'n fa. Aquest fet, evident tant en aquests gràfics com en els que seguiran, sembla que també va sumant en la mateixa direcció d'altres comentaris fets fins ara: és necessari que les nostres funcions, els nostres serveis i, en definitiva, l'ús que fem de les nostres jornades laborals, siguin més clares per a tothom.

10. Vegeu l'interessant treball: *Estudi sobre les característiques del comportament i de la demanda de productes culturals a Catalunya* (Barcelona: Generalitat de Catalunya. Departament de Cultura. 1996). 11 v.

11. Hem de considerar que, a partir de les dades que ens ha pogut facilitar la Xarxa de Biblioteques de la Diputació de Barcelona, dades que encara no han estat publicades i que agraïm, la xifra de percentatges de préstec per al col·lectiu de joves entre 14 i 18 anys se situa al voltant d'un 27%, un 5% superior al que manifesten els nostres alumnes de primer curs, que estan situats en aquesta franja d'edat.

Si analitzem l'ús del préstec amb deteniment (gràfic 3), sembla clar que el fons que surt majoritàriament en préstec és la novel·la. Aquesta, junt amb els àudios i les revistes, ofereix una primera possibilitat del préstec considerat, majoritàriament com a font per a l'oci (un 68,9 %). Cal tenir present, però, que un 4,4% utilitza el préstec per a obres de teatre i això dóna una llum diferent al préstec de novel·les: potser es tracta de novel·les de lectura obligatòria dins les assignatures cursades pels nostres alumnes a secundària. El material audiovisual és demanat en préstec en un 8%, xifra certament baixa, però que ponderant-la amb la presència d'aquesta tipologia de documents a les biblioteques ens dóna que la seva rotació en préstec és molt superior a la de monografies. El mateix comentari podríem fer de les revistes: hi ha pocs títols per al públic juvenil, i aquest tipus de fons té una gran acceptació com a material en préstec. No hi ha dubte que el canvi en la política de préstec que s'ha produït en aquests últims anys en les biblioteques públiques, ha ajudat molt a projectar una nova visió de la biblioteca no tant com a dipositària del saber, sinó com a difusora d'aquest, i que el coneixement, amb la presència dels àudios i de les revistes, ha passat a tenir una fesomia no tan saberuda i, per què no dir-ho!, molt més "amigable". Pel que fa al 22,5% de préstec de monografies, si el relacionem amb el gràfic general, sembla indicar que es tracta de monografies per a l'estudi, ja que cap alumne ens ha comentat que utilitzava la biblioteca com a lleure, per a saber més sobre temes que tenien per a ell un interès extra-acadèmic. Sembla, doncs, que s'ha d'interpretar el préstec de monografies com material per a fer treballs escolars o bé per a preparar exàmens. Trobem a faltar, doncs, la possibilitat d'ús de la biblioteca per a l'autoaprenentatge, per a l'oci.

Quant al gràfic específic de la consulta a sala, constatem que aquesta es basa en l'ús de monografies i obres de referència. Totes dues juntes sumen un 76% del fons utilitzat. Aquest material resol perfectament el tipus de necessitats informatives que s'exigeixen durant els estudis de secundària.¹²

La secció d'hemeroteca s'emporta un 20% de les consultes a sala. És interessant veure el percentatge superior d'ús de revistes en sala que en préstec, la qual

12. Seria molt interessant poder disposar d'estudis sobre les activitats, els temps d'estada, les actituds... dels nostres usuaris dins les biblioteques públiques. Per ara només s'han fet estudis d'aquest tipus de les biblioteques universitàries. Alguns exemples són: "Enquesta sobre l'ús i la satisfacció de les biblioteques de la UPC per part dels estudiants: curs 1994-95", elaborat l'any 1996, o el treball de Mila Montalbán i Maria Dolors Mas, "Per què ens obstinem en no oferir allò que realment necessita l'usuari?", en: *Jornades Catalanes de Documentació* (5es: Barcelona: 1995), *5es Jornades Catalanes de Documentació: biblioteques, centres de documentació i serveis d'informació* ([S.l.: s.n.], DL 1995), p. 311-321.

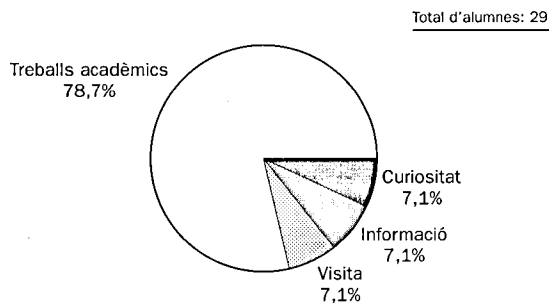
cosa pot donar la impressió, creiem que correcta, de la lectura de revistes a sala com de més a més, com de lectura informal: vaig a la biblioteca, miro un parell de revistes i me'n vaig a fer els préstecs de... o bé: estic fent un treball i, quan vull descansar, m'acosto a l'hemeroteca a fullejar... No descartem però, que hi pugui incidir també el fet que no es fa préstec de números corrents. Quant a la secció d'àudios, al contrari, és més utilitzada en préstec que a sala: aquest fet és lògic si pensem que, habitualment, vivim, actuem o "fem" mentre escoltem música, però difícilment escoltem música i no fem res més.

2.1.3 PER QUÈ UTILITZES ELS CENTRES DE DOCUMENTACIÓ?

La primera qüestió a comentar és la sorpresa en veure que l'ús primer que se'n fa és, també, per a resoldre treballs acadèmics (78,7%). Això només podem entendre-ho en la seva lectura autèntica si llegim, en lloc de treballs (en plural), treball (en singular): la major part d'ells ha utilitzat un centre de documentació per a resoldre el treball que un professor els ha encarregat sobre un tema concret: moltes vegades temes com ara el treball, l'atur, l'oci, les drogues, la sida...

Altres estudiants declaren diferents usos com, per exemple, buscar informació (7,1%). En aquest cas la cerca d'informació se centra més en qüestions d'interès particular, com ara organització de viatges, estades en camps de treball o a l'estranger, beques, etc.

També hi ha un 7,1% d'alumnes que declara que hi va anar a fer una visita: aquest factor, recordem, també ha estat destacat en el cas dels arxius: és inte-



Gràfic 4. Per què utilitzen els centres de documentació?

ressant, doncs, valorar aquesta possibilitat de cara a donar a conèixer els nostres serveis. Creiem que aquest percentatge mostra clarament que en un moment on les sortides fora del centre escolar són força sovintejades (tots nosaltres, ben segur, ens haurem trobat estudiants de secundària en llocs tan diversos com exposicions, museus, cinemes, pintant la façana d'un edifici interessant...), pocs professors consideren interessant presentar als alumnes aquest tipus de centre que, segurament, els pot ser profitós de conèixer per tal de fer-ne ús si no de forma immediata, sí en un futur.

La curiositat (7,1%) és un altre dels motius adduïts. Què és i com és un centre de documentació? Es tracta, doncs, d'un centre amb un alt nivell d'opacitat. Però aquesta ignorància de la seva funció no provoca desinterès, sinó que, al contrari, el fa més atractiu.

És interessant comentar que malgrat aquest ús tan minso, i que no pot ser en absolut prototípic dels centres de documentació més avançats quant a tecnologies de la informació, en preguntes posteriors i en el tipus de comentaris que es fan al llarg de la resta de l'enquesta es mostra que les expectatives generades són molt altes. D'alguna manera, doncs, el centre de documentació/biblioteca especialitzada, es planteja com el gran desconegut però també com l'esperança del futur.¹³

Com en el cas dels arxius, per acabar, com a professores trobem a faltar un interès en el col·lectiu d'alumnes per conèixer la professió de prop, com a usuaris abans d'iniciar els estudis i també, encara que això són figures d'un altre paner, durant els estudis. Ens sorprèn que en un camp en què els requeriments per a ser usuaris siguin tan mínims (és molt més fàcil utilitzar un centre especialitzat en medicina que ser operat a cor obert) l'interès no mou ni, com a mínim, a veure de què va això on em ficaré, més que res per veure més clara-

13. Sobre aquesta qüestió, és interessant de comentar que en el moment en què l'alumne ha d'omplir l'epígraf "orientació professional" de la seva fitxa d'alumne, la majoria declaren com a primera opció "documentalistes". Aquesta decisió es manté força al llarg dels estudis i és que... Què tindran els documentalistes que no tinguin els bibliotecaris? Sens dubte és una qüestió d'imatge i terminologia que n'amaga una altra de més profunda: la crisi d'identitat que els professionals de la informació vivim en aquests moments provocada per canvis substancials en la nostra feina (adveniment de les noves tecnologies, nous usuaris, nous hàbits informatius que responen a noves necessitats, etc.), interessant per pensar-hi individualment i col·lectiva. Tal i com diu Claude Tabet, "Les bibliothécaires, constatant l'évolution rapide de leur métier et la multiplication de leurs missions (...). La propagation rapide des technologies nouvelles dans la bibliothèque et le développement d'une mise en réseau des ressources requièrent en effet de nouveaux savoir-faire (...)". *La bibliothèque "hors les murs"* (Paris: Cercle de la Librairie, 1996), p. 30.

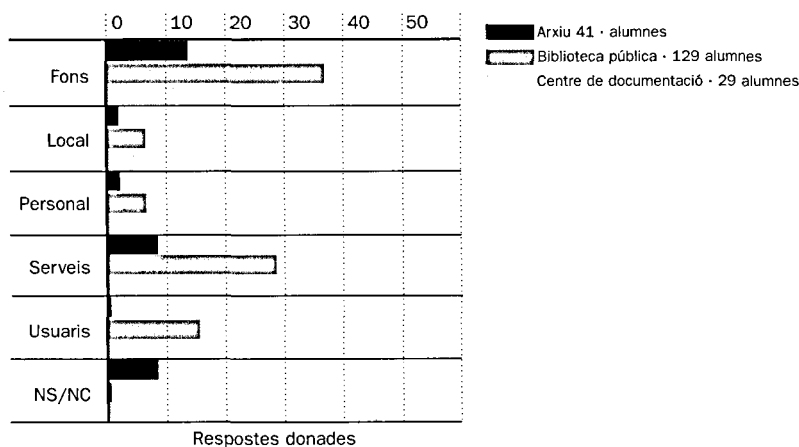
ment si m'agradarà o no... Hem de pensar que els 168 alumnes admesos el curs 1995-1996 havien triat aquests estudis en primera opció. Però els nostres alumnes, com ells mateixos confessen a mesura que avancen els estudis, queden molt sorpresos dels tipus de disciplines que s'imparteixen a l'Escola i d'allò que veuen que es fa als serveis d'informació. Ai!!!... a ells que els agradava tant llegir i, resulta que potser no tindran temps per a fer-ho! I és que això de què fem i per què servim, no se sap exactament per què, però ben segur que nosaltres en som en part responsables, la gent sembla no tenir-ho gens clar.

2.2 QUÈ DESTACARIES DE LES TEVES VISITES?

En primer lloc, considerem destacable que la majoria de comentaris es refereixin al fons i més si considerem que les opinions sobre aquest són d'allò més diverses: alguns consideren que és complet, mentre altres el troben molt just; alguns comenten objietats del tipus "és massa general" referint-se a una biblioteca pública o bé és "massa especialitzat" tractant-se d'un centre de documentació. Aquests comentaris tan bàsics sobre el fons no responen al reconeixement del paper primordial que juga aquest en la resolució de necessitats informatives sinó en el fet de concebre els serveis d'informació com a purs contenidors de fons, purs magatzems. Els que qualifiquen, en tots tres tipus de centre, el fons suficient i insuficient queden igualats, per la qual cosa aquest factor no és gens significatiu com a apreciació general sinó que més aviat sembla indicar una valoració del fons molt superficial i supeditada a l'èxit o no de les diferents cerques plantejades. Segurament així és com deu fer-ho qualsevol usuari no gaire habitual, ja que cada vegada ens atrevim més a avaluar un servei a partir merament de la nostra experiència personal, malgrat que aquesta no hagi estat gaire afortunada ni en el seu plantejament, ni en el centre triat, ni tampoc en les eines utilitzades per a la seva resolució.

El segon aspecte assenyalat pels estudiants han estat els serveis, i dins d'aquests hi han considerat l'accessibilitat al fons, és a dir, la facilitat o no de localitzar els materials a les prestatgeries (creiem interessant destacar que en cap cas han diferenciat entre centres de lliure accés i centres que no ho són, quan és un dels aspectes que creiem fonamentals des del punt de vista bibliotecari). Les qüestions referents a la seva accessibilitat juntament amb la informatització dels catàlegs (que malgrat que no sigui un servei, ens ha semblat adequat col·locarlo com a tal per ser fidels a l'esperit que es respira a les respostes) han estat els dos temes estrelles. Curiosament, ens tornem a trobar amb opinions divergents: alguns, la majoria, opinen que els fons estan ben organitzats, però d'altres, en destaquen la mala organització. Alguns, també la majoria, veuen en la

informatització dels serveis una gran comoditat, mentre que d'altres assenyalen les grans dificultats que hom troba en el moment d'utilitzar els recursos informàtics. Segurament, ens tornem a trobar davant d'avaluacions fetes a partir, únicament, de les experiències viscudes. Tenint en compte que, si recordem el punt de partida, aquestes no han estat gaire nombroses, és normal que la valoració d'aquestes qüestions sigui pràcticament aleatòria, ja que sense altres punts de referència per a poder comparar, per exemple, diferents ordenacions, difícilment podran valorar la facilitat/dificultat d'un sistema en concret.



Gràfic 5. Què destacaríeu de les teves visites?

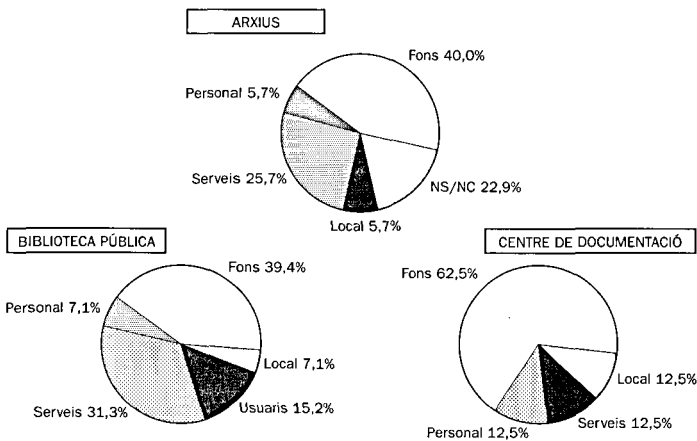
Un altre aspecte engrescador són els comentaris abundants sobre el personal, ja que en pràcticament la totalitat dels casos són positius. Pel que fa a biblioteca pública es ressalta especialment l'amabilitat i bon tracte rebut. En canvi, el que es destaca dels professionals dels arxius i dels centres de documentació és la seva "professionalitat". Aquesta diferent apreciació respon al fet que, a major opacitat i desconeixement del que es fa, se suposa correlativament un grau major de dificultat? Sobre aquest tema que va sent recurrent al llarg de tot l'escrit, en parlarem amb més deteniment a la segona part de l'article.

El que volem ressaltar en el cas dels arxius, atès que només es dona en aquest tipus de centre, és la presència d'un 22,9% d'alumnes que no destaca cap factor en concret (NS/NC). Aquest element mostra d'una manera força clara com l'arxiu és no sols el gran desconegut sinó també el que provoca un grau d'indiferència més elevat.

Pel que fa a la biblioteca pública (tornem a trobar-nos que és el centre més comentat perquè, com ja hem anat repetint, també és el més conegut), cal des-

tacar que els comentaris que ha rebut referents al local han estat tots positius: alguns n'han destacat l'amplitud, d'altres el confort, d'altres, la bona distribució... És possible, doncs, que es comencin a recollir els fruits dels grans esforços que s'estan esmerçant en la construcció de biblioteques.

També com a factor positiu es destaca la utilitat de la biblioteca i la diversitat dels seus usuaris (valorem positivament que no la vegin com la seu dels joves, sinó que s'hagin adonat de les possibilitats que ofereix per a la convivència amb gent d'altres edats).



Gràfic 6. Què destacaries de les teves visites?

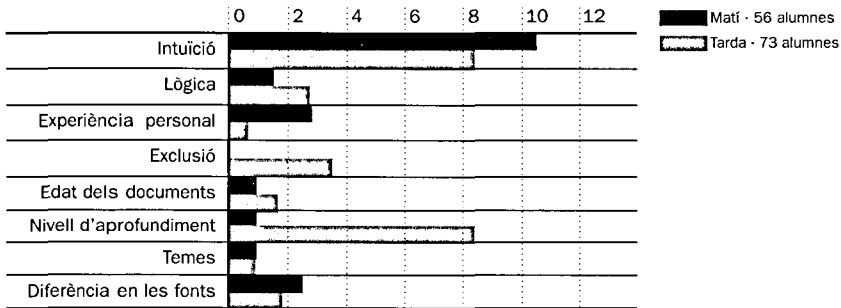
Finalment, el centre de documentació. En els pocs comentaris fets sobre el local, aquest s'ha mostrat com a negatiu i, concretament s'ha dit que era "poc ampli". S'evidencia, una altra vegada, una voluntat de passar-ho tot per un mateix model, el de biblioteca pública, que els altres serveis han d'imitar, malgrat que les seves expectatives d'ús, per exemple, no tinguin res a veure. Evidències d'aquest tipus, tan arrelades en els nostres estudiants que costa força que desapareguin, creiem que tornen a donar-nos una mostra prou crua i desoladora del gran desconeixement que existeix en general sobre el nostre camp. Perquè, tornant al símil mèdic, segur que cap dels nostres alumnes comentaria, si no fos que es tractés d'un cas extrem, la petita sala de consulta del seu CAP, tot buscant les dimensions dels grans hospitals de referència. I és que, insistim, en el món de les ciències de la documentació l'alt grau d'ignorància existent fa que, en força ocasions, qualsevol es vegi capacitat per opinar, malgrat que la base per a fer-ho es constati inexistent.

2.3 QUÈ T'HA FET DECIDIR PER UN CENTRE O PER UN ALTRE?

El conjunt de respostes obtingudes a les preguntes sobre on s'adreçarien per a buscar informació poden agrupar-se sota quatre epígrafs: segons el nivell d'aprofundiment, segons una barreja d'intuïció, lògica i exclusió, segons la tipologia del fons i, finalment, segons l'actualitat o obsolescència del fons a consultar. Malgrat la coincidència d'aquests grans grups tant en els cursos de matí com en els de tarda, cal precisar que en el moment de concretar la seva decisió els alumnes de la tarda s'han guiat més per l'experiència personal que no pas per la intuïció, i aquest criteri els ha permès respondre amb més encert. Com a fruit d'això ens trobem que situen la diferència entre biblioteca pública i centre de documentació en el diferent aprofundiment que fan dels temes. Preferim, malgrat que pot tenir també detractors, aquesta resposta a d'altres ja que, com a mínim, en podem fer una lectura més positiva pel que comporta d'ús real i coneixement dels serveis.

El segon aspecte que considerem especialment significatiu és que sumada la tríada intuïció+lògica+exclusió, obté en tots dos grups una majoria aclaparadora. Creiem poder sumar-los perquè tots tres responen a una mateixa realitat: has de decidir sobre alguna cosa sense saber exactament com fer-ho o, simplement, quins elements has de considerar en aquesta decisió. Segurament lògica i intuïció, malgrat que tinguin dos significats prou diferents, han estat utilitzats, en aquest context, com a pràcticament sinònims, i tot i que no indiquen un desconeixement total del tema, sí que poden ser interpretats com un "sentir campanes", però sense saber ben bé per on sonen. Creiem prou significatiu aquest fet si tenim en compte que es tracta de persones adultes i que, per tant, ja haurien de tenir prou coneixement teòric o prou experiència personal com per poder discernir qui fa què en el món dels serveis d'informació. Segurament no ha calgut que utilitzessin les diverses especialitats mèdiques, però en canvi si haguéssim plantejat aquesta qüestió en l'àmbit mèdic "On aniries si tinguessis la visió borrosa?", no haurien respost al dermatòleg i, encara menys, haurien adduït la "intuïció", la "lògica" o l'"exclusió" per a justificar aquesta tria. Creiem molt oportú que la salut sigui, en llenguatge de la Reforma educativa, un "eix transversal" i que, per tant, tothom hagi de conèixer que l'especialista de la vista és l'oculista i no el dermatòleg, però... i la informació? No es mereix potser el mateix tractament i, per tant, uns mateixos resultats no "intuïtius" sinó basats en el coneixement, en l'anomenada Era de la Informació?

No es tracta d'una qüestió de vida o mort, però sí de garantir la igualtat d'oportunitats per a tothom.



Gràfic 7. Què t'ha fet decidir per un centre o un altre?

En tercer lloc, destaquen aquells que han respost "diferència en les fonts". Pel buidat dels quadres següents, veiem que es tracta d'alumnes fidels al valor etimològic del mot "biblioteca" i que limiten la possibilitat de materials a "encaixar" en aquesta tipologia de centre només llibres. En canvi materials "rars i antics" són situats als arxius. Mentre que d'altres més "moderns i eteris" són continguts als centres de documentació.

Dins d'aquest mateix grup, però pel que fa als temes tindríem els que en consideren tres tipus, en funció del seu grau d'actualitat: "normals" o "divulgatiu" que es troben a la biblioteca pública, "antics" que es troben a l'arxiu i "moderns" que es troben al centre de documentació. Sobre aquesta qüestió hi hauria molt a comentar respecte a la imatge i el prestigi dels diferents centres, basats en una sèrie de termes buits, o si més no, poc significatius des del punt de vista professional, però amb connotacions socials molt clares percebudes pels nostres alumnes en el moment de respondre aquesta qüestió.¹⁴

2.4 ON BUSCARIES...?

Llevat d'un cas (On buscaries una fotografia de la Plaça Major?) en totes les altres preguntes les expectatives més altes d'ús, les han situat al Centre de Documentació, així, amb majúscules.¹⁵ És clar, doncs, que tal com hem anat indicant, aquest se'ns presenta com una mena de salvador, de magatzem de tot i més, modern, que ens resol qualsevol dubte. En aquest sentit s'entén que els

14. Recordem que el prestigi i la bona imatge, els alumnes l'associen a nous suports, tecnologia punta, informació actual i especialitzada i això ho situen als centres de documentació.

15. Vegeu les preguntes a l'annex 3.

alumnes en el moment de triar futura orientació professional, indiquin molt majoritàriament, com ja s'ha estat comentant, que volen ser "documentalistes", i és que, davant la impossibilitat de ser *superwomans*, l'opció "documentalista" no està gens malament.

Fins ara hem vist quin era considerat el germà ric o, com a mínim, el germà poderós, en el sentit de "poder" resoldre qüestions.

I el pobre? Qui és? Més que germà pobre tenim un parell de germans descol·locats. Així, per exemple, hi ha un fort desconeixement que repercuteix en unes baixes expectatives de la biblioteca pública com a subministradora d'informació local: tant en la pregunta que fa referència a les ONG com en la que es refereix a estadístiques, les respostes, pel que fa a l'ús de l'arxiu, queden prou igualades si sumem els grups de matí i tarda. Aquest passa a ser, en definitiva, un exemple d'allò que volem mostrar, els percentatges elevadíssims d'alumnes que utilitzarien l'arxiu per a trobar la foto de la Plaça Major ens permeten demostrar que els alumnes no discerneixen entre la informació generada per diferents institucions, publicada o original... Creiem que cal modificar aquest malentès i que la biblioteca pública ha d'aconseguir donar a conèixer aquesta capacitat, per tal de recol·locar-se en la visió que alguns ciutadans semblen tenir d'ella. Aquesta nova imatge ha d'incloure, d'altra banda, la possibilitat de respondre a coses tan quotidianes, tot i que no estrictament d'àmbit local, com la venda d'una moto que malgrat ser un tema comú, majoritàriament s'ha optat per resoldre'l en un centre de documentació. Tornem a veure, doncs, la biblioteca pública despallada d'una altra de les seves funcions. La descol·locació de la biblioteca pública creiem que és especialment greu si considerem que és un centre conegut i "practicat" per la totalitat dels enquestats. Per tant, el desconeixement d'aquestes dues vessants del servei (informació general i informació local) no és el resultat d'una mala "intuïció", sinó del passar per alt uns serveis i uns fons potser no gaire destacats, no gaire vistosos i..., és que potser la biblioteca pública ha d'aprendre tècniques de comunicació i venda?

L'arxiu, d'altra banda, seria interessant que potenciés el seu ús com a institució per a l'administració i els administrats: és curiós que la pregunta més típicament arxivística (Puc cobrir la meva terrassa?) els alumnes hagin pensat a resoldre-la en el centre de documentació i no en les ordenances municipals, tant locals i administratives, que poden consultar-se a l'arxiu de l'ajuntament.

Per concloure, només cal afegir que aquest apartat sembla prendre el mateix rumb de tot el que hem anat comentant fins ara. Cap d'ells sap ni què, ni com, ni quan, ni per què, fem les coses i això que els estudiants de biblioteconomia són els futurs professionals! Ens espanta pensar què hagués pogut respondre la gent del carrer. La necessitat d'explicar-nos i de formar els nostres coetanis en l'ús d'allò que els oferim, convençuts com estem que això, entrant en un altre

dels temes "top" del moment, pot ajudar-los a millorar la seva "qualitat de vida" és, sens dubte, un dels grans reptes que haurem de plantejar-nos seriosament.

3 Conclusions

Segons la nostra opinió les respostes donades posen de manifest que:

- Els nostres estudiants, ciutadans al cap i a la fi, no són conscients de les seves necessitats d'informació, ni tampoc dels seus drets en aquest camp.¹⁶ El desconeixement de les possibilitats dels diferents serveis d'informació no ens ha de sorprendre si tenim en compte que no existeix un disseny total de formació d'usuaris: la biblioteca escolar, que és la que hauria de formar tots aquests usuaris, viu una contínua precarietat, atès que ni la pròpia Administració –tot i que la reconeix com a servei– no la dota adequadament i només és atesa pel voluntarisme dels mestres i les col·laboracions, en alguns casos, de les associacions de mares i pares. D'altra banda, la biblioteca pública, el segon esgló en la formació d'usuaris, creiem que ara com ara no mima prou aquest aspecte preocupada com està per aspectes quantitius: augment del nombre de préstecs i d'usuaris, etc., que l'obliguen a bandejar tasques de màrqueting i difusió del fons i dels serveis. Biblioteques universitàries i especialitzades dediquen esforços a la formació especialitzada en l'ús d'eines i recursos propis de la seva matèria. Però és usual trobar individus adults que desconeixen totalment on han de dirigir-se per resoldre els seus dubtes. Sobre aquesta qüestió, ben segur, podríem fer una llista prou divertida de totes les anècdotes que hem anat vivint.
- Els ciutadans que no utilitzen habitualment els serveis d'informació, ni els usuaris esporàdics, coneixen quins possibles serveis els ofereix cada centre.

16. "(...) cal que tots els ciutadans siguin conscients que tenen tant dret a una biblioteca pública com, per exemple, a una bona assistència sanitària". *Declaració en favor del dret a la lectura i a la informació públiques per als ciutadans de Catalunya*. Declaració aprovada per la Junta de Govern del Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya en la seva Junta del dia 4 de febrer de 1992. "Tot individu té dret a (...) cercar, rebre i difondre les informacions i idees per qualsevol mitjà d'expressió i sense consideració de fronteres." (Article 19 de la Declaració Universal dels Drets Humans de 1948). "1. Tota persona té dret a prendre part lliurement en la vida cultural de la comunitat, a fruitar de les arts i a participar del progrés científic i dels beneficis que en resultin." (article 27).

Aquest desconeixement, tal com hem destacat abans, és degut a la deficient formació que com a usuaris han rebut tant a la biblioteca escolar com a la biblioteca pública. La biblioteca pública ha de dedicar esforços a difondre el seu fons de col·lecció local i la seva tasca com a centre d'informació del barri o municipi. En definitiva, cal que aquesta s'expliqui més, sigui més transparent amb el col·lectiu d'usuaris reals i també amb els potencials.

- Tot i que es detecten graus de realitat diferents, en última instància, totes les enquestes analitzades remetent a dues qüestions fonamentals: l'experiència personal de cada alumne/ciutadà i la imatge emanada/percebuda de cadascun dels serveis d'informació condicionen el to de les seves respostes. A grans trets coneixen la biblioteca pública i en menor grau el centre de documentació i l'arxiu, la qual cosa els fa mantenir la imatge estereotipada, però d'ús corrent, que tots coneixem. El primer és prestigiat, ric, modern, amb reconeixement social... i el segon és pobre, antic, polsós, desconegut... Potser, entre tots, caldria fer l'esforç de pensar la manera d'introduir-nos en la vida educativa que, de fet, per ser la més canalitzada i la que afecta a uns grups de població més grans, és la que ens garantiria una més gran difusió del servei. Naturalment no cal que tothom utilitzi els centres de documentació, però, malgrat que els estudiants de l'EUBD, en general, no s'hagin trobat en situació de necessitar una informació altament especialitzada, sí creiem important que reconeguin en aquest tipus de centre una possibilitat real d'ajut a l'estudi de temes ja sigui personals com acadèmics.

ANNEX 1

PLA D'ESTUDIS. OBJECTIUS

El pla d'estudis de l'Escola (BOE 1.12.94) és configurat en 207 crèdits acadèmics. Cada crèdit equival a 10 hores lectives, excepte en les Pràctiques I i II, que es compten a raó de 15 hores/crèdit.

Els crèdits totals de la carrera es distribueixen en assignatures de la forma següent:

141 crèdits d'assignatures troncal i obligades; que han d'ésser superades obligatòriament per tots els alumnes.

27 crèdits d'assignatures optatives, triades per l'alumne entre l'oferta de l'Escola.

39 crèdits de lliure elecció. L'alumne pot cursar fins a 28 d'aquests crèdits amb l'oferta d'optatives de l'Escola; per a la resta té la possibilitat d'escollir entre l'oferta d'assignatures de la Universitat de Barcelona o optar pel reconeixement com a crèdits de lliure elecció d'estudis fets en altres universitats o institucions amb les quals s'hagi establert un conveni prèviament (vegeu l'apartat 3.2).

Una vegada superats la totalitat d'aquests crèdits s'obté el títol de Diplomant en Biblioteconomia i Documentació

Els objectius docents del pla d'estudis són:

- Formar professionals capaços de desenvolupar les tasques derivades dels processos de la gestió de la informació, i de globalitzar els coneixements adquirits.
- Desvetllar en l'estudiant el desig d'augmentar els seus coneixements i proporcionar-li uns instruments perquè pugui mantenir-los al dia.

Els estudis han de proporcionar:

- Coneixement del procés de la comunicació, de la naturalesa de la informació, del seu cicle i les principals fonts, independentment del suport en què es trobin.
- Aprenentatge de les tècniques de selecció, enregistrament, conservació i tractament de la informació, com també de la recuperació, intercanvi i disseminació, utilitzant les eines adequades per a cadascuna d'aquestes funcions.
- Adquisició de les tècniques de disseny, planificació, gestió i avaluació de centres i serveis, tant en els aspectes de temps i entorn, com de personal.
- Coneixement de la realitat del país en matèria de polítiques i serveis d'informació.
- Formació en les tècniques de comunicació oral i escrita, que permetin conèixer les necessitats del servei, donar-hi respostes pertinents, i desenvolupar habilitats per

a l'assessorament i la formació adaptades als hàbits i exigències dels usuaris.

- Aprenentatge de tècniques d'anàlisi i síntesi que, desenvolupant l'esperit crític, permetin establir les prioritats i objectius que cada situació requereixi, adaptats als variats àmbits d'activitat de la societat.
- Captació de les tecnologies com a mitjà indispensable en tots els processos de tractament i transferència de la informació.
- Estimulació dels aprenentatges mitjançant el contacte amb la realitat i la presentació de l'experiència directa, que permeti l'adquisició dels hàbits de rigor i coherència demanades en les tasques professionals.
- Desenvolupament de metodologies de treball que estimulin la col·laboració amb altres professionals i la cooperació i interconnexió dels sistemes i serveis d'informació.
- Adquisició de la terminologia específica dels diferents sectors professionals.

ITINERARI CURRICULAR RECOMANAT PER AL CURS 1996-97

Primer any

1r semestre (37,5 crèdits)

25,5 d'obligats i troncats:

- Història de la producció documental (4,5)
- Introducció a l'anàlisi i recuperació de la informació (6)
- Introducció a les ciències de la informació (6)
- Metodologia del treball científic (3)
- Serveis d'informació (6)

6 d'optatives

6 de lliure elecció

2n semestre (34,5 crèdits)

30 d'obligats i troncats:

- Descripció bibliogràfica (6)
- Lectura pública (6)
- Tècniques documentals historiogràfiques (6)
- Tecnologies de la informació (6)
- Teoria de la informació i de la comunicació (6)

4,5 d'optatives

Segon any

1r semestre (34,5 crèdits)

28,5 de troncal:

- Anàlisi de fons arxivístics (4,5)
- Biblioteques de recerca (6)
- Catalogació descriptiva (6)
- Sistemes de gestió electrònica de la informació (6)
- Teledocumentació (6)

6 d'optatives

2n semestre (34'5 crèdits)

24 de troncal:

- Bibliografia general i sistemàtica (6)
- Classificació i indexació (6)
- Organització d'arxius (4,5)
- Pràctiques I (3)
- Xarxes de transferència de la informació (4,5)

4,5 d'optatives

6 de lliure elecció

Tercer any

1r semestre (34,5 crèdits)

16,5 d'obligats:

- Gestió d'unitats d'informació (6)
- Organització de catàlegs en línia (4,5)
- Tècniques de recuperació de la informació (6)

6 d'optatives

9 de lliure elecció

2n semestre (33 crèdits)

16,5 de troncal i obligats:

- Pràctiques II (12)
- Preservació i conservació (4,5)

18 de lliure elecció

Assignatures optatives

L'oferta d'assignatures optatives pot variar cada curs acadèmic. Les assignatures que es preveu oferir als alumnes són les següents:

Anglès documental I
Anglès documental II
Avaluació de sistemes automatitzats
Biblioteques i llibres per a infants
Classificació i indexació en ciències socials
Creació i manteniment de tesaurs
Edificis i infraestructures de centres d'informació
Enquadernació
Estadística aplicada
Fonts d'informació en ciència i tecnologia
Fonts d'informació en ciències socials
Formació d'usuari
Francès documental I
Francès documental II
Gestió i desenvolupament de col·leccions
Les indústries de la cultura
Informàtica documental
Institucions i arxius contemporanis
Instruments de gestió de la qualitat
Màrqueting i estudis d'usuari
Material no-llibre
Obtenció de documents
Patrimoni documental bibliogràfic de Catalunya
Propietat intel·lectual
Publicacions en sèrie
Publicacions oficials i literatura grisa
Serveis especials
Tècniques d'edició
Tècniques de comunicació
Tractament de la imatge

(Text procedent de la *Guia de l'alumne* del curs 1996-97)

ANNEX 2

MODEL D'ENQUESTA

Has utilitzat alguna vegada un arxiu?

Per a què?

Què destacaries d'aquesta consulta?

Has utilitzat alguna vegada una biblioteca pública?

Per a què?

Què destacaries d'aquesta consulta?

Has utilitzat alguna vegada un centre de documentació?

Per a què?

Què destacaries d'aquesta consulta?

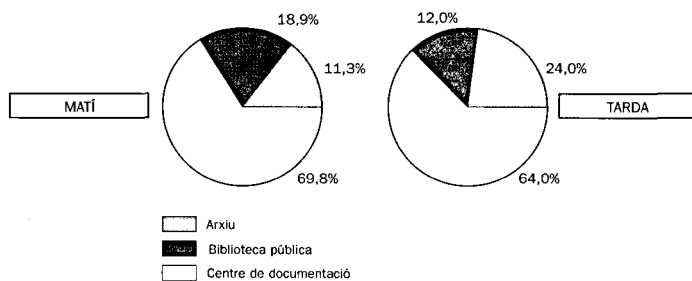
En quina tipologia de centre (arxiu, biblioteca pública o centre de documentació) resoldries les següents qüestions:

- a) Puc cobrir la meua terrassa?
 - b) Quines organitzacions no governamentals hi ha al meu municipi?
 - c) Quantes tones de tonyina ha exportat aquest any Espanya?
 - d) Quant puc demanar per la meua moto?
 - e) Voldria una fotografia de la Plaça Major d'ara fa 50 anys.
 - f) Voldria una estadística de població dels 5 últims anys a tots els països del tercer món.
- Explica, breument i en general, què t'ha motivat a decidir les diferents opcions.

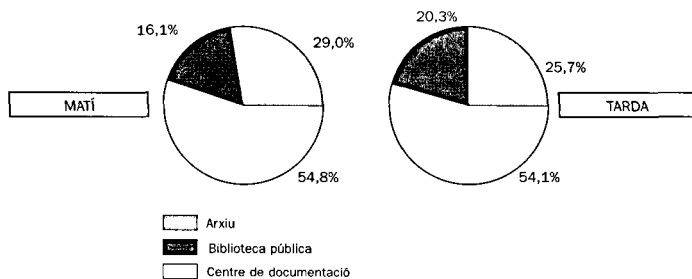
ANNEX 3

RESPOSTAS DONADES QUAN ES PREGUNTEN ON RESOLDRIEN LES SEGÜENTS QÜESTIONS

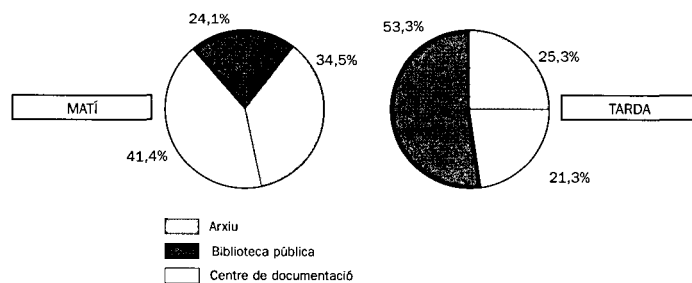
Pregunta 1. Quines ONG hi ha al meu municipi?



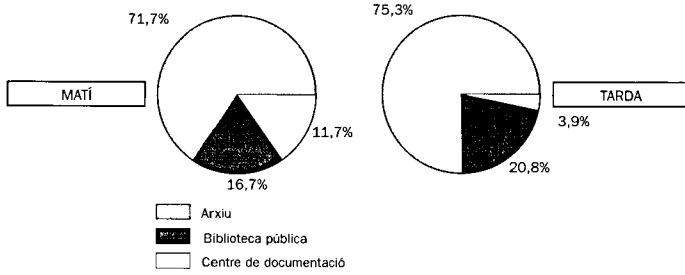
Pregunta 2. Quantes tones de tonyina ha exportat aquest any Espanya?



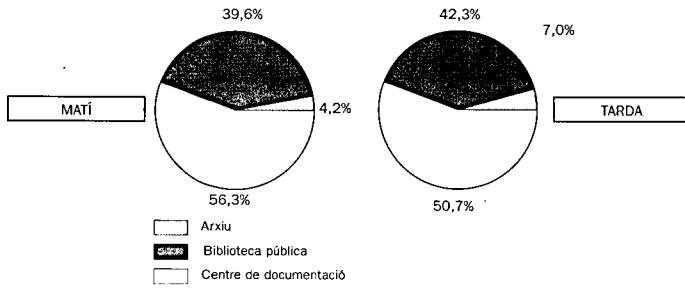
Pregunta 3. Voldria una estadística de població dels cinc últims anys a tots els països del Tercer món



Pregunta 4. Voldria una fotografia de la Plaça Major d'ara fa 50 anys?



Pregunta 5. Quant puc demanar per la meva moto?



Pregunta 6. Puc cobrir la terrassa de casa meva?

