



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

Facultat d'Informació
i Mitjans Audiovisuals

Millorar l'experiència informativa al Centre de Documentació del Museu del Disseny:

Disseny UX del servei de Difusió Selectiva de la Informació (DSI) per a les persones usuàries internes

Autora: Aida Maideu Vergés

Tutora: Núria Ferran-Ferrer

Treball Final de Grau
Grau en Gestió d'Informació i Documentació Digital
Curs 2022-2023

Barcelona, 26 de juny de 2023

Sumari

| | |
|---|----|
| Índex de figures..... | 4 |
| Índex de taules..... | 5 |
| 1. Introducció..... | 6 |
| 1.1. El Centre de Documentació del Museu del Disseny..... | 7 |
| 2. Objectius..... | 9 |
| 3. Marc teòric..... | 10 |
| 3.1. Disseny centrat en les persones usuàries i UX en biblioteques..... | 10 |
| 3.2. Serveis de Difusió Selectiva de la Informació..... | 12 |
| 3.2.1. Origen geogràfic dels articles seleccionats..... | 13 |
| 3.2.2. Tipologia d'unitats d'informació..... | 13 |
| 3.2.3. Definició i contextualització del concepte..... | 14 |
| 3.2.4. Canals utilitzats..... | 16 |
| 3.2.5. Funcionament del servei i personalització..... | 18 |
| 3.2.6. Avaluació dels serveis..... | 20 |
| 3.2.7. Conclusions..... | 23 |
| 4. Metodologia..... | 25 |
| 4.1. Disseny centrat en les persones usuàries / UX..... | 27 |
| 4.1.1. <i>User Research</i> | 27 |
| 4.1.2. Modelatge..... | 30 |
| 4.1.3. Arquitectura de la informació..... | 32 |
| 4.1.4. Prototipat..... | 35 |
| 4.1.5. Avaluació..... | 37 |
| 4.2. <i>Scoping review</i> | 38 |
| 4.2.1. Cerca..... | 39 |
| 4.2.2. Avaluació..... | 39 |
| 4.2.3. Anàlisi..... | 40 |
| 5. Resultats..... | 42 |
| 5.1. Anàlisi (Fase <i>User Research</i>)..... | 42 |
| 5.1.1. <i>Empathy Map</i> | 42 |
| 5.1.2. AEIOU..... | 45 |
| 5.1.3. Gestió, difusió i ús de les novetats bibliogràfiques..... | 46 |
| 5.2. Modelatge..... | 50 |

| | |
|--|----|
| 5.3. Oportunitats | 52 |
| 5.4. Prototipat | 53 |
| 5.4.1. Requeriments del servei | 53 |
| 5.4.2. Diagrama de Flux | 53 |
| 5.4.3. Components del servei | 57 |
| 5.5. Avaluació: requeriments de millora i percepcions..... | 82 |
| 6. Conclusions..... | 85 |
| 6.1. Futures línies d'investigació | 87 |
| 7. Bibliografia | 88 |
| 8. Annexos | 92 |
| 8.1. Guió de l'entrevista | 92 |
| 8.2. Informe SQL | 94 |
| 8.3. Enquesta per correu electrònic | 95 |
| 8.4. Guió del test amb persones usuàries | 97 |
| 8.5. Formulari d'avaluació de la prova i del servei..... | 98 |
| 8.6. <i>Wireframes</i> | 99 |

Índex de figures

| | |
|--|----|
| Figura 1. Fases del disseny centrat en les persones usuàries (DCU)..... | 11 |
| Figura 2. Distribució geogràfica dels articles inclosos a l' <i>scoping review</i> | 13 |
| Figura 3. Distribució per tipologia de biblioteques incloses a l' <i>scoping review</i> | 14 |
| Figura 4. Diagrama de flux d'un Servei de Difusió Selectiva de la Informació..... | 19 |
| Figura 5. Captura de pantalla dels selectors de paràmetres de l'informe "Circulació de novetats" al SIGB Koha. | 29 |
| Figura 6. Resultats de l' <i>Empathy Map</i> de la <i>UX Persona</i> del Centre de Documentació del Museu del Disseny. | 44 |
| Figura 7. Captura de pantalla del carrusel de novetats a la pàgina principal del web del Centre de Documentació..... | 48 |
| Figura 8. Tuit del dia 30 de març de 2023 a les 11.45 a.m al perfil @dissenydoc..... | 48 |
| Figura 9. Tuit del dia 19 de desembre de 2022 a les 9.25 a.m al perfil @dissenydoc..... | 48 |
| Figura 10. Creació de la <i>UX Persona</i> Mònica, usuària interna del Centre de Documentació del Museu del Disseny. | 51 |
| Figura 11. Diagrama de flux del procés d'alta al servei per part de la persona usuària..... | 54 |
| Figura 12. Diagrama de flux del procés de gestió de l'alta i elaboració del butlletí per part del personal del Centre de Documentació..... | 55 |
| Figura 13. Diagrama de flux del procés de recepció del butlletí per part de la persona usuària. | 55 |
| Figura 14. Pàgina principal del servei..... | 58 |
| Figura 15. Pàgina principal del servei un cop s'ha desplegat l'opció "Saber-ne més". | 59 |
| Figura 16. Primer pas del formulari de registre..... | 60 |
| Figura 17. Segon pas del formulari de registre. | 61 |
| Figura 18. Tercer pas del formulari de registre. | 63 |
| Figura 19. Quart pas del formulari de registre. | 64 |
| Figura 20. Fi del procés d'alta al Servei d'Informació actualitzada..... | 65 |
| Figura 21. Secció Dades bàsiques del perfil d'usuari..... | 66 |
| Figura 22. Secció Àmbits d'interès del perfil d'usuari..... | 67 |
| Figura 23. Secció Consultes puntuals del perfil d'usuari..... | 68 |
| Figura 24. Secció Historial del perfil d'usuari. | 69 |
| Figura 25. Butlletí de novetats..... | 70 |
| Figura 26. Fragment del butlletí de novetats. Capçalera..... | 71 |
| Figura 27. Fragment del butlletí de novetats. Secció Novetats del Centre de Documentació. | 72 |

| | |
|---|----|
| Figura 28. Fragment del butlletí de novetats. Secció Novetats del Consorci de Serveis Universitaris de Catalunya..... | 73 |
| Figura 29. Fragment del butlletí de novetats. Secció Novetats a les biblioteques de tot el món..... | 74 |
| Figura 30. Fragment del butlletí de novetats. Secció Articles de revista. Elaboració..... | 75 |
| Figura 31. Fragment del butlletí de novetats. <i>Footer</i> | 76 |

Índex de taules

| | |
|--|----|
| Taula 1. Relació de metodologia aplicada per objectius. | 26 |
| Taula 2. Distribució de participants per departaments. Elaboració pròpia..... | 27 |
| Taula 3. Elements d'un diagrama de flux basat en <i>Símbolos de diagrama de flujo</i> (s.d.)..... | 36 |
| Taula 4. Graella d'anàlisi emprada en l' <i>scoping review</i> | 41 |
| Taula 5. Graella d'aplicació de la tècnica AEIOU..... | 46 |
| Taula 6. Resultats de l'avaluació de l'estat de les novetats al Centre de Documentació..... | 49 |
| Taula 7. Bases de dades seleccionades..... | 79 |
| Taula 8. Bases de dades seleccionades amb la relació de llenguatges controlats. | 79 |
| Taula 9. Configuració de l'estratègia de cerca en cadascuna de les bases de dades seleccionades..... | 81 |

1. Introducció

En el món actual, en constant evolució i amb el ràpid desenvolupament de les tecnologies de la informació i les comunicacions, els investigadors es veuen abocats a un creixement exponencial de la informació que la fa inabastable. Per aquest motiu, és imprescindible que les institucions comptin amb uns serveis bibliotecaris eficients que actuïn de forma proactiva per a facilitar i agilitzar la cerca i recuperació de la informació requerida per a les seves persones usuàries (Cabonero et al., 2019). El Centre de Documentació del Museu del Disseny és un exemple d'aquesta realitat. Els últims anys, amb aquest creixement del volum d'informació disponible, s'ha generat una percepció subjectiva de discrepància entre les expectatives i la realitat pel què fa a l'ús del Centre de Documentació per part de les seves persones usuàries internes, és a dir, el personal de la institució. Un personal que ja no depèn únicament de la informació proporcionada per la unitat d'informació de la pròpia institució per dur a terme la seva feina, sinó que se li obren, majoritàriament via Internet, múltiples canals d'informació alternatius que sovint suposen una sobrecàrrega informativa o poden tendir a la desinformació.

En aquest context, sorgeix la motivació principal de realitzar un Treball Final de Grau centrat en abordar aquesta problemàtica: en apropar de nou el personal intern de la institució al Centre de Documentació, i la voluntat de poder aportar el coneixement adquirit al grau i millorar la situació del que és actualment i porta essent el meu àmbit de treball els últims 5 anys. Així doncs, l'objectiu principal d'aquest treball és augmentar l'ús que es fa dels recursos i serveis del Centre de Documentació del Museu del Disseny per part de les persones usuàries internes per tal de millorar les seves possibilitats d'informar-se i formar-se al llarg del temps.

Per altra banda, la tria de la metodologia emprada per abordar aquest projecte sorgeix de l'interès generat per l'assignatura Disseny d'Interacció cursada el primer semestre de quart curs del grau, el qual ha motivat l'aplicació de la metodologia del disseny centrat en les persones usuàries (DCU) i de les tècniques del disseny d'Experiència d'Usuari (UX) en un context proper i real. Tanmateix, per la redacció d'una part del marc teòric que sustenta el treball, s'ha aplicat la metodologia de l'*scoping review*, una tècnica de revisió sistemàtica de la literatura que ha permès explorar l'estat actual de l'art de la solució proposada, els serveis de Difusió Selectiva de la Informació (DSI), amb la identificació de tendències, enfocaments i pràctiques en aquest àmbit específic. Així mateix, l'aplicació d'aquesta tècnica aporta un valor afegit al projecte.

Per la pròpia idiosincràsia de la metodologia del disseny centrat en les persones usuàries (DCU), aquest treball s'ha realitzat amb una metodologia iterativa, que es va concretant a mesura que avança la interacció amb les persones usuàries i van donant a conèixer les seves necessitats i requeriments de cares al nou disseny. D'aquesta manera, cal tenir en compte que l'ordre dels apartats d'aquest treball no imita exactament la seqüència cronològica de passos realitzats en el desenvolupament del projecte. Així doncs, per la redacció d'aquesta memòria final s'ha optat per una estructura regida per la consecució dels objectius definits. Com a conseqüència, després de la definició dels objectius, el lector trobarà el marc teòric del treball: un marc teòric o estat de l'art que hem centrat en dues dimensions específiques: en

primer lloc a l'aplicació de metodologia DCU o tècniques de l'experiència d'usuari en l'àmbit de les biblioteques, per la pròpia singularitat de la tria metodològica; i en segon, l'estat de la qüestió al voltant dels serveis de Difusió Selectiva de la Informació mitjançant una revisió sistemàtica exploratòria o *scoping review*. Segueix al marc teòric la descripció detallada de la metodologia emprada, amb una relació de les tècniques que s'han aplicat per l'assoliment de cadascun dels objectius. A continuació, el desenvolupament dels resultats del projecte distribuïts en cadascuna de les fases: Anàlisi (Fase *User Research*), que inclou els resultats de l'*Empathy Map* i l'anàlisi del context (AEIOU i situació de les novetats bibliogràfiques); fase de Modelatge, amb la fitxa UX Persona, la llista de les oportunitats detectades, i concreció de l'oportunitat seleccionada; la fase de prototipat, que inclou la descripció de requeriments del servei, diagrama de flux sobre el seu funcionament, *wireframes* de cadascuna de les pàgines i definició dels elements constitutius, tant interns com externs. Així doncs, aquest TFG aporta un prototip i uns requeriments funcionals que permeten, si hi hagués interès per part del Museu del Disseny, desenvolupar el producte i implementar el servei dissenyat. El treball es tanca amb les conclusions, la bibliografia i els annexos complementaris.

1.1. El Centre de Documentació del Museu del Disseny

Tal i com s'autodefineix a la seva pàgina web, el Centre de Documentació del Museu del Disseny, a partir d'ara Centre de Documentació, és un espai de consulta i recerca especialitzat en arts decoratives i disseny (gràfic, industrial, tèxtil, d'espais, de moda i de serveis). Té per objectiu reunir i preservar informació i documentació relacionada amb totes aquestes matèries, difondre-la i posar-la al servei de professionals i investigadors, amb la voluntat d'oferir un suport a l'estudi, la investigació, creació, reflexió, processos d'innovació i crítica especialitzada (Museu del Disseny de Barcelona, s.d.). En altres paraules, es tracta d'un centre de titularitat pública especialitzat en l'àmbit del disseny i les arts decoratives, que es concep com un departament del Museu del Disseny (Disseny Hub) i que a trets generals té una doble funció: recollir i preservar la documentació sobre el sector del disseny (en qualsevol format) i posar-la a disposició de tot aquell qui vulgui investigar-la, estudiar-la o en definitiva donar suport a la creació de nou coneixement a partir de la informació existent.

A l'hora de classificar aquesta unitat d'informació dins d'una tipologia de centre, podem afirmar que exhibeix característiques de dues tipologies diferents. D'una banda, s'autodefineix com un centre de documentació, de l'altra, si observem la institució de la qual depèn, es classificaria com una biblioteca d'un museu i per tant, especialitzada. Vegem quina definició aporta el diccionari ODLIS d'ambdues tipologies de centre:

documentation center

An organization or agency that specializes in receiving, processing, preserving, abstracting, and indexing publications, usually within a scholarly discipline or field of research and study (example: ERIC). Documentation centers also issue bulletins on the progress of such work for distribution to interested parties and may also prepare bibliographies on special topics, make copies or translations, and engage in bibliographic research (Reitz, 1996b).

museum library

A type of special library maintained by a museum or gallery, usually within its walls but sometimes in a separate location, containing a collection of books, periodicals, reproductions, and other materials related to its exhibits and fields of specialization (see this example). Access may be by appointment only. Borrowing privileges may be restricted to museum staff and members. Museum librarians are organized in the Museums, Arts, and Humanities Division (MAHD) of the Special Libraries Association (SLA) (Reitz, 1996c).

De la primera definició, n'extraïem el punt de l'especialització en una disciplina específica — el disseny i les arts decoratives, en aquest cas— i el processos que s'hi desenvolupen com: rebre, processar, conservar, resumir i indexar publicacions.

Pel què fa a la definició de «biblioteca de museu», en destaquem el fet de pertànyer a un museu (dins o fora del mateix emplaçament) i el tipus de documents custodiats: llibres, publicacions periòdiques, reproduccions i altres materials relacionats amb les seves exposicions i els camps d'especialització.

Un altre element interessant característic d'aquest tipus d'unitat d'informació, i que és clau en el projecte que ens ocupa, és el públic a qui es dirigeix. A la definició del concepte «*documentation center*» s'afirma que els serveis es dirigeixen a les parts interessades — *interested parties*— sense especificar quina tipologia d'usuaris comprèn això. No obstant això, la segona definició, identifica una tipologia de persones usuàries fonamentals en aquest context com és el personal del museu —*museum staff*— o els membres, de la biblioteca s'entén. Comparant aquestes definicions amb la que es proporciona a la pàgina web: «[El Centre de Documentació] està obert a tot el públic especialitzat: investigadors, professionals i estudiants de disseny» (Museu del Disseny de Barcelona, s.d.), veiem que únicament es fa èmfasi sobre les persones usuàries que són externes a l'organització i que no es menciona el personal intern. En aquesta línia, Seckelson (2007) afirma que l'objectiu principal d'aquesta tipologia de biblioteques és adquirir, donar accés i preservar el material necessari pel treball del personal investigador del museu, donant servei als seus conservadors i donar suport a les tasques relacionades amb la col·lecció i les exposicions. Abid (2007), al seu torn, apunta que les biblioteques de museus, recullen no només publicacions tradicionals com llibres i revistes sinó també documentació útil per al comissariat d'exposicions o la conservació de peces. Alguns d'aquests documents són catàlegs de subhastes, catàlegs d'exposicions, catàlegs comercials i *ephemera*.

A partir d'aquestes definicions, arribem a la conclusió que el personal intern de l'organització, o el que anomenem persones usuàries internes, representa un col·lectiu d'usuaris de gran importància en el context del Centre de Documentació. Per tant, és essencial i està justificat focalitzar aquest estudi en aquest grup de persones usuàries amb l'objectiu de millorar la seva experiència informativa.

2. Objectius

L'objectiu principal del present Treball Final de Grau és **augmentar l'ús que es fa dels recursos i serveis del Centre de Documentació del Museu del Disseny per part de les persones usuàries internes (personal de la institució) per tal de millorar les possibilitats d'informar-se i formar-se al llarg del temps.**

Per aconseguir aquest objectiu general el desglossem en els següents objectius específics:

1. **Conèixer** la tipologia de necessitats d'informació del col·lectiu de persones usuàries internes i les barreres, motivacions i expectatives que tenen del Centre de Documentació.
2. **Proposar el redisseny o disseny** d'un producte o servei que pugui satisfer les necessitats informacionals d'aquestes persones usuàries.
3. **Definir elements clau i funcionament** del producte o servei que es proposa.
4. **Disseny i avaluació** amb les persones usuàries d'un prototip.

3. Marc teòric

En el present Treball Final de Grau es configura de forma teòrica al voltant de dos conceptes clau: en primer lloc, pel què fa la metodologia, l'aplicació de la filosofia del disseny centrat en les persones usuàries (DCU) i de les tècniques del disseny d'experiència d'usuari (UX) en l'àmbit de les biblioteques i en segon, la tipologia de servei que es proposa arran dels *insights* recollits en les primeres fases del projecte, un servei de Difusió Selectiva de la Informació.

3.1. Disseny centrat en les persones usuàries i UX en biblioteques

El disseny centrat en les persones usuàries (DCU o UDC per les seves sigles en anglès *User-Centered Design*) és alhora una metodologia i una filosofia. En primer lloc, és aquella metodologia de disseny en què es posa la persona usuària final al centre de tots els processos de disseny d'un producte o servei. Alhora, també entenem el DCU com una filosofia basada en la idea que l'èxit d'un producte o servei ha de tenir en compte la implicació de l'usuari en totes les fases del procés de disseny (Garreta i Mor, 2011).

A nivell de metodologia, el DCU es constitueix d'un seguit d'etapes o fases que es desenvolupen de forma iterativa, és a dir, el procés no és seqüencial sinó que habitualment es poden repetir algunes fases o processos per tal d'anar millorant gradualment la proposta a partir de la incorporació dels nous coneixements recollits sobre les persones usuàries. Les quatre fases principals que inclou un procés de disseny centrat en les persones usuàries són:

1. *Investigació i anàlisi*: en aquesta fase s'empatitza amb les persones usuàries i es recullen els requisits d'usuari, les seves necessitats, barreres, desitjos, etc. Aquesta fase és fonamental per desenvolupar un producte adaptat al nostre públic objectiu i per tant, garantir l'èxit dels resultats. Aquesta fase sovint també inclou el coneixement de l'entorn i del context d'ús.
2. *Disseny conceptual*: aquesta fase consisteix en la definició dels objectius, necessitats i requisits que haurà de tenir el producte o servei i també les restriccions d'abast del projecte.
3. *Disseny de prototips*: prenent com a base els resultats de les fases anteriors, la fase de prototipat té com a objectiu construir progressivament la proposta de disseny de producte o servei. Aquest disseny no és definitiu sinó que consisteix en un prototip que caldrà avaluar per millorar progressivament fins a la proposta definitiva.
4. *Avaluació*: en aquesta fase es presenta el prototip a les persones usuàries i es prova la seva adequació als requisits, necessitats i grau de satisfacció.

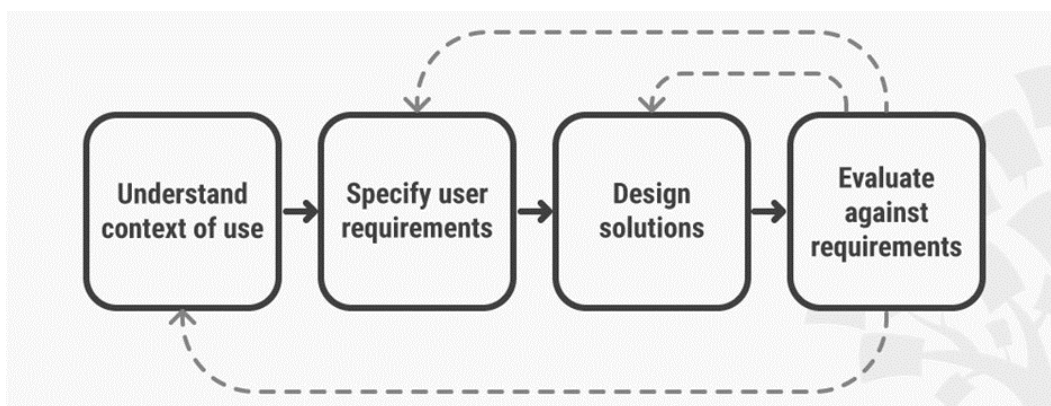


Figura 1. Fases del disseny centrat en les persones usuàries (DCU).

Font: <https://www.interaction-design.org/literature/topics/user-centered-design>

Mentre que considerem el DCU una metodologia i filosofia, el disseny de l'experiència d'usuari o UX (sigles en anglès de *User eXperience*) és la disciplina que té en compte les emocions, sensacions i grau de satisfacció de la persona usuària quan interacciona amb un producte o servei. Habitualment entenem l'experiència d'usuari com aquella que es dona amb la interacció entre persones i màquines. No obstant això, els últims anys hem vist un augment de l'aplicació d'aquesta disciplina en altres contextos i entorns físics com ara en l'àmbit de les biblioteques. Segons Priestner i Borg al seu llibre *User Experience in Libraries* (Appleton, 2016) hi ha varis motius pels quals ha augmentat l'ús d'aquestes tècniques en aquest àmbit com ara en el fet de que les mètriques tradicionals, estrictament quantitatives, no revelen informació rellevant sobre el grau de satisfacció de les persones usuàries o que en l'àmbit educatiu al Regne Unit, s'ha posat en focus en com i perquè els usuaris utilitzen les biblioteques de la manera en què ho fan, amb la finalitat de poder entendre millor què n'esperen realment.

Segons Schmidt i Etches (2014) dissenyar productes i serveis en el context bibliotecari amb l'experiència d'usuari en ment permet aprofundir la connexió que la biblioteca té amb la seva comunitat de persones usuàries i fer d'aquestes unitats d'informació, llocs que els usuaris vulguin utilitzar. A més, aquests autors defineixen els que per ells són els tres requeriments essencials per garantir una bona experiència a les persones usuàries d'una biblioteca, tres requeriments estretament lligats i condicionats entre si:

1. *Útil –Useful–*: cal que els productes i serveis que s'ofereixen responguin a les necessitats reals de les persones usuàries.
2. *Usable –Usable–*: a banda de la utilitat, cal que els productes i serveis siguin fàcils d'utilitzar i que no generin frustració o barreres quan una persona usuària hi interactuï.

3. *Desitjable –Desirable–*: és imprescindible que la comunitat de persones usuàries tingui la necessitat d'usar el nostre producte o servei. Si només estem construint un producte útil i fàcil d'utilitzar però els nostres usuaris no veuen la necessitat de fer-lo servir, deixa de tenir sentit esmerçar esforços en aquest procés.

L'aplicació de l'experiència d'usuari en l'àmbit de les biblioteques involucra l'aplicació de diferents tècniques, primerament per empatitzar amb la comunitat de persones usuàries i entendre les seves necessitats i requeriments, i en segon, per modelar i dissenyar diferents propostes per millorar aquesta experiència. A continuació es recullen un seguit de mètodes d'UX que es poden aplicar en l'àmbit bibliotecari (Appleton, 2016):

- Observació dels moviments de les persones usuàries a la biblioteca.
- Observació de l'activitat que duen a terme als diferents espais.
- Moure's juntament amb les persones usuàries i debatre amb elles sobre l'ús que hi fan.
- Discussió amb les persones usuàries sobre què els funciona i què no.
- Diaris i exercicis reflexius sobre l'experiència de les persones usuàries a la biblioteca.
- Observació d'espais alternatius orientats a la biblioteca o als serveis.
- *Storytelling* dirigit
- Entrevistes no estructurades
- Sessions fotogràfiques
- Mapeig cognitiu

3.2. Serveis de Difusió Selectiva de la Informació

Pel desenvolupament d'aquesta secció del marc teòric partim dels resultats de la fase d'indagació o *User Research* on es determina que una possible solució a la problemàtica identificada és el disseny d'un servei de Difusió Selectiva de la Informació.¹ D'aquesta manera per poder aprofundir en la idiosincràsia d'aquesta tipologia de serveis emprem la metodologia *scoping review* (les fases de la qual s'exposen a l'epígraf 4. *Metodologia*). A continuació s'ofereix l'última fase d'una revisió sistemàtica de la bibliografia que és la que es basa en la interpretació dels resultats obtinguts en les fases anteriors. Habitualment aquesta síntesi de resultats s'elabora de forma narrativa i inclou la identificació de patrons, tendències, buits i oportunitats d'investigació, entre d'altres.

En aquesta ocasió hem dividit la síntesi de resultats en 8 epígrafs diferents, considerant que aquestes seccions ens ajuden a interpretar quin és l'estat de l'art dels últims 10 anys en aquesta disciplina, identificant no només les característiques principals dels estudis analitzats sinó també els trets clau de les solucions proposades. D'entrada comencem comentant alguns aspectes característics dels articles inclosos com ara el seu origen geogràfic o el tipus de biblioteques a què fan referència. Seguim aportant una definició i contextualització del

¹ Aquesta fase del treball s'exposarà més endavant, al capítol 5. *Resultats*.

concepte. El quart i cinquè epígrafs tracten sobre els sistemes de lliurament de serveis de difusió selectiva de la informació i serveis de novetats comentats als articles, les seves característiques principals i processos propis de funcionament. La síntesi acaba amb l'exposició dels mètodes d'avaluació dels serveis i les conclusions generals de la revisió.

Val la pena concretar per avançat que en el redactat d'aquesta síntesi emprem els termes “difusió selectiva de la informació” i “servei d'informació actual” o “servei de novetats” indistintament com a traducció dels termes en anglès “selective dissemination of information” i “current awareness service”.

3.2.1. Origen geogràfic dels articles seleccionats

La gràfica següent representa la distribució geogràfica dels articles inclosos a l'*scoping review*. D'aquesta distribució destaca especialment Nigèria com el país on més s'ha treballat els últims 10 anys en el camp dels serveis de difusió selectiva de la informació en biblioteques.

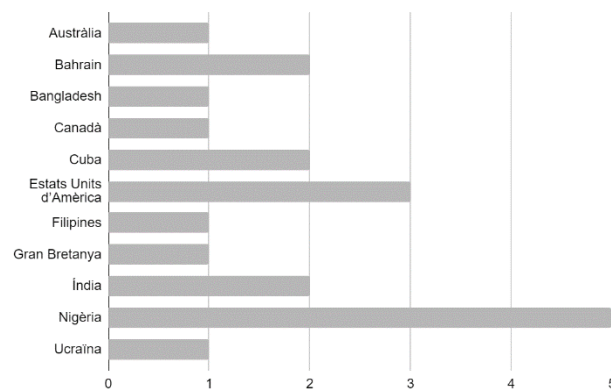


Figura 2. Distribució geogràfica dels articles inclosos a l'*scoping review*. Elaboració pròpia.

3.2.2. Tipologia d'unitats d'informació

La present revisió sistemàtica exploratòria ha revelat que no s'han estudiat els serveis de difusió selectiva de la informació de forma homogènia dins les diferents tipologies de biblioteques. La gràfica següent mostra la distribució per tipologia de biblioteques de les 20 publicacions analitzades, essent les biblioteques universitàries (9 articles) i les biblioteques mèdiques —biblioteques d'hospitals o especialitzades en ciències de la salut— (7 articles) les que més han treballat en aquest àmbit.

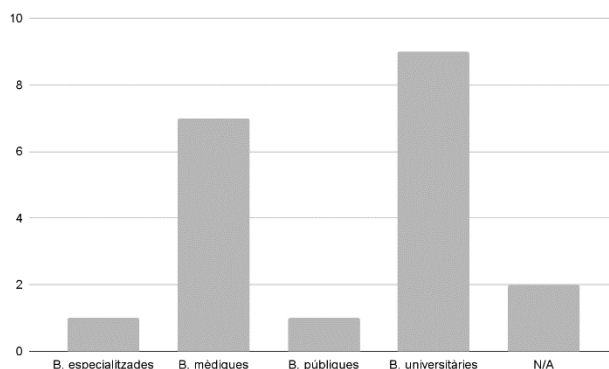


Figura 3. Distribució per tipologia de biblioteques incloses a l'*scoping review*. N/A fa referència a dos articles que no tenen com a objecte d'estudi un servei d'una biblioteca específica sinó que exposen com és un servei d'aquest tipus en general (Rzheuskyi et al., 2019; Barman, 2020). Elaboració pròpia.

Per altra banda, cal tenir en compte que aquesta mateixa distribució pel que fa a tipologies de biblioteques, condicionarà també la tipologia d'usuaris a les quals es dirigeix el servei de difusió selectiva de la informació o servei de novetats. Segons Dika i Lucky (2019) aquests serveis s'utilitzen per alertar acadèmics, investigadors, lectors i professionals de la salut. S'afirma que és un servei molt habitual en biblioteques especialitzades, centres de documentació d'empreses, organitzacions i institucions on és clau disposar d'informació actualitzada al màxim. De forma similar, Kiscaden (2014) explicita que aquest tipus de serveis són molt populars en les biblioteques d'organitzacions, jurídiques o d'hospitals, així doncs, encarat sobretot als seus usuaris interns o "internal clients". Per altra banda, Rzheuskyi et al. (2019) afirmen que aquest és un servei dirigit a científics, esdevenint una forma altament organitzada de suport a la recerca interdisciplinària, de la qual en depèn el seu èxit.

Altrament, un únic article manifesta l'interès d'aquests serveis en l'àmbit de les biblioteques públiques, afirmant que trobem el servei de difusió selectiva de la informació en biblioteques d'aquest tipus on és essencial poder accedir a informació actualitzada per part dels seus usuaris (Zhu, 2016 citat a Obotu et al., 2021).

3.2.3. Definició i contextualització del concepte

La revisió sistemàtica que s'ha desenvolupat en aquesta ocasió deixa palès que no existeix una definició unànime dels conceptes difusió selectiva de la informació (Selective Dissemination of Information - SDI) i el servei d'informació actual o servei de novetats (Current Awareness Service - CAS). D'entrada, cal assenyalar que ODLIS (Online Dictionary of Library and Information Science), obra de referència en aquesta disciplina, estableix una relació de sinonímia entre dos conceptes sota l'entrada "Current awareness service":

A service or publication designed to alert scholars, researchers, readers, customers, or employees to recently published literature in their field(s) of specialization, usually available in special libraries serving companies, organizations, and institutions in which access to current information is essential. Such services can be tailored to fit the interest profile of a specific individual or group. Some online catalogs and bibliographic databases include a "preferred searches" option that allows the library user to archive search statements and re-execute them as needed. Synonymous with selective dissemination of information. See also: current contents (Reitz, 1996a)

En aquesta mateixa línia apunten varis autors com Dika i Lucky (2019) o Hughes i Glueckert (2014), els quals afirmen que no hi una distinció entre aquests dos serveis.

No obstant això, la majoria d'autors es decanten per considerar el servei de difusió selectiva de la informació com un subtipus d'un servei més general que seria el servei d'informació actual o servei de novetats. Veiem un exemple d'això en l'article de Abdulrazzaq i Al-Ani (2018) el qual estableix que el servei d'informació actual (CAS) s'orienta a qualsevol persona usuària que ho necessiti, mentre que el servei de difusió selectiva de la informació (SDI), és un servei avançat de CAS i es dirigeix a persones usuàries individuals per proporcionar informació del seu interès, assenyalada prèviament al seu perfil d'usuari. En diversos treballs es pot veure com el punt diferencial entre un i altre concepte (o servei) és justament aquesta individualització o personalització del servei. Omeluzor i Oyovwe-Tinuoye (2017) exposen que la difusió selectiva de la informació és un intent conscient per part dels bibliotecaris de cercar bases de dades per trobar informació rellevant per una persona usuària (o un grup específic de persones usuàries) de la biblioteca per satisfer les seves necessitats d'informació, mentre que els serveis d'informació actual o serveis de novetats mantenen les seves persones usuàries al dia en les darreres adquisicions i novetats en relació als seus àmbits d'interès, tot i que d'una forma generalitzada a tota la comunitat de persones usuàries. En definitiva es pot considerar que un servei de difusió selectiva de la informació està fet a mida per a una persona usuària o grup de persones usuàries mentre que el servei d'informació actual s'adreça a totes les persones usuàries per igual.

Altres característiques sobre aquest tipus de servei que apunten alguns autors, a banda de la personalització o individualització del servei, és el fet d'oferir un fàcil, convenient i sempre que sigui possible, gratuït, accés a la informació des d'un únic lloc (Lin i Vaska, 2013) o l'actualitat dels continguts que es distribueixen (Gopeh i Omoniyi, 2021), afirmant que el funcionament d'aquest servei es basa en la revisió dels documents immediatament després de la seva arribada a la biblioteca. D'acord amb això mateix, Obotu et al. (2021) assenyalen que aquest tipus de servei és l'oposat a la recerca retrospectiva de la informació, fent èmfasi també, per tant, a aquesta necessària actualitat dels continguts. Per altra banda, Cabonero et al., (2019) assenyalen que aquest servei ajuda a mantenir al dia les persones usuàries de les noves tendències i desenvolupaments no només propis de la biblioteca sinó també de fora.

Tal i com apunten varis autors (Llano et al., 2016; Hughes i Glueckert, 2014), el primer autor que va definir el servei de difusió selectiva de la informació va ser Hans Peter Luhn l'any 1958, al seu article "A Business Intelligence System". Luhn va afirmar que aquest, seria aquell servei

que identificaria la informació, trobaria qui la necessita i la difondria de manera eficient. No obstant això, segons Llano et al. (2016), a partir de l'any 2000 van aparèixer moltes definicions d'aquest servei, tant d'autors individuals com d'altres encunyades per biblioteques o associacions d'aquest sector. En tots els casos a partir d'aquesta data, es fa referència a l'ús de la tecnologia com a mitjà per distribuir aquest servei en línia i per l'intercanvi i difusió dels continguts d'acord amb l'ús creixent d'Internet com a recurs d'informació.

3.2.4. Canals utilitzats

Sobre les formes que pot adoptar aquest servei, els autors han identificat alguns canals més tradicionals i que podem veure àmpliament establerts en la majoria d'unitats d'informació, com ara l'ús de taulers d'anuncis i prestatges per cridar l'atenció sobre les incorporacions recents (Choudhury et al., 2019), o la producció de llistes bibliogràfiques completes o selectives sobre les novetats (Obotu et al., 2021; Dika i Lucky, 2019). També es poden considerar tipologies d'aquest servei la navegació per la secció de novetats o la producció de taules de continguts de publicacions periòdiques (Cabonero et al., 2019) o ToC, sigles del terme anglès *Table of Contents*. Fins i tot hi ha una autora (Kiscaden, 2014) que defineix *current awareness service* com a sinònim de "servei de taules de continguts". McCormick i Pickard (2013) inclouen en aquest servei l'enviament per correu electrònic pàgines de contingut de revistes i escanejar revistes per crear butlletins per a cada especialitat, un procés que, assenyalen, requereix molt de temps per part del personal bibliotecari.

Per altra banda, altres autores han afirmat que aquests serveis es caracteritzen per la seva capacitat d'adaptació a l'ús de la tecnologia (Santana et al., 2016) o per ser un servei en línia, com Adeniran (2018), qui afirma que aquest, es basa en l'ús de bases de dades mundials d'indexació, resums i text complet, i posar-les a disposició de les persones usuàries amb finalitats de recerca. Altres serveis en línia que estan en ús actualment per difondre aquesta informació són: butlletins en línia, *RSS feeds* de llocs web i bases de dades en línia, alertes per correu electrònic, índexs de citacions, desat d'equacions de cerca, xarxes de professionals (com la *ProQuest's Community of Science*) i els blogs. Tot i així, cal tenir en compte que alguns d'aquests serveis es poden solapar com per exemple les taules de continguts i les alertes per cerques desades, que habitualment es reben per correu electrònic (Dika i Lucky, 2019). En l'àmbit de la telefonia mòbil, a l'article d'Elahi (2016) es defineixen dues possibilitats en relació a aquests serveis: MOCAS (*Mobile Oriented Current Awareness Service*), servei destinat a orientar als usuaris sobre noves adquisicions de les biblioteques a través del telèfon mòbil, i MOSDI (*Mobile Oriented Selective Dissemination of Information*), un servei similar a l'anterior però totalment personalitzat a la persona usuària, que s'utilitzarà per oferir informació en funció dels seus interessos o necessitats d'informació, a través del telèfon mòbil.

Diversos articles inclosos en aquesta revisió tenen com a objecte d'estudi central l'exposició de casos reals de disseny i implementació de serveis de difusió selectiva de la informació (o serveis de novetats) en diferents organitzacions. Es resumeixen a continuació els serveis més rellevants exposats en cadascun d'aquests articles:

Abdulrazzaq i Al-Ani (2018) presenten un prototip que se serveix de l'ús de la realitat augmentada (RA) en la distribució dels serveis de difusió selectiva d'informació i d'informació actual. A partir de l'activació a través de la càmera del telèfon mòbil d'un QR col·locat físicament a la biblioteca de la Universitat de Bahrain o al web, s'activa una superposició d'imatges (creades prèviament amb PowerPoint) que proporciona informació sobre el funcionament d'aquests serveis.

Una tendència que es destaca en diversos treballs per a la difusió d'informació és la distribució de taules de continguts. Hughes i Glueckert (2014) exposen el seu servei d'obtenció de taules de continguts automatitzat, anomenat *eTOC*. Amb l'ús d'aquest servei, els membres de la seva comunitat d'usuaris poden seleccionar títols de revistes del seu interès, tant digitals com en paper, i rebre els sumaris per correu electrònic. El de Monie i Clark (2013), implementat a la biblioteca de l'hospital Wollongong, en canvi, tot i que manté estretes similituds amb el de Hughes i Glueckert (2014), es diferencia pel fet que no són les persones usuàries que seleccionen els títols específics de les revistes sinó que la selecció dels continguts es fa per matèries i àrees d'interès. De forma similar, el servei *InfoSOS* de la biblioteca Luise V. Hanson del Waldorf College consisteix en un servei d'alerta de taules de continguts mitjançant la prèvia agregació de *feeds* RSS i distribuïts per mitjà d'una pàgina a LibGuides (Kiscaden, 2014). La tecnologia RSS o "Really Simple Syndication" permet als usuaris accedir a les últimes actualitzacions dels llocs webs de la seva elecció. El seu funcionament bàsic consisteix en la generació d'un document en XML que conté un resum de les actualitzacions que s'han efectuat a un lloc web. Aquest document es distribueix segons configuració i es pot interpretar mitjançant lectors RSS o agregar mitjançant agregadors com ara *Feedburner* (Barman, 2020). Segons Barman, aquesta tecnologia té moltes aplicacions en l'àmbit de les biblioteques, per exemple: enviament i recepció d'actualitzacions de diverses plataformes de forma agregada, informació creuada de diverses plataformes de les biblioteques, enviament i difusió de continguts prèviament seleccionats i filtrats, rebuda d'actualitzacions de fonts externes, estalvi de temps, entre d'altres. Per exemple, a la Biblioteca Digital del SBMS College a Assam, s'utilitza per mostrar notícies recents al web, per enviar les noves incorporacions a la biblioteca digital a les persones usuàries de la biblioteca per correu electrònic i per publicar automàticament les notícies a Twitter (Barman, 2020).

La biblioteca mèdica de l'Hospital Universitari Robert Wood Johnson va implementar un servei de difusió selectiva de la informació basat en l'enviament d'un butlletí setmanal amb enllaços a articles de bases de dades com Medline. La base d'aquest servei, que van anomenar *Hot Topics*, rau en la preconfiguració d'alertes per *queries strings* a les bases de dades en qüestió. D'aquesta manera, el personal bibliotecari, rep avisos de les noves incorporacions a les bases de dades que responen a aquestes consultes i, prèvia revisió per comprovar rellevància i precisió, les envien al personal subscript (Creazzo i Norman, 2022).

Per altra banda, la creació i manteniment d'un blog temàtic és també un mitjà pel qual el personal bibliotecari pot difondre de forma "curada" informació actualitzada i rellevant a un grup de persones usuàries. Lin i Vaska (2013) van crear el portal *Grey Horizon*, destinat a la gestió i difusió de la informació procedent de la "literatura gris" en l'àmbit de la cura del càncer. D'aquesta manera, els autors a banda de mantenir l'actualització periòdica del blog i la revisió

de les fonts d'informació habituals, van implementar una distribució setmanal o “digest” dels continguts mitjançant llistes de distribució a *Listserv*.

El concepte *Startpage* respon a la idea d'un portal comú o porta d'accés a recursos actualitzats, integrant en una única pàgina, accessos a diverses pàgines d'interès. La biblioteca mèdica de l'hospital universitari James Cook va utilitzar aquest sistema, mitjançant *software* gratuït com *Netvibes* i *Pageflakes*, per a distribuir informació actualitzada a la seva comunitat (McCormick i Pickard, 2013).

Un mètode de caire més tradicional i àmpliament estès és l'elaboració de butlletins temàtics. Un servei de difusió que més, resta com a document permanent degut al seu nivell elevat de formalització mitjançant numeració ISSN. La *Biblioteca Médica Nacional de Cuba* (BMN) distribueix una sèrie de butlletins temàtics a la seva comunitat d'usuaris. Aquests butlletins tenen com a objectiu principal oferir a les seves persones usuàries potencials un servei personalitzat de forma periòdica que satisfaci les seves necessitats d'informació, posant a disposició no només la informació procedent del fons de la biblioteca sinó també la que es generi en àmbits nacional i internacional sobre temes afins a les seves línies d'investigació. El servei es concreta en set productes informatius: *BMN Informa*, *Periódico Horizontes del Bibliotecario*, *El Más*, *Bibliomed*, *Bibliomed Suplemento*, *BiblioDir* i *Factográfico de Salud* (Santana et al., 2016).

3.2.5. Funcionament del servei i personalització

Una altra qüestió rellevant al voltant d'aquest servei és tot el que implica per la part del personal de la biblioteca o els processos que cal dur a terme perquè aquest servei funcioni. Sobre aquest aspecte a l'article de Adeniran (2018), se cita el treball de Nkikko i Iroanganachi (2015) els quals defineixen les característiques bàsiques d'un servei de SDI: la creació d'una base de dades d'usuaris que inclogui els seus interessos, i posar a la disposició recursos bibliotecaris no sol·licitats però rellevants orientats a facilitar l'assoliment ràpid dels seus objectius designats. De la mateixa manera, Rzhouskyi et al. (2019) sostenen que la selecció d'informació és un procés d'extracció d'aquells documents més valuosos, les seves parts individuals o informació factual que contenen d'un flux d'informació, d'acord amb uns criteris predefinits. Un procés que justament afavoreix la cerca d'informació i el seu filtratge d'acord amb les necessitats d'informació de les persones usuàries a les quals es dirigeixen.

D'aquesta manera podem considerar que un servei de difusió selectiva d'informació, que es basi en la personalització individual dels continguts que es distribueixen, consisteix en la intersecció entre dos conjunts de dades diferents: per una banda la informació sobre les persones usuàries que decideixen participar en el servei. Una informació que inclou, a banda de les dades de contacte, les seves àrees d'interès o necessitats d'informació. Per altra banda, cal disposar de les referències als recursos d'informació que es distribuïran, i que per tant, es crearan amb les dades de les persones usuàries participants per detectar punts de contacte.

Rzheuskyi et al. (2019) exposen al seu treball els passos que comporta un servei de difusió selectiva de la informació centrat en la persona usuària. Reproduïm aquí els passos que s'especifiquen en aquest article:

1. La persona usuària accedeix al servei mitjançant un formulari al web de la biblioteca i es crea un perfil.
2. Processament de la informació del perfil, guardant les dades rellevants i els temes d'interès (àmbit científic, paraules clau, temes). El professional de la informació generarà una resposta a la seva petició i unes *queries* específiques a les bases de dades que es disposin.
3. Cerca de documents. És el procés més laboriós ja que implica la intervenció humana com a component tecnològic (fet que distingeix aquest projecte d'altres basats específicament en *software*).
4. Determinar la rellevància dels documents comparats amb les necessitats de les persones usuàries.
5. Enviament del llistat elaborat de metadades dels recursos.
6. Selecció dels resultats més rellevants per part de la persona usuària.
7. Enviament de la versió al text complet dels recursos sol·licitats per part de la persona usuària.

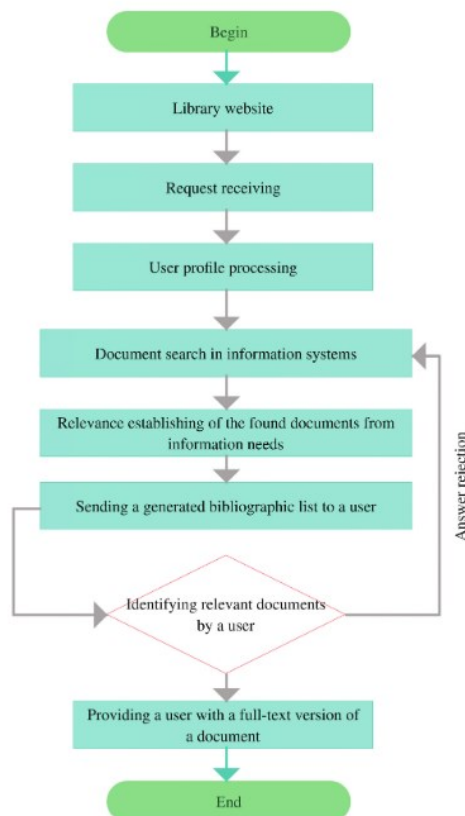


Figura 4. Diagrama de flux d'un Servei de Difusió Selectiva de la Informació. Font: Rzheuskyi et al. (2019)

Rzheuski et al. (2019) són els únics autors que proposen una aproximació ontològica per a l'optimització de la recuperació d'informació a través de les paraules clau, és a dir, el processament semàntic de la informació per ampliar i millorar la qualitat de la informació que es recupera. Les ontologies aplicades a la compilació dels catàlegs de biblioteques permeten automatitzar els processos i executar cerques semàntiques.

Un element que es considera fonamental per aquests autors per un bon desenvolupament d'aquest servei és el fet de rebre *feedback* per part de la persona usuària sobre les referències rebudes per poder confirmar la rellevància o pertinença de les publicacions i per tant anar afinant el servei de forma iterativa. Altres autors han comentat la importància d'incloure aquest *feedback* com a part del flux de treball d'aquest servei per millorar el sistema (Adeniran, 2018; Llano et al., 2016).

La recollida de dades de les persones usuàries per a la personalització del servei es pot fer per diversos mitjans. Adeniran (2018) exposa que al servei de DSI de la biblioteca de la Universitat de Reedemer s'envia un formulari per correu electrònic a les persones usuàries individualment per donar-se d'alta i establir el seu perfil. De forma similar, l'alta al servei *Hot Topics* es realitza mitjançant un formulari de registre via SurveyMonkey col·locat al lloc web de la biblioteca, tot i que inicialment havia estat un formulari en suport paper i distribuït físicament a les persones usuàries (Creazzo i Norman, 2022). La selecció de títols de revistes al servei *eTOC* de la USC Wilson Dental Library (*WDL eTOC*) es realitza mitjançant una interfície web lligada a una base de dades MySQL (Hughes i Glueckert, 2014). Al *Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas de Sancti Spíritus* (Llano et al., 2016) la personalització del servei es fa mitjançant el registre de peticions sobre temes específics en una targeta d'usuari estàndard. El procés habitual per omplir aquestes targetes per part dels bibliotecaris és mitjançant entrevistes amb les persones usuàries o per correu electrònic. Contràriament a això, a la biblioteca de Wollongong Hospital la personalització del servei no implica una acció per part de les persones usuàries interessades en el servei sinó que es fa una atribució a temàtiques a partir de l'especialitat mèdica en la que treballen (Monie i Clark, 2013).

3.2.6. Avaluació dels serveis

A banda d'exposar diferents tipologies de serveis de difusió selectiva de la informació, serveis de novetats o serveis d'informació actualitzada, alguns d'aquests articles presenten l'avaluació posterior que s'ha fet sobre els mateixos. El propòsit d'aquesta secció és recollir els sistemes emprats per a l'avaluació de casos reals de serveis implantats i els seus resultats més rellevants:

A la biblioteca de la Universitat de Redeemer es va emprar l'anàlisi de contingut de les dades recollides per la Unitat de Referència d'aquesta universitat en els últims tres anys per avaluar el nivell d'adopció i ús del servei per part de la comunitat universitària, determinar les motivacions que tenen per usar aquest servei, verificar d'adequació del servei i identificar àrees de millora. Sobre les dades es van analitzar especialment tres dimensions: categoria

de persones usuàries, àrees d'investigació i *feedback* rebut. L'estudi revela que la majoria dels acadèmics utilitzen el servei amb finalitats de recerca però que aquest és l'únic col·lectiu que l'utilitza, ja que els estudiants no en fan ús. Per altra banda, els que l'utilitzen, tot i que estan satisfets amb els resultats, la majoria afirmen que cal augmentar la difusió del servei per ampliar-ne l'ús (Adeniran, 2018).

L'únic article que proposa la utilització de la realitat augmentada (RA) per a la distribució d'aquests serveis, va realitzar una enquesta mitjançant qüestionari online que incloïa un vídeo explicatiu sobre com utilitzar el prototip objecte d'estudi, amb el propòsit de conèixer les percepcions de les persones usuàries i la seva acceptació d'aquests serveis. Per a l'anàlisi dels resultats d'aquesta enquesta es va emprar el model TAM (sigles en anglès de *Technology Acceptance Model*). El principal resultat de l'estudi suggereix que el personal investigador de la universitat té una percepció positiva davant dels serveis i que estan més disposats a utilitzar la tecnologia de realitat augmentada si la perceben com fàcil d'utilitzar i útil (Al-Ani i Abdulrazzaq, 2019). El mateix model TAM s'empra a l'estudi de Dika i Lucky (2019) el qual tenia com a objectiu principal poder identificar els tipus de plataformes socials que ofereix la Biblioteca Federal de la Universitat de Lafía, quines d'aquestes s'apliquen per a oferir serveis de novetats, identificar els reptes que s'han de superar per proporcionar aquests tipus de serveis a la biblioteca i finalment determinar com es poden utilitzar plataformes socials per oferir serveis de novetats o d'informació actualitzada a la biblioteca. Els resultats, obtinguts per mitjà d'enquesta per qüestionari, revelen que els serveis a la biblioteca no són adequats i hi ha poc coneixement del serveis per part de les persones usuàries, els principals tipus de serveis de novetats o difusió selectiva de la informació oferts per la biblioteca són els taulers d'anuncis i el lloc web de la biblioteca, però aquest últim rep poques visites. Els principals reptes per proporcionar serveis d'aquest tipus amb l'ús de la tecnologia són la manca de coneixement per part del personal bibliotecari i les assignacions pressupostàries. Finalment l'estudi també va mostrar que els SMS poden ser útils en el context bibliotecari com a eina de comunicació bidireccional.

El de Cabonero et al. (2019) es proposava determinar el nivell d'efectivitat, les raons i els problemes en l'ús dels serveis d'informació actualitzada al Centre de Recursos d'Aprenentatge de la Universitat de Saint Mary (SMURLC). Es van recollir dades quantitatives i qualitatives. Els resultats principals van ser: el servei (que es distribueix per mitjà de taulers d'anuncis i publicacions de la biblioteca tant en paper com en línia) és moderadament efectiu i té un alt nivell d'eficàcia.

L'avaluació del servei de recent implementació anomenat *Hot Topics* es va desenvolupar mitjançant una enquesta generalitzada a tots els participants. Aquesta enquesta va revelar que la majoria dels participants van trobar que la utilitat, la rellevància i la qualitat de les citacions van complir amb les expectatives, i que la major activitat realitzada pels usuaris va ser visitar el registre per mitjà de l'enllaç proporcionat. Es van rebre molts comentaris positius sobre el servei. No obstant això, com a aspectes negatius, en aquest article es destaca que les persones usuàries se senten sobresaturades si els correus contenen un llarg nombre de referències bibliogràfiques (Creazzo i Norman, 2022).

Gopeh i Omoniyi (2021) tenien com a objectiu poder esbrinar el grau de coneixement que tenen les persones usuàries dels serveis d'informació actualitzada de les biblioteques d'una regió de Nigèria, avaluar com aquests serveis influencien l'ús dels recursos de la biblioteca i determinar la percepció per part de les persones usuàries dels reptes als quals s'enfronten les biblioteques per poder servir aquests serveis. La recollida de dades es va fer per mitjà d'una enquesta per qüestionari, que va tenir com a resultats principals: un baix grau de coneixement dels serveis, el suggeriment de que l'ús de les TIC poden fer que els serveis de la biblioteca siguin més accessibles per a les persones usuàries i que la creació de materials i serveis de novetats o d'informació actualitzada poden esdevenir productes de màrqueting per a les persones usuàries habituals. Per altra banda, les persones enquestades van fer alguns comentaris interessants sobre els reptes als que s'enfronten les biblioteques per a poder oferir aquests serveis, com ara la dificultat per capturar amb precisió les necessitats d'informació de les persones usuàries o el fet de poder disposar d'un servei mòbil amb les referències d'interès per tal de poder tenir aquesta informació disponible des de qualsevol lloc.

El servei *WDL eTOC* (Biblioteca Dental Wilson) es va avaluar mitjançant una petita enquesta de satisfacció a les seves persones usuàries. Aquest procés d'avaluació va revelar que les persones usuàries (majoritàriament el personal docent) estaven molt satisfetes amb el servei i que el benefici principal que identificaven era el propi auto desenvolupament (Hughes i Glueckert, 2014). El servei *InfoSOS* de la biblioteca Luise V. Hanson del Waldorf College es va avaluar també mitjançant una enquesta de satisfacció. Aquesta enquesta va revelar que podia ser un servei útil, tot i que el 70% dels participants declaraven que mai havien fet servir un servei RSS. No obstant això, l'autora afirma que una de les millores que suposa aquest tipus de servei és un major aprofitament dels materials adquirits i que per tant, s'acaben incrementant també les estadístiques d'ús (Kiscaden, 2014). D'una forma similar, el servei de distribució de taules de contingut electròniques (*e-ToC*) a la biblioteca de l'hospital de Wollongong va ser avaluat per mitjà d'enquesta a 43 persones usuàries, el 76% de les quals el va trobar un servei valuós. Com a beneficis del servei, es destaca que ha millorat la visibilitat de la biblioteca i agilitza les funcions del personal, estalviant temps. Contràriament, els inconvenients principals identificats són la privacitat en l'enviament per correu electrònic (solucionat per mitjà de la còpia oculta), la identificació de l'especialitat de les persones usuàries (amb possible solució treballant conjuntament amb el departament d'administració) i finalment la falta d'accés a Internet per accedir als continguts per part d'algunes persones usuàries, un problema que es va solucionar aportant còpies dels articles per part del personal bibliotecari (Monie i Clark, 2013).

Pel què fa al blog temàtic *Grey Horizon*, en aquest cas es barreja l'enquesta per qüestionari amb la recollida de dades analítiques quantitatives proporcionades per Google Analytics i Feedburner per calcular els accessos que ha tingut el blog per via RSS. El blog va obtenir molt bons resultats a l'enquesta, posicionant-se com un mitjà útil per poder assabentar-se de les novetats en literatura gris en aquest camp i esdevenint un servei "push" molt adequat per als investigadors. No obstant això, els motius principals dels que no hi havien accedit eren uns horaris laborals complicats (Lin i Vaska, 2013).

La implantació d'una pàgina d'inici o *startpage* per accedir als recursos electrònics de la biblioteca de South Tees Hospitals es va avaluar mitjançant un disseny de recerca en tres

fases: un qüestionari qualitatiu a la pàgina d'inici Netflakes; entrevistes a 4 bibliotecaris i 7 membres del personal de biblioteca; i dos qüestionaris, un enviat a bibliotecaris externs que havien implementat pàgines d'inici i un internament al personal de biblioteca. L'interès d'aquest mètode d'avaluació rau en el fet d'incloure múltiples agents implicats per proporcionar una visió holística del servei. Les conclusions principals a les que va arribar aquest estudi són que la majoria de persones usuàries accedeixen a la informació tant des del lloc de treball com des de casa i que la valoració general és molt positiva. No obstant això, la velocitat de càrrega lenta de Netvibes i Pageflakes és un inconvenient que en condiciona l'ús. Pel que fa a les opinions dels bibliotecaris, destaquen la lentitud de càrrega dels continguts com a inconvenient principal, el temps invertit en la seva implementació i la presència d'anuncis comercials degut a la utilització d'un *software* online gratuït (McCormick i Pickard, 2013).

3.2.7. Conclusions

La present *scoping review* ha permès extreure unes conclusions generals sobre l'estat de l'art dels serveis de difusió selectiva de la informació o serveis de novetats els últims deu anys. D'entrada, hem pogut veure com Nigèria destaca com el país on s'ha treballat més en aquest camp ja que hem pogut comprovar un volum superior de publicacions comparat amb les altres regions del món.

Respecte a les tipologies de biblioteques, aquest tipus de serveis s'han implementat majoritàriament en biblioteques universitàries o biblioteques mèdiques (de ciències de la salut). Això s'explica per considerar-se unitats d'informació amb persones usuàries que necessiten disposar d'informació al màxim d'actualitzada possible. Per altra banda, val la pena destacar que fonamentalment aquest tipus de serveis s'han dirigit a les persones usuàries internes, és a dir, com a serveis pensats per als propis treballadors de la institució.

Aquesta revisió ha revelat que no existeix una definició amb acceptació unànime del que són els serveis de difusió selectiva de la informació o el servei de novetats. Sobre això, hem pogut veure que, tot i que hi ha autors que els consideren sinònims, com el mateix diccionari ODLIS, la majoria afirma que un servei de difusió selectiva de la informació és un tipus de servei de novetats, el qual es dirigeix a persones usuàries de forma individual. Aquesta personalització del servei justament és un dels elements clau del servei, juntament amb l'actualitat i la facilitat d'accés als continguts.

Quant a canals específics de prestació d'aquest servei, s'han anomenat els mètodes de caire més tradicional com els aparadors, taulers d'anuncis, llistes bibliogràfiques o elaboració de publicacions informatives per part de la biblioteca, i també hem pogut veure aplicacions reals amb l'ús de les tecnologies de la informació. Alguns exemples rellevants han estat: creació de blogs temàtics, gestió i distribució de *feeds* RSS i alertes, ús de la realitat augmentada, comunicació per SMS, pàgines d'inici o *Startpages* o distribució de taules de continguts de revistes electròniques. Per altra banda, s'ha especificat quins són els processos bàsics d'un servei de difusió selectiva de la informació personalitzat a una persona usuària:

personalització d'un perfil d'usuari mitjançant el formulari (web o en paper), processament de la informació del perfil, cerca de documents, verificació de la rellevància i qualitat dels documents recuperats, enviament del llistat de referències a la persona usuària, selecció dels resultats més rellevants per part de la persona usuària (*feedback*) i enviament de la versió al text complet o consulta del document. Diversos autors han coincidit en la importància de rebre aquest *feedback* per a la millora i enriquiment del servei.

Finalment, s'ha analitzat de quina manera s'ha realitzat l'avaluació dels serveis que han tingut una implementació en una unitat d'informació real. D'entre aquests hem pogut constatar que l'enquesta per qüestionari ha estat el mètode més utilitzat. Com a resultats globals, podem concloure en que tot i que són uns serveis majoritàriament poc usats entre les comunitats de persones usuàries potencials, els que els utilitzen en tenen en general molt bona percepció i els consideren útils. A banda d'això, podem considerar que aquests serveis incrementen la consulta i circulació dels materials que s'adquireixen i per tant, n'acaben rendibilitzant l'ús. No obstant això, hi ha aspectes a millorar com la difusió i promoció que es fa d'aquests serveis, l'accessibilitat als continguts o la manca de formació del personal bibliotecari per poder oferir un bon servei.

Un dels eixos vertebradors d'aquest Treball Final de Grau és l'aplicació de la metodologia del disseny centrat en les persones usuàries i les tècniques d'*User Experience* (UX) per aconseguir un servei adaptat a les necessitats reals del nostre públic objectiu involucrant-los en totes les fases del disseny. L'article d'Al-Ani i Abdulrazzaq (2019) menciona l'experiència d'usuari en el sentit de poder adaptar-se a les necessitats dels usuaris a l'hora de poder apropar els serveis i continguts de la biblioteca, amb l'ús per tant, de les noves tecnologies que són familiars per aquests usuaris. No obstant això, els resultats d'aquesta revisió de la literatura mostren que en cap article s'ha tingut en compte aquesta manera de treballar per dissenyar les propostes presentades. Així doncs, identifiquem això com un buit en la recerca.

Un altre tema que podem constatar que ha estat poc tractat ha estat la manera com es treballa aquesta personalització del perfil d'usuari (interessos permanents i necessitats d'informació puntuals) i sobretot en com a partir d'aquestes paraules clau o matèries es poden sistematitzar les cerques en les diferents fonts d'informació disponibles per la biblioteca. Sobre això, hem vist que un dels articles inclosos proposava el treball amb ontologies com a eina per poder automatitzar aquest servei i per a la creació d'un sistema d'organització del coneixement de la institució. Així doncs, considerem també interessant i valuosa aquesta línia d'investigació per a la seva exploració amb motiu d'aquest TFG.

4. Metodologia

L'aproximació metodològica d'aquest TFG segueix el disseny centrat en les persones usuàries (DCU) i l'experiència d'usuari (UX). Amb aquesta filosofia de base no es parteix de cap idea de solució preconcebuda sinó que són les persones usuàries les que van donant a conèixer a través de diferents tècniques de recerca i disseny, quines són les seves necessitats, expectatives i motivacions. En base als requeriments que s'identifiquen comença la fase de disseny conceptual i posteriorment el disseny del prototip.

A continuació es presenta la metodologia i tècniques proposades per a cadascun dels objectius del projecte (veure taula 1):

| Objectiu | Subobjectius | Metodologia i fase dins el procés de disseny | Tècnica |
|---|---|--|--|
| 1. Conèixer la tipologia de necessitats d'informació del col·lectiu de persones usuàries internes i les barreres, motivacions i expectatives que tenen del Centre de Documentació. | 1.1. Definir hàbits de treball del personal del Museu. 1.2. Conèixer el grau de coneixement dels serveis del Centre de Documentació. 1.3. Identificar necessitats d'informació i expectatives. 1.4. Identificar motivacions. | DCU / UX: <i>User Research</i> | Entrevistes individuals |
| 1. Conèixer la tipologia de necessitats d'informació del col·lectiu de persones usuàries internes i les barreres, motivacions i expectatives que tenen del Centre de Documentació. | 1.5. Anàlisi del context i dels punts de contacte entre serveis i continguts i les persones usuàries internes. | DCU / UX Anàlisi intern | AEIOU Avaluació de l'ús de les novetats |
| | 1.6. Definir un arquetip de persona usuària per poder focalitzar l'abast del projecte. | DCU / UX: Modelatge | <i>Empathy Map</i> UX Persona |

| | | | |
|---|---|---|---|
| <p>2. Proposar el redisseny o disseny d'un producte o servei que pugui satisfer les necessitats informacionals d'aquestes persones usuàries.</p> | <p>2.1. Definir què són els serveis de difusió selectiva de la informació o serveis de novetats. 2.2. En quins països i tipologia de biblioteques s'ha treballat al voltant d'aquests serveis. 2.3. Quins sistemes o canals s'han utilitzat per lliurar serveis de difusió selectiva de la informació o serveis de novetats. 2.4. Quines característiques tenen els servei de difusió selectiva de la informació pel què fa a criteris de personalització de perfils d'usuari, <i>softwares</i>, processos interns, etc.</p> | <p><i>Scoping review</i></p> | <p><i>Framework SALSA</i></p> |
| <p>3. Definir elements clau i funcionament del producte o servei que es proposa.</p> | <p>3.1. Concretar elements d'arquitectura de la informació del nou servei. 3.2. Definir funcionament intern del servei.</p> | <p>DCU / UX: <i>User Research</i> Aproximació qualitativa i quantitativa</p> | <p>Enquesta per correu electrònic <i>Matching</i> de llenguatges controlats Entrevistes individuals</p> |
| <p>4. Disseny i avaluació amb les persones usuàries d'un prototip</p> | <p>4.1. Disseny d'un prototip de baix nivell del formulari de personalització. 4.2. Disseny d'un prototip de baix nivell del butlletí de continguts.</p> | <p>Tècniques de prototipatge (<i>sketching, flowchart</i> i disseny de <i>wireframes</i>)</p> | <p><i>Flowchart</i> <i>Wireframes</i></p> |
| <p>4. Disseny i avaluació amb les persones usuàries d'un prototip</p> | <p>4.3. Avaluació del prototip. 4.4. Definició d'uns requeriments de millora.</p> | <p>Aproximació qualitativa i quantitativa</p> | <p><i>User Test</i></p> |

Taula 1. Relació de metodologia aplicada per objectius. Elaboració pròpia.

A continuació s'exposa la metodologia i les tècniques aplicades per a cadascun dels objectius establerts:

4.1. Disseny centrat en les persones usuàries / UX

4.1.1. *User Research*

La primera fase del projecte té com a eix central poder conèixer amb més profunditat les característiques i necessitats informacionals del col·lectiu objecte d'estudi. En definitiva, havent detectat una oportunitat de millora d'aquest col·lectiu de persones usuàries, ens proposem apropar-nos per concretar una necessitat real i desenvolupar una solució que hi doni resposta adequadament.

A continuació s'exposen les tècniques pròpies del disseny d'experiència d'usuari (UX) que s'han emprat en aquest treball.

a. Entrevistes individuals

Les entrevistes individuals constitueixen una manera ràpida i fàcil d'obtenir dades sobre les persones usuàries. Consisteix en una tècnica on l'investigador fa preguntes a una persona usuària individualment sobre els temes claus del projecte (Pernice, 2018). Habitualment es duu a terme en mostres petites i s'utilitzen guions poc estructurats i oberts ja que no es busca la representativitat, sinó comprendre processos i el seu significat ("Entrevista", s.d.).

En la fase de *User Research*, les entrevistes individuals ens permeten recollir dades sobre el comportament, l'actitud, les motivacions i barreres de les persones usuàries.

Amb motiu d'aquest projecte s'han realitzat 7 entrevistes amb persones que responen a la tipologia de persones usuàries internes. Les participants s'han seleccionat de forma no aleatòria, podent així assegurar una diversificació en els àmbits de treball i les àrees d'especialització (veure taula 2).

| Departament del Museu | Participants |
|------------------------------|---------------------|
| Activitats | 1 |
| Administració | 1 |
| Col·leccions | 1 |
| Comunicació | 1 |
| Conservació i Restauració | 1 |
| Exposicions | 1 |
| Gestió de Públics | 1 |

Taula 2. Distribució de participants per departaments. Elaboració pròpia.

S'ha dissenyat un guió d'entrevista amb les següents premisses:

- **17 preguntes obertes**² sobre aspectes com la percepció del Centre de Documentació, el grau de coneixement dels recursos i serveis i altres relacionades amb el seu dia a dia al Museu del Disseny.
- Durada de no més de **30 minuts**.
- Realització de les entrevistes (sempre que s'ha pogut) **dins el mateix Centre de Documentació**.

Les entrevistes van tenir lloc durant les tres últimes setmanes del mes de febrer del 2023.

b. AEIOU

Sigles dels termes *Activities, Environments, Interactions, Objects* i *Users* (en català: Activitats, Entorn, Interaccions, Objectes i Usuaris). Fa referència a una tècnica heurística que permet documentar i codificar les observacions recollides en una taula amb cinc categories específiques (Adeoye, 2020) i sintetitzar els resultats recollits. Habitualment, aquesta tècnica es duu a terme de forma paral·lela a les entrevistes individuals ja que permet documentar el context del projecte i codificar les dades obtingudes.

Es recull i codifica la informació en cinc categories (Fitzpatrick, 2018):

- **Activitats:** quines accions i comportaments duen a terme les persones per complir els seus objectius?
- **Entorns:** quin és l'entorn en el qual les activitats s'estan desenvolupant? Com es comporten les persones en aquest entorn?
- **Interaccions:** quines són les interaccions bàsiques que es donen per a l'acompliment dels objectius? Quin efecte provoquen les persones a les activitats i l'entorn?
- **Objectes:** quins són els detalls de l'entorn? Com es relacionen els objectes amb les persones, les activitats i les interaccions?
- **Usuaris:** qui són les persones que estem observant? Com és la seva personalitat? Com es relacionen amb altres persones per aconseguir els objectius?

c. Avaluació de l'ús de les novetats

Una vegada identificada la necessitat que es vol solucionar en aquesta proposta, es va considerar adient poder centrar la mirada en la situació actual de les novetats bibliogràfiques del Centre de Documentació. Un dels objectius fonamentals d'aquest estudi és poder millorar l'ús que es fa dels continguts del Centre de Documentació, d'aquesta manera, és fonamental

² El guió complet de l'entrevista es pot consultar a l'annex 1.

poder obtenir dades quantitatives sobre les quals després de la l'aplicació del nou servei, es pugui mesurar en quin grau s'ha assolit.

El primer pas per dur a terme aquest estudi ha estat contextualitzar l'estat de les novetats. Així doncs, es proporciona una definició del concepte *Novetat bibliogràfica* al Centre de Documentació, els mitjans de difusió i promoció d'aquest tipus de documents i una avaluació quantitativa de l'ús que han tingut durant l'any 2022.

Aquesta última part, ha estat ha estat possible gràcies a l'elaboració d'un informe SQL³ al SIGB del Centre de Documentació (*Koha*) i el posterior tractament estadístic de les dades. Aquest informe, a més, s'ha realitzat de forma dinàmica amb la possibilitat de configurar les dates d'entrada i de consulta que es desitgi avaluar, quedant com a eina d'avaluació permanent de l'ús que es fa de les novetats.

Introduzca los parámetros para el informe Circulación de novetats:



Entre fecha alta:

fecha alta fin:

data inici préstec:

data final préstec:

Ejecutar el informe

Figura 5. Captura de pantalla dels selectors de paràmetres de l'informe "Circulació de novetats" al SIGB Koha.

A continuació es descriu el procediment que s'ha seguit per al tractament i extracció de les dades per tal de que sigui reproducible:

1. Introducció dels paràmetres cronològics desitjats mitjançant el selector disponible a l'informe *Circulació de novetats* (figura 5).
2. Descàrrega de les dades en format text separat per punts i comes .csv
3. Filtre per data (columna *008date*) i eliminació de les dates de publicació que no corresponguin als anys desitjats (Novetats). En aquest cas, seleccionem únicament els llibres publicats l'any 2021 i 2022.
4. Observem que l'informe ha generat una fila per cada acció que s'hagi fet amb el document: 1 per catalogació (apareix en blanc), 1 per *In house use*, 1 per préstec, i així successivament.
5. Inserim el terme "Catalogat" a les caselles en blanc ja que aquesta fila indica que un document ha estat catalogat, i per tant, introduït a la base de dades.

³ La consulta SQL que s'ha elaborat amb l'assistència del personal de l'empresa Orex (proveïdor de Koha al Centre de Documentació) per extreure aquest informe es pot consultar a l'annex 2.

6. Modifiquem l'encapçalament de la columna 0 per "Valor".
7. Seleccionem el full i creem una taula dinàmica on: els valors de *Títol* siguin les files, els valors de *type* (*Catalogat / Check in / Check out / In house use / Renew*) siguin els encapçalaments de columna i finalment que els valors responguin a la columna *Valor*.
8. Observem que la Suma total que ens ofereix aquesta taula no és real ja que inclou els valors de catalogació. Per aquest motiu, amb l'objectiu de poder obtenir dades sobre les xifres de circulació de les novetats, creem una nova columna *Suma circulació*, que sumi *Check out* (préstec), *In house use* (Consulta a sala) i *Renew* (Renovació). S'exclou *Check in* (devolució) ja que considerem que un préstec implica retorn i per tant no interessa duplicar aquest valor.

Obtenció dels resultats:

9. Novetats catalogades: s'extreu de la suma total de la columna *Catalogat*.
10. Circulació (en nombre de moviments): s'extreu de la suma total de la columna *Suma circulació*.
11. Mitjana circulació / document: mitjana entre la suma total de la columna *Suma circulació* i el nombre de documents catalogats.
12. Novetats amb circulació = 0: mitjançant la funció =COUNTIF, seleccionant la columna *Suma circulació*, establint com a criteri que el valor sigui igual a 0.
13. Percentatge de novetats amb circulació = 0: percentatge de la divisió de documents amb circulació = 0 pel total de documents catalogats.

4.1.2. Modelatge

La fase del modelatge o disseny conceptual es dona just després de la fase de l'*User Research*. Aquesta fase consisteix en traduir els requeriments d'usuari en perfils, persones, escenaris o anàlisi de tasques (Ferran-Ferrer, 2021). En el context d'aquest treball, hem aplicat dues tècniques pròpies de l'*UX Design* per a la fase de modelatge: *Empathy Map* i *UX Persona*.

a. Empathy Map

Un *Empathy Map* o mapa d'empatia consisteix en una eina que ajuda a entendre el comportament i percepcions de les persones usuàries, com fan les coses i per què, les seves necessitats físiques i emocionals, pensaments, context d'ús del producte o servei, etc. ("Mapa d'empatia", s.d.). Tal i com deixa entreveure el seu nom, permet empatitzar amb les persones usuàries i afavoreix un major grau de coneixement a l'equip de disseny sobre els usuaris finals del producte o servei.

El format habitual d'aquesta eina de visualització del que sabem del nostre usuari és una taula amb quatre quadrants (*Says, Thinks, Does i Feels*), col·locant al centre a la persona usuària (Gibbons, 2018):

- *Says*: inclou allò que la persona usuària ha dit literalment en durant l'entrevista individual i que té relació amb el nostre objecte d'estudi.
- *Thinks*: aquesta secció captura els pensaments que la persona usuària pot tenir davant de l'objecte d'estudi o l'experiència en general. En aquesta secció, doncs, imaginem què pot estar pensant l'usuari, i pot contenir informació que no necessàriament s'ha verbalitzat.
- *Does*: què fa la persona usuària? Com es comporta davant del problema o necessitat? Com utilitza el nostre producte o servei? Aquesta secció inclou tant les observacions que l'investigador fa sobre el comportament de la persona usuària com el que manifesta verbalment que fa.
- *Feels*: aquesta secció recull el pla emocional de la persona usuària davant el producte, servei o context. Es responen qüestions com: Com se sent la persona usuària? Què és important per ella? Quines són les seves expectatives, pors i somnis?

Per aquest projecte elaborem un mapa d'empatia amb l'aplicació web col·laborativa per al disseny d'interfícies Figma (<https://www.figma.com/>).

b. *UX Persona*

Un *UX Persona*, *User Persona* o simplement *Persona*, és una descripció fictícia, però realista, d'un usuari típic o objectiu del producte. Un *UX Persona* és un arquetip en lloc d'un humà viu real, però que es descriu com si fossin persones reals (Harley, 2015). Aquesta tècnica es realitza mitjançant l'elaboració d'una fitxa descriptiva que serveix de guia al llarg de tot el procés de disseny per poder tenir present en tot moment a qui ens estem dirigint o en definitiva per qui estem treballant. Aquest mètode es duu a terme després d'una primera fase de recollida de dades qualitatives per conèixer millor les característiques i necessitats dels usuaris, en aquest cas, després de la fase de *User Research*.

Habitualment, una fitxa d'*User Persona* conté informació sobre els aspectes següents (Harley, 2015):

- Nom, edat, gènere i fotografia.
- Etiquetes descriptives del que fan a la vida real.
- Nivell d'experiència en l'àrea del producte o servei que estem dissenyant.
- Context sobre com interactuarien amb el producte o servei.

- Objectius i barreres quan realitzen tasques rellevants.
- Cites literals (*quotes*) que resumeixin l'actitud de la persona

En el context d'aquest treball, l'anàlisi del contingut de les entrevistes, l'anàlisi AEIOU i l'elaboració del mapa d'empatia, permet arribar a la conclusió que es pot definir un únic *User Persona* que faci una síntesi de les observacions recollides.

La fitxa de l'usuari que hem definit en aquest cas, mitjançant el *software* Figma, consta de diferents seccions:

- Nom
- Informació demogràfica: edat, ocupació, educació.
- Etiquetes clau sobre aspectes de la personalitat.
- Fotografia
- Cita (*Quote*)
- Metes
- Frustracions
- Activitats principals
- Bio
- Habilitats tecnològiques

4.1.3. Arquitectura de la informació

Segons Pérez-Montoro (2010), podem definir l'arquitectura de la informació com “la disciplina (arte y ciencia) encargada de estructurar, organizar y etiquetar los elementos que conforman los entornos informacionales para facilitar de esta manera la localización (o el acceso a) de la información contenida en ellos y mejorar, así, su utilidad y su aprovechamiento por parte de los usuarios”.

L'arquitectura de la informació d'un entorn web es configura al voltant de cinc elements principals, el conjunt del qual anomenem estructura de la arquitectura de la informació o anatomia de l'arquitectura de la informació. Aquests cinc elements són:

- **Sistema d'organització:** permet definir l'estructura en la qual s'organitzen els continguts dins el lloc web, amb l'objectiu de ser més accessibles per a l'usuari final. Dins dels sistemes d'organització diferenciem entre esquemes i estructures. Els esquemes classifiquen la informació en funció d'uns criteris determinats. Les estructures, en canvi, deixen testimoni de les relacions de dependència que hi ha entre els grups d'informació.
- **Sistema d'etiquetatge:** consisteix en el sistema que ofereix una representació dels continguts que s'allotgen dins el lloc web, i per tant, la manera com es defineixen aquests continguts, ja sigui amb etiquetes icòniques o textuais.

- **Sistema de navegació:** el sistema de navegació és aquell que permet a l'usuari orientar-se dins un lloc web, proporcionant-li referències i capacitat de moure's dins el lloc per assolir els seus objectius.
- **Sistema de cerca:** és l'element que permet a l'usuari interrogar al sistema per obtenir una informació acurada. En alguns casos, aquest sistema pot substituir el sistema de navegació.
- **Llenguatges documentals:** consisteix en la definició de tesaurus, catàlegs d'autoritats, llistes d'encapçalaments, etc. que faciliten la cerca i recuperació de la informació de forma unívoca.

Així doncs, l'arquitectura de informació és la que determinarà com es disposen, s'etiqueten i s'estructuren els elements del nou servei que es proposa en aquest treball. L'arquitectura de la informació dels elements que es dissenyen amb motiu d'aquest projecte, es defineix a partir dels resultats obtinguts a les fases inicials del projecte (*User Research*) i dels requisits que s'ha identificat. D'aquesta manera, la presa de decisions d'aquest aspecte del nou servei s'ha basat en la informació proporcionada per les pròpies persones usuàries en les entrevistes realitzades a la primera fase del treball.

Un dels motors del projecte és crear un nou servei que faci de *passarel·la* als continguts del Centre de Documentació (i a altres fonts externes). Així doncs, el lloc web que es dissenya no conté els continguts del catàleg de la biblioteca sinó que proposa una altra forma d'arribar-hi (mitjançant un butlletí personalitzat d'informació actualitzada). Aquest és el motiu principal pel qual no es considera adient l'aplicació de tècniques com el *Card Sorting* o el *Tree Test* per a definir els elements de l'arquitectura de la informació.

S'exposen a continuació les tècniques complementàries que s'han emprat per ajudar a definir alguns dels elements de l'arquitectura de la informació del primer prototip:

a. Enquesta per correu electrònic

Durant el procés de disseny es realitza una breu enquesta (4 preguntes) per mitjà de correu electrònic a 6 persones usuàries que responen a la tipologia de persones usuàries internes (escollits de forma no aleatòria, per assegurar la diversificació d'àmbits professionals). L'objectiu d'aquest procés és recollir informació sobre la forma amb la qual aquestes persones expressen les seves necessitats d'informació. Aquesta enquesta per correu electrònic inclou les quatre preguntes següents⁴:

⁴ El missatge complet de l'enquesta per correu electrònic es pot consultar a l'annex 3.

1. Com definiries el teu **àmbit temàtic** professional? És a dir, la **disciplina** que engloba la teva feina, el temes en els quals treballes de forma contínua i dels quals voldries (o t'agrada) estar informada de **forma ininterrompuda**.
 - a. Quines serien les **paraules clau** que utilitzaries (o has utilitzat) per buscar informació sobre aquest tema?

2. Em podries explicar una mica quina ha estat l'últim **projecte o tasca específica** pel qual has hagut de **documentar-te o buscar informació**? Per exemple: per preparar una exposició, una publicació, per documentar una peça, per resoldre una consulta, per preparar una activitat... (Aquesta pregunta es diferencia de la primera pel fet que és una necessitat d'informació que sorgeix **puntualment**, i que per tant no es vol mantenir en el temps).
 - a. Quines serien les **paraules clau** que utilitzaries (o has utilitzat) per buscar informació sobre aquest tema?

Els resultats obtinguts mitjançant aquesta tècnica han estat d'utilitat per veure si hi havia coincidències o discrepàncies terminològiques davant una primera proposta de corpus temàtic.

b. *Matching* de llenguatges controlats

Un dels elements fonamentals d'aquest projecte és l'establiment d'un corpus temàtic principal d'àmbits d'interès. A més a més, cal tenir en compte que l'abast del servei s'amplia a poder recopilar informació d'actualitat més enllà del Centre de Documentació, consultant doncs diferents catàlegs, repositoris i bases de dades. Per aquest motiu, és fonamental establir un sistema d'equivalències entre llenguatges controlats utilitzats per les bases de dades que es pretén incloure al servei.

Aquest procés de *matching* de llenguatges controlats ha servit per ajudar a definir el corpus temàtic que es cobreix i plantejar com poder elaborar les cerques a cadascuna de les bases de dades de forma sistemàtica. Per poder elaborar aquest punt de la proposta s'han desenvolupat les següents tasques, aplicant una metodologia pròpia:

1. **Definició del corpus temàtic del projecte:** es defineix una primera proposta de corpus temàtic d'àmbits d'interès basat en diferents elements: sistema de classificació i catàleg d'autoritats del Centre de Documentació, organització institucional (departaments i col·leccions del Museu), experiència pròpia amb les consultes reals de les persones usuàries, resultats de l'enquesta per correu electrònic (explicada al punt anterior).

2. **Selecció de bases de dades:** es defineix una primera tria de bases de dades (ampliable segons necessitats) que es cobriran, prenent com a criteris de selecció: la

disponibilitat dels documents, l'àmbit geogràfic, l'àmbit temàtic o el volum de documents.

3. **Identificació de llenguatges controlats** utilitzats en cadascuna de les bases de dades.
4. Establiment d'**equivalències** entre conceptes a cadascuna de les bases de dades.

Una vegada establert el corpus temàtic amb els seus termes equivalents es facilita la configuració d'una *query string* a cadascuna de les bases de dades escollides.

4.1.4. Prototipat

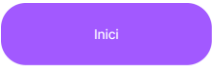

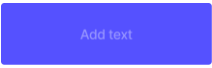
a. Flowchart


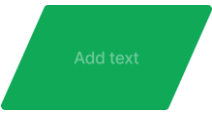
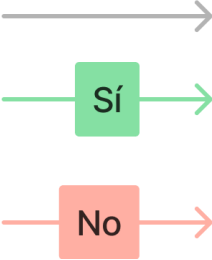
Un *flowchart* o diagrama de flux és una representació gràfica d'un algorisme. En el context del disseny centrat en les persones usuàries (DCU), aquesta tècnica ens serveix per poder representar tots els processos que ha de desenvolupar la persona usuària per aconseguir el seu objectiu.

La utilitat principal d'aquest mètode és el fet que permet a l'equip de disseny sintetitzar i analitzar tots els passos que ha de realitzar la persona usuària amb el producte o servei i les possibles iteracions ("Diagrama de flux", s.d.)

Per a representar un diagrama de flux, és recomanable utilitzar els símbols i convencions estandarditzades i àmpliament reconegudes. L'estàndard actual és la norma ISO 5807, la qual es va aprovar l'any 1985 i es va revisar per última vegada l'any 2019 (Rivero, 2022).

A la taula següent podem veure els elements principals i el seu significat ("Diagrama de flujo", 2023).

| Símbol | Nom | Funció |
|--|---------------|--|
|   | Inici / Final | Representa l'inici i el final d'un procés. |
|  | Procés | Representa qualsevol operació o passos del procés. |

| | | |
|---|-------------------|---|
|  | Decisió | Permet analitzar una situació, en base als valors vertader o fals, i prendre una decisió. |
|  | Entrada / Sortida | Representa la lectura de dades en la entrada i la impressió de dades en la sortida. Implica que s'introdueix o es genera un document. |
|  | Línia de flux | Indica l'ordre de l'execució de les operacions i marca quina és la instrucció següent. Es poden afegir elements visuals o textuais per marcar les decisions preses (Sí / No). |

Taula 3. Elements d'un diagrama de flux basat en *Símbolos de diagrama de flujo* (s.d.). Elaboració pròpia.

Amb motiu d'aquest TFG hem elaborat els *flowcharts* utilitzant l'eina Figma.

b. Wireframes

Un prototip és una primera representació o versió d'un producte que ha dissenyat un equip de disseny. L'objectiu principal d'un prototip és poder avaluar el flux d'una solució i poder recollir *feedback* sobre el seu funcionament general abans de construir el producte final (Smith, 2019).

Hi ha diferents tipologies de prototips, segons el grau de fidelitat que comparteixen amb el producte final ("Prototipatge", s.d.):

- *Sketching*: habitualment es comença amb l'aplicació d'aquesta tècnica, que afavoreix la generació i iteració ràpida d'idees, constituint una tècnica que consumeix pocs recursos. Consisteix en fer dibuixos ràpids amb paper i materials bàsics i així poder esbossar les idees clau del projecte tenint en compte els requeriments d'usuari definits en les fases anteriors.
- *Prototipatge de baixa fidelitat (wireframe)*: aquesta tipologia de prototip representa l'estructura dels elements del producte i la seva interacció, sense incloure elements visuals (disseny gràfic). La senzillesa d'aquest tipus de prototip permet la seva fàcil modificació i per tant l'evolució cap a models més desenvolupats.
- *Prototipatge d'alta fidelitat*: una vegada validats els elements i característiques definides als *wireframes*, s'incorporen els elements visuals o gràfics que permeten ja representar visualment l'aparença que tindrà el producte final.

Amb motiu d'aquest treball, apliquem la tècnica dels *wireframes* per definir les característiques principals de tres elements constitutius del servei que es proposa:

1. *Wireframe* del procés de registre
2. *Wireframe* del perfil d'usuari
3. *Wireframe* del butlletí de novetats

Aquestes tres propostes de *wireframes* s'elaboren mitjançant el programari Figma.

4.1.5. Avaluació

a. *User test*

Un test d'usabilitat amb persones usuàries o *User Test* és un mètode per avaluar un producte o servei. En tant que la metodologia del DCU és un procés iteratiu, la realització de tests amb persones usuàries reals esdevé una fase fonamental per assegurar l'adequació d'un producte al seu públic objectiu.

Segons Hassan i Martín (2003) un test amb persones usuàries és una prova d'usabilitat que es basa en l'observació i anàlisi per veure com un grup d'usuaris reals utilitza el lloc web, anotant els problemes d'ús amb els que es troben per poder solucionar-los posteriorment. Es tracta d'una prova que es duu a terme al "laboratori", per tant, no es pot confondre amb un estudi de camp.

Amb l'objectiu d'avaluar el nostre prototip, en aquesta ocasió s'ha realitzat un test d'usuaris que ha inclòs les següents fases:

1. **Preparació d'un guió** amb la definició de 10 tasques a realitzar per les persones usuàries. Per la definició d'aquestes tasques, es partia d'un escenari específic de context, basat en les respostes aportades per la persona usuària en l'enquesta realitzada per correu electrònic.

A partir d'aquest context donat, s'han definit 10 tasques adaptades a cada persona usuària, forçant la interacció amb els diferents elements de la proposta. El guió general de tasques es pot consultar a l'annex 4. Es pot observar en color verd el text que hem adaptat a cada persona usuària.

2. **Selecció dels participants:** en aquest cas, s'ha considerat convenient poder mantenir la tria de participants als quals se'ls va enviar l'enquesta per correu electrònic. Amb aquesta decisió, hem assegurat poder modificar el guió del test d'usuaris en cada cas per adaptar-lo a les seves necessitats reals i facilitar la comprensió i percepció d'utilitat

del servei. Dels 6 participants als quals se'ls va enviar l'enquesta, s'ha realitzat el test a tres persones usuàries.

3. **Contacte amb els participants** escollits i establiment de dia i hora per realitzar la prova.
4. **Realització de la prova:** les tres proves s'han realitzat durant la segona setmana del mes de maig de 2023 a la sala de consulta del Centre de Documentació i han tingut una durada mitjana aproximada de mitja hora cadascuna. S'ha realitzat un enregistrament de la pantalla i l'àudio de la sessió pel posterior anàlisi.
5. **Distribució de preguntes finals:** s'ha elaborat un formulari a omplir en paper al final de prova per poder recollir *feedback*, no només sobre la realització de la prova, sinó també sobre qüestions relacionades amb el funcionament del servei en general. El formulari en qüestió es pot consultar a l'annex 5 d'aquest treball.

Finalment, dels resultats obtinguts en aquesta darrera fase, s'elabora un llistat de requeriments de millora del prototip.

4.2. *Scoping review*

La segona fase pel desenvolupament d'aquest projecte, una vegada identificat el problema que volem solucionar mitjançant una proposta d'un nou servei de difusió selectiva de la informació, es basa en la revisió de la literatura per conèixer l'estat de la qüestió sobre aquesta tipologia de serveis. Així doncs, el resultat d'aquesta revisió s'incorpora al capítol dedicat al marc teòric del treball.

Aquesta revisió de la literatura s'ha desenvolupat mitjançant la tècnica d'*scoping review* o revisió sistemàtica exploratòria de la literatura. Aquest tipus de revisió té l'objectiu de poder determinar, amb el major rigor possible, la situació d'una àrea, d'un sector de la ciència o d'un àmbit del coneixement (Lopezosa et al., 2023). Dins d'aquesta metodologia, apliquem el *framework SALSA* (acrònim en anglès de *Search, Appraisal, Analysis i Syntesis*), el qual estableix les fases que cal desenvolupar de forma sistemàtica: Cerca, Avaluació, Anàlisi i Síntesi dels resultats obtinguts (Codina, 2017).

Les preguntes de recerca que volem respondre mitjançant la present *scoping review* són:

- Què són els serveis de difusió selectiva de la informació o serveis de novetats?
- En quins països i tipologia de biblioteques s'ha treballat al voltant d'aquests serveis?
- Quins sistemes o canals s'han utilitzat per lliurar serveis de difusió selectiva de la informació o serveis de novetats?
- Quines característiques tenen els serveis de difusió selectiva de la informació pel què fa a criteris de personalització de perfils d'usuari, *softwares*, processos interns, etc.?

4.2.1. Cerca

La primera fase d'una *scoping review* —Cerca— inclou la identificació i selecció de les fonts d'informació i el disseny de les equacions de cerca per a cadascuna d'aquestes fonts. En aquest cas, hem optat per fer la cerca a les dues bases de dades d'índex i resum multidisciplinàries *Web of Science* i *Scopus*.

Havent realitzat una cerca prèvia aleatòria en diferents bases de dades, hem constatat que els termes en anglès emprats habitualment per referir-se al servei que estudiem en aquesta revisió són: *Current Awareness Service*, *Selective Dissemination of Information* i *Selected Dissemination of Information*. Així doncs, apliquem truncaments per ampliar la cerca a tots aquests termes i les seves variants. A més, afegim per operador booleà AND una limitació a l'àmbit de les biblioteques, recuperant les publicacions que continguin conceptes com *Library* o *Libraries*.

D'aquesta manera, establim les següents equacions de cerca o *query string*:

Web of Science:

(TS=("Current Awareness Servic*" OR "Select* Dissemination of Information")) AND TS=(Librar*)

Scopus:

(TITLE-ABS-KEY (("Current Awareness Servic*" OR "Select* Dissemination of Information")) AND TITLE-ABS-KEY (librar*))

4.2.2. Avaluació

La fase d'avaluació analitza els resultats obtinguts en la fase anterior i estableix els criteris d'inclusió/exclusió de les publicacions que s'ha recuperat. Finalment acaba verificant la qualitat dels articles seleccionats i resultant en la selecció definitiva dels articles que s'inclouran a la revisió.

Web of Science:

(TS=("Current Awareness Servic*" OR "Select* Dissemination of Information")) AND TS=(Librar*) - **149 resultats**

Scopus:

(TITLE-ABS-KEY (("Current Awareness Servic*" OR "Select* Dissemination of Information")) AND TITLE-ABS-KEY (librar*)) - **220 resultats**

S'estableixen els següents criteris d'exclusió:

- **Límit per data:** 2013-2022 (últims 10 anys)
WoS: 33
Scopus: 62
- **Límit per llengua:** català, castellà o anglès
WoS: 26
Scopus: 60
- **Límit per tipus de document:** articles i *conference paper* o *proceedings*
WoS: 25
Scopus: 46
- **Eliminació dels duplicats:** 58 articles únics
- **S'exclouen tots aquells articles que no exposen casos pràctics** o el funcionament de serveis de difusió selectiva de la informació (*difusión selectiva de la información, selective dissemination of information*) o d'informació actual (*servicio de información de actualidad* o *current awareness service*), a partir de la lectura de l'*abstract*.

Resultat: **20 articles** inclosos a la revisió.

4.2.3. Anàlisi

La fase d'anàlisi consisteix en la lectura i extracció de les dades de cadascuna de les referències incloses en la fase anterior. Aquesta extracció de dades es farà de forma sistemàtica mitjançant taules amb paràmetres com: objectius, metodologia, resultats principals, o altres dimensions temàtiques que es considerin adients en funció de cada projecte concret.

En aquesta ocasió hem emprat la següent taula d'anàlisi:

| ID. | | | |
|--------------------|-------------------|----------------------|-------------------|
| Paràmetres | Descripció | Paraules clau | Categories |
| Objectius | | | |
| Metodologia | | | |
| Resultats | | | |

| | | | |
|---|--|--|--|
| Limitacions | | | |
| Tipus de biblioteca | | | |
| Dispositius utilitzats / <i>Software</i> | | | |
| Tipus de servei | | | |
| Personalització / UX | | | |
| País | | | |
| Definicions dels termes SDI i CAS | | | |
| Altres | | | |

Taula 4. Graella d'anàlisi emprada en l'*scoping review*. Elaboració pròpia.

5. Resultats

5.1. Anàlisi (Fase *User Research*)

L'entrevista individual a set persones usuàries (fase inicial d'un projecte que segueix un disseny centrat amb les persones DCU - *User Research*) ha permès la recollida de dades qualitatives que serveixen per identificar i concretar els elements clau de la problemàtica que es vol solucionar. Les dades recollides a les entrevistes s'han analitzat mitjançant l'aplicació de les tècniques d'anàlisi: *Empathy Map* i *User Persona* (fase de modelatge).

5.1.1. *Empathy Map*

Un *Empathy Map* o mapa d'empatia, tal i com s'ha avançat a l'apartat metodologia, és una eina que ajuda a comprendre millor el col·lectiu de persones usuàries per les quals estem treballant. Les transcripcions de les set entrevistes individuals que hem realitzat amb motiu d'aquest projecte s'analitzen a través d'un mapa d'empatia, el resultat del qual pot veure's a la figura 6.

Es pot observar com la persona usuària expressa clarament (Vegi's l'apartat "Says" de la figura 6) que el **catàleg en línia** no li resulta còmode i per tant, mai hi accedeix. A més a més, assenyala que trobaria interessant rebre una **newsletter de novetats** però només si fos enviada mensualment, ja que sinó no la llegiria.

D'altra banda, la persona usuària menciona explícitament que ha detectat en el seu àmbit professional un augment recent de **recursos en línia**, així com l'aparició de nous formats. Suggereix que el Centre de Documentació podria ser un lloc adequat per **centralitzar** tota aquesta informació. Finalment, la persona usuària diu que li seria molt útil si el Centre de Documentació elaborés bibliografies per a totes les exposicions que es realitzen al Museu o a l'edifici.

Tot mapa d'empatia inclou una secció que registra els pensaments de la persona usuària (vegeu apartat "Thinks" de la figura 6) sintetitzant què és important per ella, encara que no ho expressi explícitament. En aquest cas, la nostra persona usuària té un gran interès en estar al dia de les **novetats bibliogràfiques** del seu àmbit professional, tant en revistes com en monografies. Considera que el Centre de Documentació facilita aquesta actualització de continguts i per tant és un lloc on busca inspiració pels seus projectes.

No obstant això, creu que fa falta **formació** sobre el funcionament general del Centre de Documentació i, especialment, la implementació de **sessions d'acollida** quan algú s'incorpora al Museu del Disseny. Sovint té dificultats per localitzar la informació que necessita, però no vol **molestar al personal** del Centre, ja que pensa que hauria de ser autònoma. A més, li

agradaria tenir un **servei més personalitzat** i més suport en la recerca bibliogràfica, tot i ser conscient que això requereix més temps per part del personal.

L'apartat "Does" d'un mapa d'empatia recull el comportament de la persona usuària, és a dir, les accions que podem relacionar amb la problemàtica o el context que estem estudiant o, el que podem imaginar que fa. En aquest cas, hem identificat que aquesta persona usuària sol agafar ràpidament en **préstec les novetats** quan les veu a l'aparador del Centre de Documentació, perquè té dubtes sobre si podrà recuperar-les després. A més a més, hem observat que, com que no hi ha un sistema fàcil per recuperar aquestes novetats, la persona usuària fa **fotos amb el seu telèfon mòbil** directament a l'aparador per tenir-ne constància, tot i que després té dificultat per recuperar aquestes imatges. En el seu dia a dia, veiem a la persona usuària fent **tasques molt específiques**, les quals impliquen necessitats informatives molt diferents cadascuna. Així doncs, de vegades li cal adreçar-se al Centre de Documentació per fer **documentació i recerca** sobre peces de la col·lecció, noves exposicions, desenvolupament i planificació d'activitats educatives, etc. No obstant això, la seva via de comunicació amb el Centre de Documentació per fer ús dels diferents serveis i sol·licitar la consulta dels continguts, habitualment és per **correu electrònic** ja que no coneix específicament el procediment per dur a terme cada procés.

L'últim quadrant de l'*empathy map* registra els sentiments de la persona usuària, així com els seus desitjos i pors (veure apartat "Feels" de la figura 6). En aquest cas, observem que la persona usuària té **dificultats per orientar-se** dins el Centre de Documentació, especialment en la localització dels documents mitjançant la classificació bibliogràfica. A més, com ja s'ha mencionat a la secció "Thinks", la persona usuària creu que hauria de poder ser autosuficient i per tant, evita molestar el personal del Centre en la cerca de llibres. Aquesta desorientació, s'uneix a una **incertesa** generalitzada sobre el funcionament dels serveis principals del Centre de Documentació, especialment en la manera com sol·licitar-los. D'altra banda, la persona usuària se sent **frustrada i estressada** ja que desitjaria poder visitar el Centre de Documentació amb més freqüència i fer ús dels serveis i continguts, però una gran càrrega de treball i la manca de temps li ho impedeixen. No obstant això, la persona usuària té una **percepció general molt positiva** del Centre de Documentació i valora especialment les facilitats que s'ofereixen al personal intern, com ara la flexibilitat horària o l'ampliació del període de préstec i el nombre de renovacions.

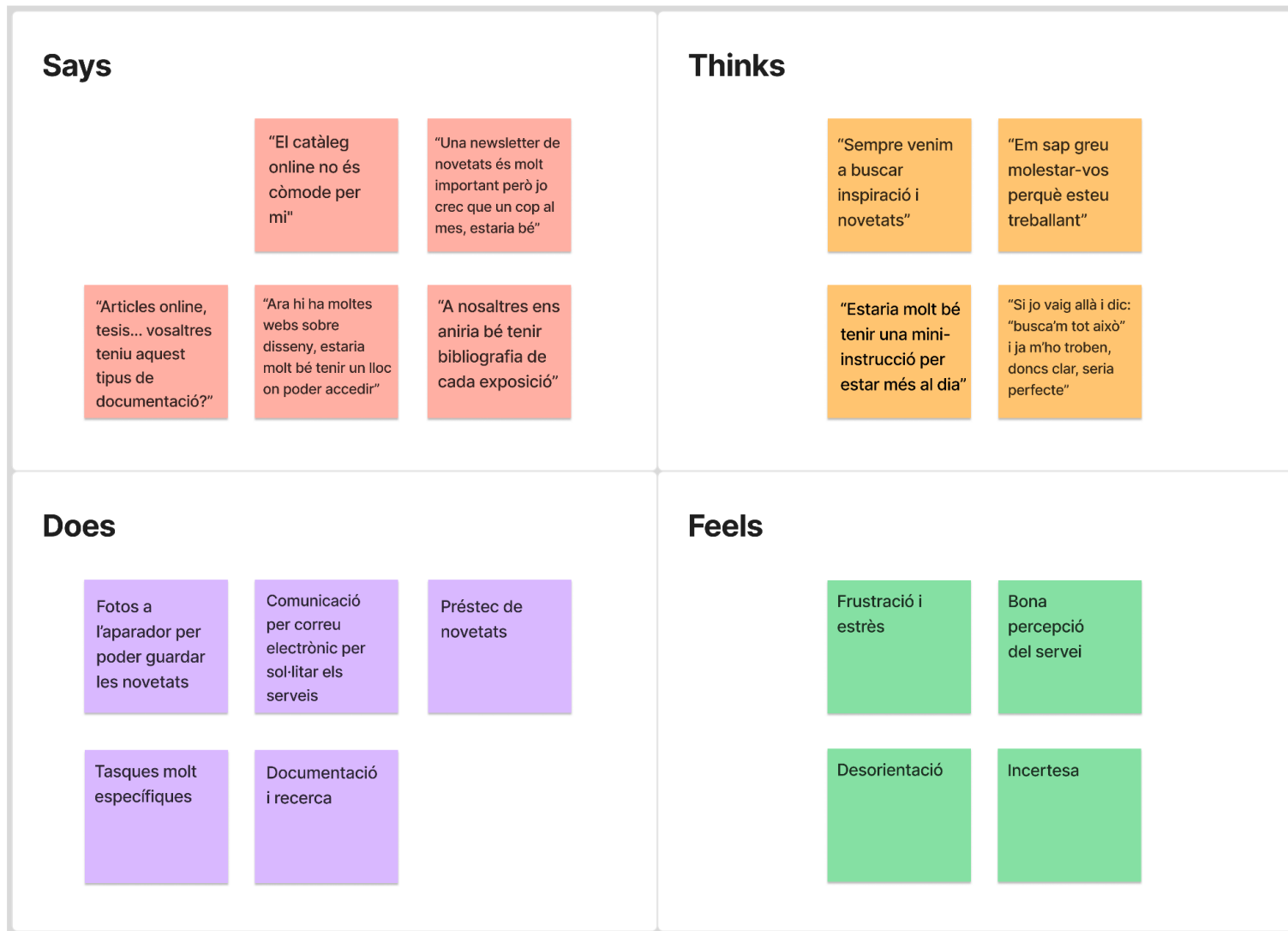


Figura 6. Resultats de l'Empathy Map de la UX Persona del Centre de Documentació del Museu del Disseny. Elaboració pròpia.

5.1.2 AEIOU

En aquesta secció es presenta l'anàlisi intern que s'ha realitzat al Centre de Documentació i fent especial èmfasi en els elements que interactuen amb les persones usuàries internes, els quals s'han identificat ja prèviament en la fase d'entrevistes. Per aquest anàlisi intern s'utilitza la tècnica AEIOU, la qual permet concretar el context que existeix en relació a una problemàtica identificada mitjançant la codificació dels següents elements: Activitats, Entorn, Interaccions, Objectes i Usuaris. La taula següent recull els resultats principals:

Tècnica AEIOU

Problema: millorar l'experiència amb l'ús del Centre de Documentació per part de les persones usuàries internes

| | |
|---------------------|---|
| Activitats | <ul style="list-style-type: none">● Localització de llibres a la sala de consulta● Préstec / retorn / renovació de documents● Sol·licitud de llibres en Préstec Interbibliotecari● Sol·licitud de reproducció de documents● Cerca al catàleg online (OPAC)● Estar al dia de les novetats bibliogràfiques● Consulta de bases de dades especialitzades● Consultes d'informació bibliogràfica● Recerca● Documentació patrimonial● Consulta de documents en línia● Cerca d'informació sobre peces de la col·lecció● Desiderates / suggeriments d'adquisició |
| Entorn | <ul style="list-style-type: none">● Centre de Documentació● Aparador del Centre de Documentació● Web del Centre de Documentació● Catàleg en línia● Twitter del Centre de Documentació |
| Interaccions | <ul style="list-style-type: none">● PU ve al Centre a buscar un document que ha vist al catàleg● PU demana un llibre que no tenim● PU explora per prestatgeria per buscar llibres sobre un tema● PU fa una consulta bibliogràfica per correu● PU veu les novetats a l'aparador● PU fa una consulta presencialment a la persona que hi ha al taulell● PU fa un retorn a la bústia de devolucions |
| Objectes | <ul style="list-style-type: none">● Catàleg Online● Aparador● Pantalla informativa |

| | |
|----------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> ● Fulletons ● Cartells informatius ● Prestatgeries i cartel·les ● Bústia de retorn ● Mobiliari de la sala de consulta ● Revisters |
| Usuaris | <ul style="list-style-type: none"> ● No considera còmode el catàleg online ● No sap com demanar un llibre en Préstec Interbibliotecari ● No coneix el procediment per fer una desiderata ● Dificultat per orientar-se per la sala de consulta ● Desconeixement de l'existència i funcionament de les bases de dades especialitzades ● Creu que falta comunicació ● No sap com poden assabentar-se de les novetats bibliogràfiques ● No demana per no molestar ● Venir al Centre de Documentació li requereix un temps que no té dins el seu horari laboral |

Taula 5. Graella d'aplicació de la tècnica AEIOU. Elaboració pròpia.

5.1.3. Gestió, difusió i ús de les novetats bibliogràfiques

Com a complement a la tècnica AEIOU, i una vegada identificada la oportunitat o problema per la qual aquest treball proposa una solució (la qual es concreta a l'apartat 5.3. *Oportunitats*), considerem essencial analitzar diversos elements del Centre de Documentació per tal d'acostar-nos de manera més precisa a la realitat d'aquesta unitat d'informació i obtenir una visió completa de tots els aspectes que hi són tangencials. Per aquest motiu, aquest epígraf se centra en analitzar la gestió de les novetats al Centre de Documentació, la difusió i accions que es prenen i finalment poder veure quin és l'ús real que s'ha fet d'aquests documents l'últim any. No obstant això, val a dir que per la impossibilitat d'extreure dades específiques centrades en les persones usuàries internes, aquest epígraf fa referència al col·lectiu global d'usuaris, per tant, inclou tant els externs com els interns.

Per política interna del Centre de Documentació del Museu del Disseny es tracta com a "Novetat bibliogràfica" aquell document que s'incorpora al fons bibliogràfic que s'hagi publicat en el període que comprèn l'any en curs i l'any anterior a la data de catalogació. És a dir, per exemple, el 15 d'abril de l'any 2023 considerarem novetats bibliogràfiques aquells llibres publicats entre l'1 de gener del 2022 i el 15 d'abril de 2023. Tanmateix, aquesta pauta té caràcter orientatiu i sempre es poden donar excepcions.

L'adquisició de novetats bibliogràfiques en aquesta unitat d'informació s'efectua per tres vies diferents:

1. **Compra de llibres:** El centre compta amb un pressupost anual de 5.000€⁵ per destinar a la compra de novetats mitjançant els distribuïdors habituals.
2. **Intercanvi de publicacions:** una pràctica que es pot veure habitualment en biblioteques i centres de documentació de museus és l'establiment d'un programa d'intercanvi de publicacions amb altres institucions afins, el qual consisteix en l'enviament bidireccional de les publicacions pròpies de les institucions. Per mitjà d'aquest intercanvi, les unitats d'informació asseguren poder disposar d'unes publicacions específiques i molt valuoses pel seu àmbit temàtic que seria difícil d'aconseguir per les vies habituals. Un exemple habitual d'això seria l'enviament dels catàlegs d'exposicions.⁶
3. **Obsequis:** una font d'ingrés habitual de novetats i publicacions recents al Centre de Documentació és mitjançant l'obsequi. Aquest oferiment desinteressat es dona habitualment per part dels propis autors, editorials, entitats o persones que han adquirit o rebut aquest document i que volen que es posi a disposició de la ciutadania.

Un servei habitual i que podem afirmar amb certesa que es dona en la majoria de biblioteques de totes les tipologies (públiques, universitàries, especialitzades, escolars, etc.) és la promoció de les novetats que s'han adquirit. En definitiva, l'amortització de la despesa econòmica invertida en la compra de llibres en el context de les biblioteques sovint s'avalua per mitjà de l'ús que s'ha fet dels documents adquirits, per tant, resulta fonamental fer-ne difusió.

Al Centre de Documentació del Museu del Disseny actualment aquesta promoció o servei de novetats es distribueix pels següents mitjans:

1. **Exposició de les novetats a l'aparador:** s'estima que un llibre es manté a l'aparador unes dues setmanes de mitjana (en cas que cap persona usuària se l'hagi emportat en préstec abans de finalitzar aquest termini).
2. **Carrusel de les cobertes** a la secció "Novetats" de la pàgina web del Centre de Documentació.

⁵ Dada proporcionada per Albert Díaz, cap del Centre de Documentació del Museu del Disseny.

⁶ La informació sobre el programa d'intercanvi de publicacions i el llistat de publicacions disponibles es pot consultar a la pàgina web del Museu del Disseny.

<https://ajuntament.barcelona.cat/museudeldisseny/ca/intercanvi-de-publicacions>

Novetats



Figura 7. Captura de pantalla del carrusel de novetats a la pàgina principal del web del Centre de Documentació

3. Difusió via Twitter de les novetats incorporades. En el cas de les novetats arribades via Intercanvi, habitualment s'aprofita la piulada per fer un agraïment amb menció a la institució i així aprofitar per incrementar la visibilitat del perfil del Centre en aquesta xarxa social i la connexió entre institucions afins.



Figura 8. Tuit del dia 30 de març de 2023 a les 11.45 a.m al perfil @dissenydoc <https://twitter.com/dissenydoc/status/1641376151376371714>

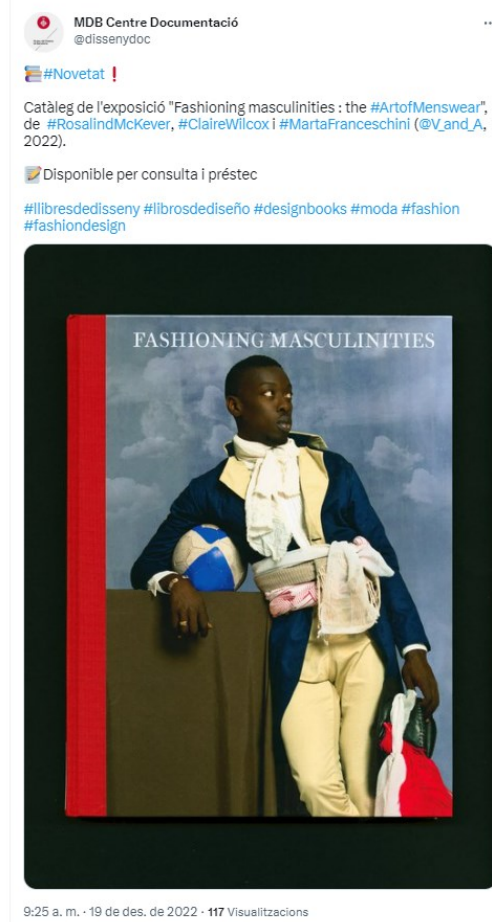


Figura 9. Tuit del dia 19 de desembre de 2022 a les 9.25 a.m al perfil @dissenydoc <https://twitter.com/dissenydoc/status/1604754756819451904>

- 4. Informació personalitzada per correu electrònic:** actualment es desenvolupa una acció de difusió personalitzada tot i que no sistematitzada, que consisteix en avisar per correu electrònic a les persones usuàries (internes, principalment) que es considera que poden tenir interès en una publicació quan aquesta s'ha incorporat al fons. També s'informa pel mateix mitjà de la incorporació d'un suggeriment adquisició d'una persona usuària. A més, en aquests casos, es reserva el document durant una setmana per donar prioritat a la persona que en va registrar la sol·licitud.

Poder disposar de dades quantitatives sobre l'ús que es fa de les novetats que s'incorporen al Centre de Documentació és fonamental per poder avaluar si els recursos s'han invertit correctament i ajudar a la presa de decisions sobre la necessitat d'invertir en nous productes o serveis promocionals, o modificar, si escau, l'estratègia de màrqueting vigent.

A continuació es presenten les dades de catalogació i circulació extretes del Sistema Integrat de Gestió Bibliotecària d'aquesta unitat d'informació. Aquestes dades responen al període 01/01/2022 - 31/12/2022, tant pel què fa a la catalogació de publicacions com també a la seves xifres de circulació. En aquest cas, unifiquem sota un mateix criteri —*Circulació*— la suma de les valors obtinguts en tres accions: consulta a sala, préstec i renovacions.

Resultats:⁷

| Paràmetre | Valor |
|--|--------|
| Novetats catalogades | 126 |
| Circulació (en nombre de moviments) | 215 |
| Mitjana circulació / document | 1,71 |
| Novetats amb circulació = 0 | 69 |
| Percentatge de novetats amb circulació = 0 | 54,76% |

Taula 6. Resultats de l'avaluació de l'estat de les novetats al Centre de Documentació. Elaboració pròpia.

⁷ La taula completa amb les dades recollides i els títols de les publicacions incloses a l'estudi es pot consultar al següent enllaç:
<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1xA2XEF20qbQUMyASEiDSbvrPyqtG9Z1/edit#gid=1704950602>

La conclusió principal que es pot extreure a partir d'aquestes dades és que més de la meitat de les novetats incorporades al fons del Centre de Documentació (54,8%) han tingut una circulació igual a zero (consulta i/o préstec) per cap persona usuària tot i haver-se comunicat i promocionat pels canals habituals. D'aquesta manera, es pot considerar insuficient l'estratègia de promoció de novetats actual ja que s'estan adquirint i incorporant—amb la despesa econòmica i de recursos que això suposa— documents que o bé no arriben a la comunitat de persones usuàries o bé no són rellevants per les mateixes.

5.2. Modelatge

En la fase de modelatge es va procedir a crear una *UX Persona*. Com ja s'ha avançat a l'apartat de la metodologia, una fitxa *UX Persona* és una representació arquetípica de la nostra persona usuària, la qual ajuda a definir i a tenir present en tot el procés de disseny qui és el nostre usuari final i en definitiva per qui estem treballant.

Mònica

Edat 46

Resolutiva

Ocupació Conservadora del Museu del Disseny

Detallista

Educació Història de l'art (Grau universitari)

Organitzada

Bio

La Mònica fa 6 anys que treballa al Departament de Col·leccions del Museu del Disseny i li apassiona la seva feina. Tot i així, considera que falten recursos humans per poder obtenir millors resultats en els projectes que es duen a terme. Per la seva feina, fa servir habitualment el centre de documentació tot i que menys del què li agradaria ja que pel volum de feina no té temps per dedicar-se a la recerca.

Metes

- Ser autosuficient en l'ús del centre de documentació
- Poder invertir més temps per dedicar-se a tasques de recerca en profunditat
- Estar al dia amb les publicacions i novetats del seu àmbit professional
- Accés ràpid i eficient als documents

Frustracions

- Se sent aclaparada pel volum d'informació disponible, tant físicament com en línia
- No té temps per venir més al centre de documentació, ja que quan ve perd molt temps en localitzar la informació
- No s'orienta bé per dins el centre, tot i que pensa que si pogués venir més acabaria aprenent-ho
- Li sap greu molestar el personal del centre de documentació demanant ajuda

Activitats principals

- Recerca
- Documentació de peces
- Preparació de textos per a exposicions i publicacions

Habilitats tecnològiques

INTERNET

PC

APPS MÒBIL

XARXES SOCIALS



“Tenim consultes molt específiques, associades a projectes concrets i ens costa estar al dia amb tot”

Figura 10. Creació de la *UX Persona* Mònica, usuària interna del Centre de Documentació del Museu del Disseny. Elaboració pròpia. Imatge de Edward Cisneros de Unsplash.

5.3. Oportunitats

Tanquem el capítol dedicat als resultats de les fases de *User Research* i modelatge del projecte presentant un llistat d'oportunitats detectades o *insights*. D'aquesta llista s'acaba destriant el que serà el problema específic que abordem en aquest treball:

- La majoria de persones usuàries manifesten (sense que se'ls preguntí directament) que no s'orienten dins el Centre de Documentació: tenen dificultat per entendre el sistema de classificació i localitzar la informació que necessiten.
- Es manifesta un gran interès en tenir un mitjà per conèixer les novetats bibliogràfiques que van arribant i poder estar al dia amb la bibliografia del sector. Totes les que han mostrat aquest interès preferirien ser informades de forma mensual.
- La majoria de persones usuàries no coneixen bé alguns serveis (per exemple el procediment per fer desiderates, l'accés i funcionament a les bases de dades, l'accés a bibliografia seleccionada des del catàleg en línia). Algunes fins i tot no n'han sentit mai a parlar.
- La majoria considera imprescindible fer formació i sobretot poder fer sessions d'acollida al personal de nova incorporació.
- Algunes persones usuàries donen importància a la comunicació interna (establir nous canals) però d'altres confessen que hi ha massa informació "digital" i que un de nou seria un destorb. Aquestes mateixes persones usuàries creuen que seria millor establir espais de trobada (reunions periòdiques) presencials per poder comunicar-se.
- Totes les persones usuàries entrevistades creuen que el principal impediment per poder realitzar millor la seva feina és la limitació de recursos.
- Totes les persones usuàries entrevistades (tant si són usuàries habituals del Centre de Documentació com si no) tenen molt bona percepció del centre, dels recursos i dels serveis oferts. Creuen que és un espai de referència per investigadors i estudiants de disseny, dotat d'una infraestructura útil i confortable.

De totes les oportunitats que s'extreuen d'aquest procés d'investigació, hem optat en centrar-nos en el **disseny d'un nou servei personalitzat que ofereixi a les persones usuàries la possibilitat de mantenir-se al dia amb les darreres novetats bibliogràfiques del sector**. Aquesta oportunitat permet crear una experiència amb el Centre de Documentació única, millorada, i adaptada a les necessitats de cada persona usuària.

5.4. Prototipat

El capítol que encetem a continuació va dirigit a exposar les característiques fonamentals del servei proposat, un servei de Difusió Selectiva de la Informació (DSI) orientat a les persones usuàries internes del Centre de Documentació del Museu del Disseny.

Hem optat per anomenar aquest servei, *Servei d'informació actualitzada*, buscant destacar la missió intrínseca del servei, utilitzant les paraules *informació* i *actualitzada* perquè sigui ràpidament identificable en què consisteix. Es presenten en aquest capítol els requeriments generals del projecte, el funcionament del servei i els seus elements constitutius principals.

5.4.1. Requeriments del servei

El *Servei d'informació actualitzada* del Centre de Documentació del Museu del Disseny consisteix en un servei de Difusió Selectiva de la Informació (DSI) orientat a les persones usuàries internes. Els objectius principals que es pretenen assolir mitjançant la implantació d'aquest nou servei són:

- **Millorar les possibilitats d'informació** de les persones usuàries internes i estalviar temps a l'hora de desenvolupar els processos d'investigació i documentació associats a les seves tasques habituals.
- **Incrementar la circulació (consulta i préstec)** de les novetats adquirides pel Centre de Documentació i en conseqüència, una major rendibilització dels recursos econòmics esmerçats per aquesta fi.
- **Millora general** de l'ús dels serveis de consulta, préstec, Préstec Interbibliotecari i suggeriment d'adquisicions del Centre de Documentació per part d'aquest col·lectiu de persones usuàries.

5.4.2. Diagrama de Flux

Utilitzem el diagrama de flux proposat per Rzheuskyi et al. (2019) com a base per definir els processos principals que contempla un servei de Difusió Selectiva de la Informació. A continuació es presenta un diagrama de flux dividit en tres etapes essencials del servei que detallem en aquesta proposta:

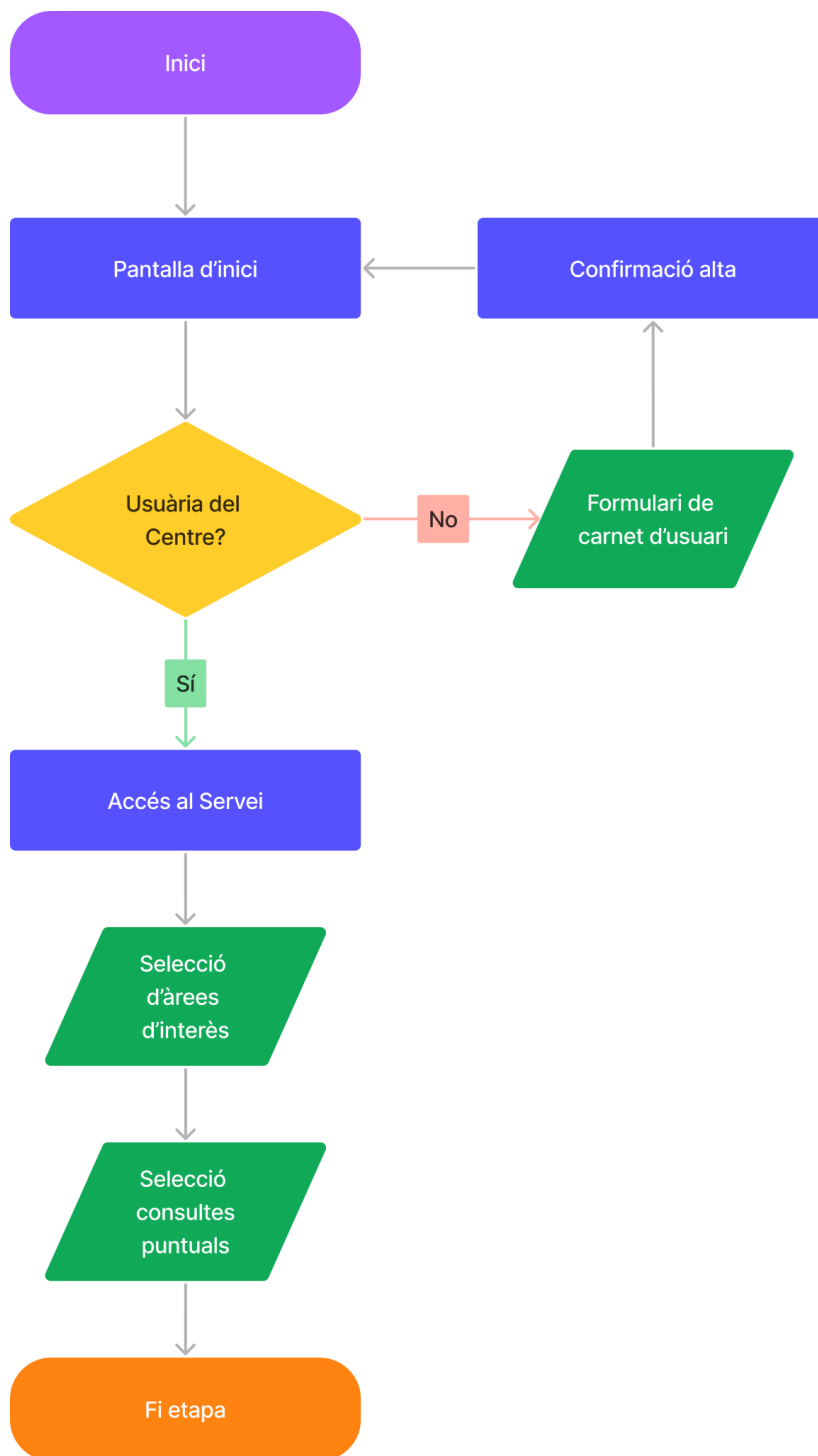


Figura 11. Diagrama de flux del procés d'alta al servei per part de la persona usuària. Elaboració pròpia.

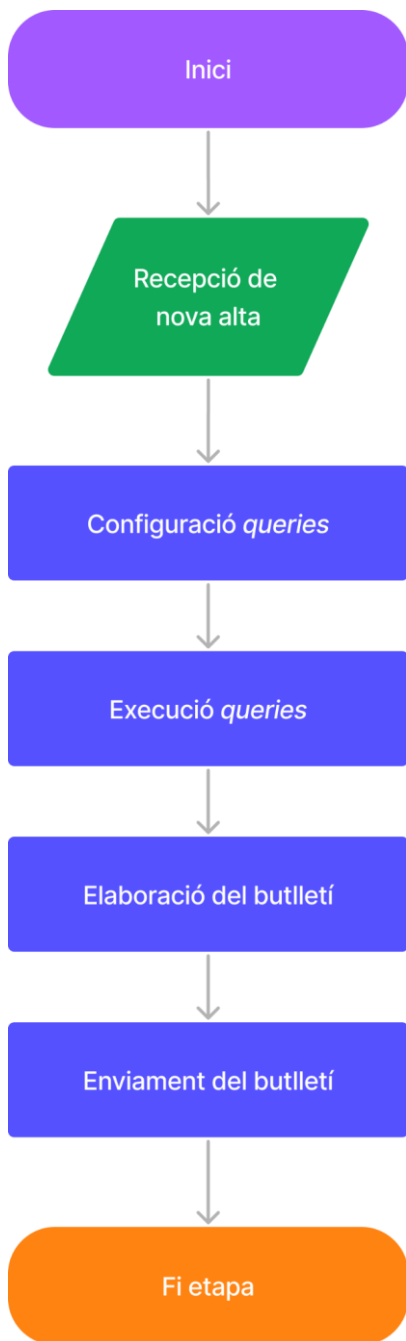


Figura 12. Diagrama de flux del procés de gestió de l'alta i elaboració del butlletí per part del personal del Centre de Documentació. Elaboració pròpia.

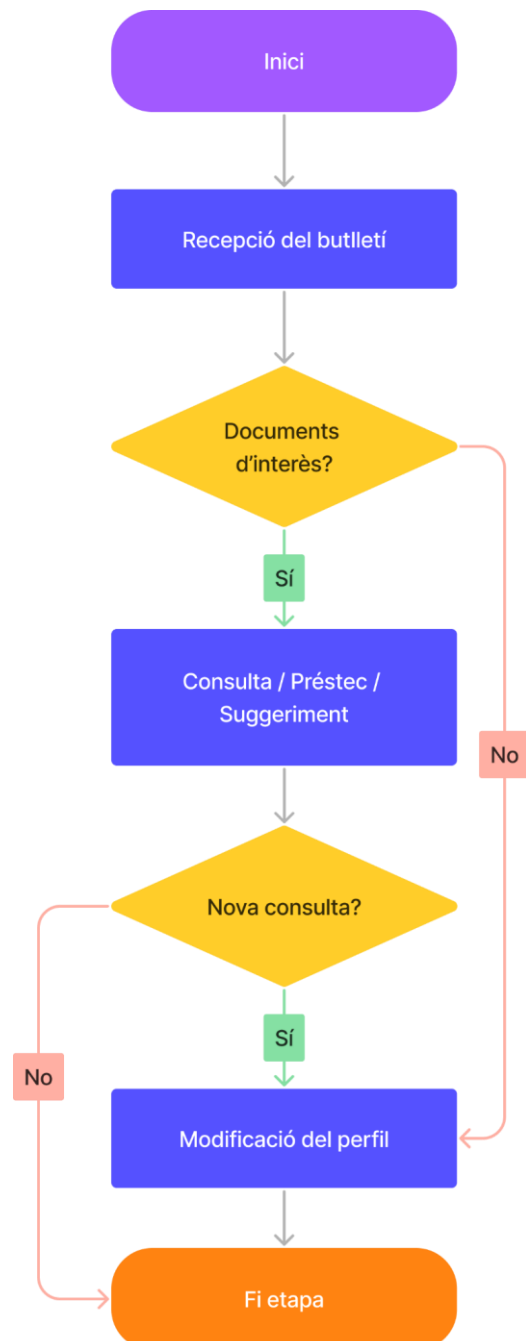


Figura 13. Diagrama de flux del procés de recepció del butlletí per part de la persona usuària. Elaboració pròpia.

Alta al servei (realitzat per la persona usuària)

Veure figura 15.

1. Inici del procés: La persona usuària es dona d'alta al servei accedint amb les seves credencials del Centre de Documentació. En el cas que no en sigui usuària, caldrà que abans realitzi aquest tràmit (formulari de sol·licitud del carnet).
Un dels elements clau del servei es basa en la personalització per a cadascuna de les persones usuàries que ho sol·licitin. Es disposa d'una interfície en què les persones usuàries poden manifestar els seus interessos, àmbits temàtics, línies d'investigació, etc. Aquest formulari recull aquesta informació diferenciant dos conceptes principals: àmbits d'interès i consultes puntuals.
 - a. **Àmbits d'interès:** disciplina o disciplines que engloben l'àmbit professional de la persona usuària, el temes en els quals treballa habitualment i dels quals té interès en estar informada de forma continuada.
 - b. **Consultes puntuals:** necessitats d'informació que sorgeixen en un moment específic, ja sigui per preparar una exposició, una publicació, per documentar una peça, per resoldre una consulta, per preparar una activitat... Un tipus de necessitat d'informació que habitualment té data d'inici i de fi, a partir de la qual la persona usuària ja no té interès en mantenir-se informada.

Gestió de l'alta i elaboració del butlletí (realitzat pel responsable del servei)

Veure figura 16.

2. El professional designat del Centre de Documentació rep la informació i associa el perfil de persona usuària als conceptes que ha seleccionat a la base de dades⁸.
3. Si hi ha consultes puntuals individuals, es configuren les *queries* en cadascuna de les bases de dades, amb la intenció de recollir la informació de la forma més acurada possible per localitzar documents rellevants a les necessitats d'informació manifestades per a les persones usuàries que sol·liciten el servei.
4. S'executen les cerques, tant les que pertanyen al corpus temàtic –Àmbits d'interès– com les puntuals –Consultes puntuals– a les bases de dades seleccionades.
5. Elaboració i enviament per correu electrònic del butlletí personalitzat a la persona usuària. Es proposa d'entrada una periodicitat mensual segons requeriments definits a les fases inicials del projecte.

⁸ El disseny de la part administrativa, el que correspondria a la gestió de la base de dades d'usuaris i de matèries, queda exclosa de l'abast d'aquest TFG. En aquest cas, ens centrem en el disseny i avaluació dels elements d'interacció amb la persona usuària i del funcionament general del servei.

Recepció del butlletí (realitzat per la persona usuària)

Veure figura 17.

6. La persona usuària rep el butlletí i revisa els continguts.
7. Si detecta un o més documents d'interès: pot desenvolupar alguna de les accions definides per a cada document: préstec, Préstec Interbibliotecari, suggeriment d'adquisició o consulta en línia, segons escaigui.
8. Si no troba documents d'interès: pot accedir al seu perfil d'usuària per modificar les seves àrees d'interès i/o cancel·lar o afegir consultes puntuals.
9. Si vol afegir una nova consulta puntual pot accedir al seu perfil i modificar-lo.
10. En cas que no vulgui incorporar una nova consulta, es dona per finalitzat el procés.

5.4.3. Components del servei

El *Servei d'informació actualitzada* es compon, des del punt de vista de la interacció amb les persones usuàries, de quatre components: una pàgina principal, un formulari de registre per donar-se d'alta al servei, un perfil d'usuari i un butlletí de novetats que s'anirà rebent de forma periòdica. A banda de l'exposició narrativa de l'estructura i funcionament de cadascun dels components, incloem també en aquesta secció els resultats de la fase de prototipat - *wireframes* per aportar una representació gràfica de cadascun dels elements que es descriuen i facilitar així la seva comprensió.

A banda d'aquests, es recullen també els components de funcionament intern que es preveu pel desenvolupament del servei, és a dir, els elements necessaris per poder dur-lo a terme per part del personal bibliotecari del Centre de Documentació:

a. Components d'interacció amb les persones usuàries

A continuació es presenten els components que interactuen amb les persones usuàries, les funcionalitats que permeten i els elements inclosos en cada cas. Abans d'entrar en detall a exposar cadascuna de les pàgines, s'exposen les seccions que es mantenen fixes: la capçalera i el peu de pàgina.

Capçalera: s'ha dissenyat una capçalera bàsica i que conté únicament 3 elements principals: nom del departament que proporciona el servei –Centre de Documentació–; nom del servei –

Servei d'informació actualitzada– i logotip de la institució –Museu del Disseny de Barcelona– (essent, dels tres, l'únic element accionable i que dirigeix al lloc web del Museu).

Peu de pàgina: inclou quatre elements: logotip del Disseny Hub Barcelona (institució a la qual pertany el Museu del Disseny), accés a la pàgina del Centre de Documentació (amb un text accionable), accés al catàleg online i finalment la declaració de copyright del lloc web.

1. Pàgina principal

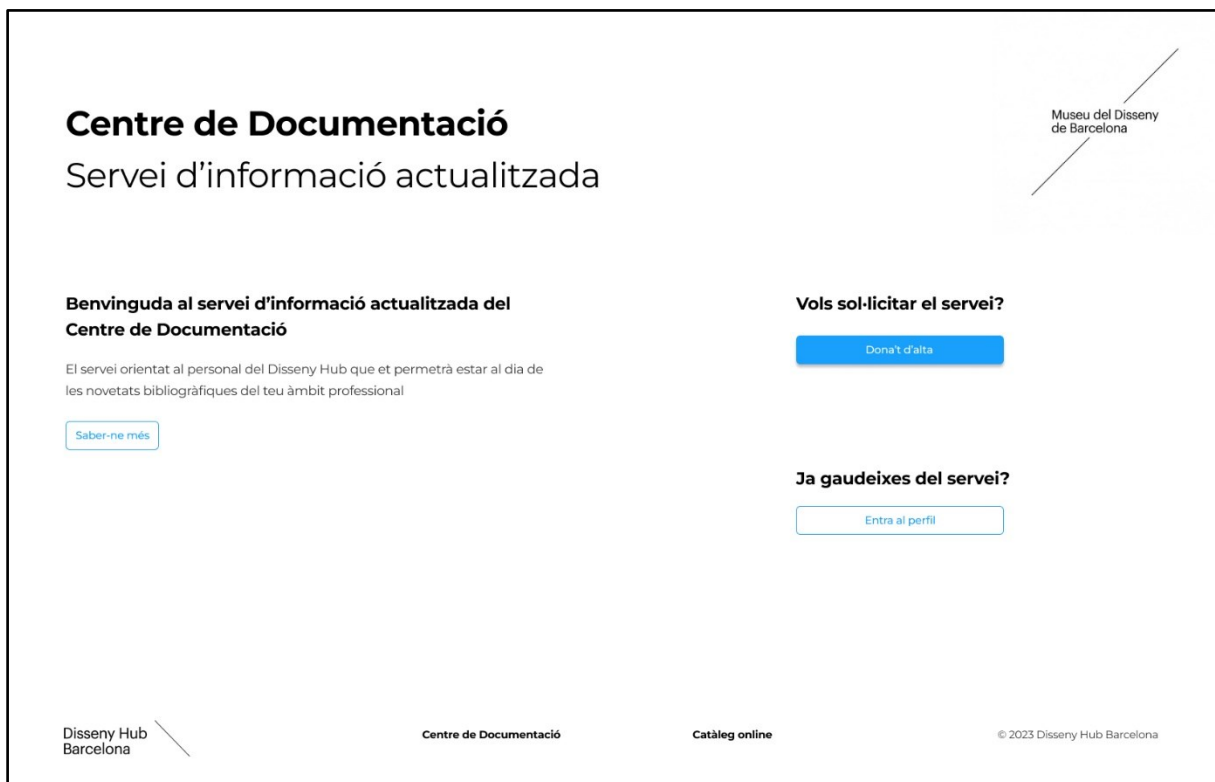


Figura 14. Pàgina principal del servei. Elaboració pròpia.

La pàgina principal del *Servei d'informació actualitzada* té tres objectius principals: en primer lloc explicar en què consisteix el servei i qui pot sol·licitar-lo; en segon, permet donar-se d'alta al servei, i finalment permet accedir al perfil d'usuari per les persones que ja en gaudeixen.

Partint d'aquestes tres opcions bàsiques s'ha dissenyat una pàgina principal amb tres seccions:

Informació sobre el servei: a la part esquerra de la pàgina trobem un text informatiu que explica en què consisteix el servei i qui pot accedir-hi. Primerament trobem aquest text de forma parcial per no carregar la pàgina amb excessiva informació. Es disposa un botó accionable "Saber-ne més" per poder desplegar i veure aquest contingut de forma completa.

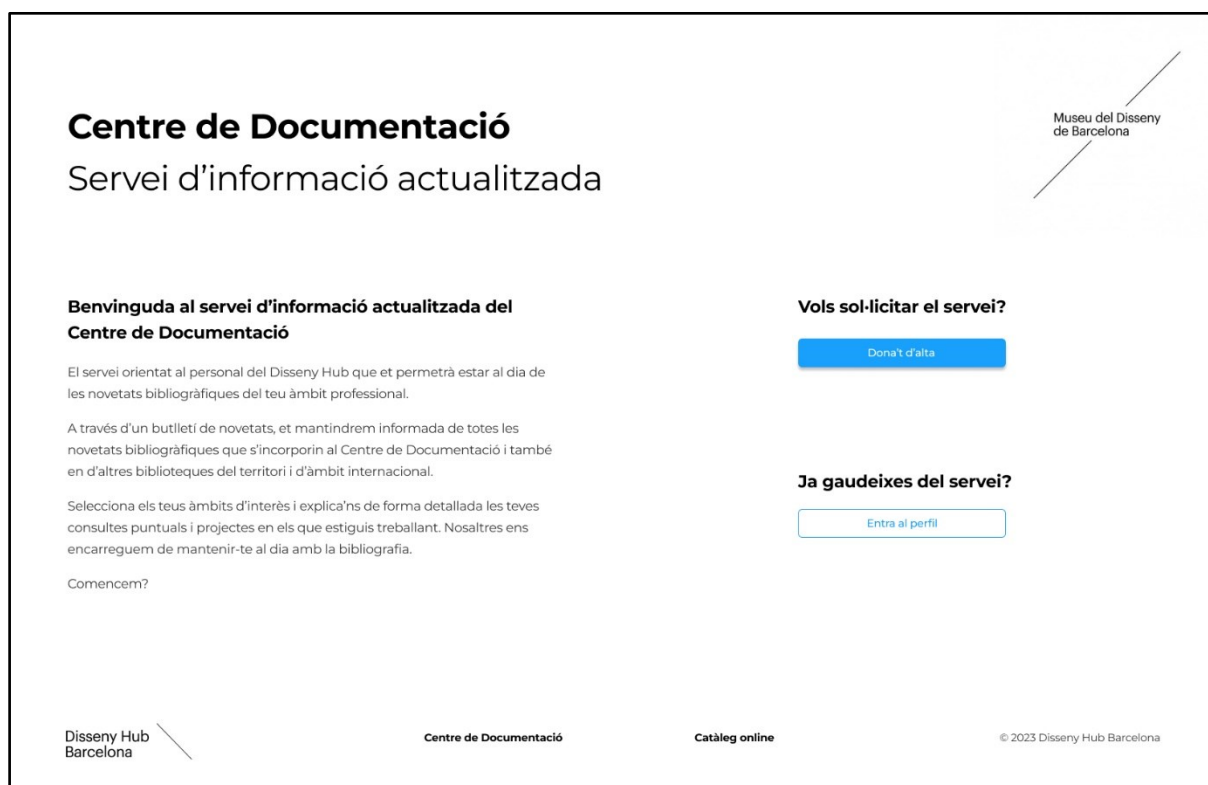


Figura 15. Pàgina principal del servei un cop s'ha desplegat l'opció "Saber-ne més". Elaboració pròpia.

Donar-se d'alta: el text ressaltat "Vols sol·licitar el servei?" acompanyat d'un botó accionable amb el text "Dona't d'alta" consisteix en la via d'accés per a les persones usuàries a iniciar el formulari de registre. S'ha prioritzat destacar aquest botó per sobre del botó d'accés al perfil d'usuari, tenint en compte que els usuaris existents ja estan familiaritzats amb la pàgina principal i tenen més facilitat a l'hora de navegar-hi.

Accés al perfil d'usuari: s'accedeix al perfil d'usuari a partir d'un botó amb el text "Entra al perfil", situat sota el text "Ja gaudeixes del servei?"

2. Formulari de registre

Es proposa un formulari de registre en quatre passos, que consta de cinc pàgines (si sumem la pàgina de finalització del procés). Per aquest procés s'ha aplicat, com a sistema d'organització de la informació, una estructura seqüencial. A més, es dota a cadascuna de les pàgines d'un element de navegació que indica en quina fase del procés es troba per proporcionar a l'usuari un sistema d'orientació. A continuació s'exposa cadascun dels passos del procés de registre al servei amb la inclusió dels respectius *wireframes*:

Pas 1:

Centre de Documentació
Servei d'informació actualitzada

Museu del Disseny de Barcelona

Pas 1 ● ● ● ●

Identifica't amb les teves credencials del Centre de Documentació

Accedeix

Usuari

Contrasenya

Entra

[Has oblidat la contrasenya?](#)

No ets usuari del Centre de Documentació?

[Registra't](#)

Disseny Hub Barcelona Centre de Documentació Catàleg online © 2023 Disseny Hub Barcelona

Figura 16. Primer pas del formulari de registre. Elaboració pròpia.

El primer pas consisteix en l'accés al formulari de registre. Veiem a la part esquerra de la pàgina ressaltat amb un color diferent indicacions sobre què ha de fer la persona usuària i en quina fase del procés es troba. En aquest punt s'ha optat per requerir que la persona usuària sigui ja membre del Centre de Documentació donat que la finalitat principal del servei és incrementar l'ús d'aquesta unitat d'informació.

Des d'aquesta pàgina es poden donar tres escenaris:

- a. La persona usuària introdueix les seves credencials del Centre de Documentació a la caixa situada a la part dreta de la pàgina.
- b. La persona usuària n'és també del Centre de Documentació però no recorda les seves credencials. Pot accedir a l'opció "Has oblidat la contrasenya?", on s'inicia un procés de recuperació de credencials.
- c. La persona usuària no està donada d'alta al Centre de Documentació. L'opció "Registra't" sota el text "No ets usuari del Centre de Documentació" el dirigeix al formulari en línia del web i inicia el procés habitual:
<https://ajuntament.barcelona.cat/museudeldisseny/ca/centredoc/carnet> >

Pas 2:

Centre de Documentació
 Servei d'informació actualitzada

Museu del Disseny de Barcelona

Pas 2 ● ● ● ●

Selecciona els teus àmbits d'interès

- Arquitectura i urbanisme
- Art
- Artesania
- Arts decoratives
- Arts gràfiques
- Ceràmica
- Conservació i restauració
- Disseny en general
- Disseny d'interiors
- Disseny de moda
- Disseny de producte
- Disseny gràfic
- Educació als museus
- Fotografia
- Fotografia de moda
- Indumentària històrica
- Joieria
- Materials
- Mobiliari
- Museologia

Trobes a faltar algun àmbit o vols concretar una mica més el tema d'interès?
 Cap problema, pots fer-ho al pas següent

Enrere Següent

Disseny Hub Barcelona Centre de Documentació Catàleg online © 2023 Disseny Hub Barcelona

Figura 17. Segon pas del formulari de registre. Elaboració pròpia.

El segon pas del formulari de registre permet a la persona usuària seleccionar els seus àmbits d'interès, és a dir, les matèries i sectors dels quals desitja estar informada de forma ininterrompuda o permanent. En aquesta pàgina es manté a la part esquerra la indicació del punt del procés en el qual ens trobem amb una breu indicació sobre què ha de fer la persona usuària en aquesta pàgina.

A la part dreta es proporciona un llistat de matèries o àmbits a seleccionar per part de la persona usuària mitjançant un *checkbox* que permet la selecció múltiple. En aquesta pàgina els continguts s'organitzen mitjançant un esquema exacte, respectant l'ordre alfabètic.

La selecció d'aquest corpus conceptual inicial és una de les fases clau del projecte. S'ha definit un corpus genèric de conceptes que té com a objectiu principal poder representar la totalitat dels àmbits d'interès del públic objectiu d'aquesta investigació: el conjunt de persones usuàries internes del Centre de Documentació.

La selecció d'aquests conceptes i la tria del seu etiquetatge s'ha basat en diferents fonts:

- El sistema de classificació del Centre de Documentació (anomenat IMAG), el qual és únic al món ja que és de creació pròpia d'aquesta unitat d'informació.
- El catàleg d'autoritats d'aquesta institució, basat en la LEMAC (Llista d'Encapçalaments de Matèria en Català) i enriquit amb altres encapçalaments específics propis.
- Resultats de l'enquesta per correu electrònic.
- Resultats de les fases inicials del projecte *–User Research–*.
- La pròpia experiència i el tracte continu amb les persones usuàries de fa més de 5 anys al centre.

Si recapitem en el funcionament del servei, establim una clara diferència entre àmbits d'interès continus de les persones usuàries i d'altres de més puntuals. Partint d'això, una vegada la persona usuària ha definit ja els seus àmbits temàtics generals, indiquem al final de la pàgina una frase que l'acompanya a seguir en el procés i ja exposa de forma anticipada què podrà fer.

Per acabar, es disposen a la part inferior dreta dos botons accionables que permeten a la persona usuària avançar o retrocedir en el procés.

Pas 3:

The screenshot shows a registration form for 'Centre de Documentació' at the 'Museu del Disseny de Barcelona'. The page title is 'Centre de Documentació' and the subtitle is 'Servei d'informació actualitzada'. The form is titled 'Pas 3' and is part of a 'Recerca puntual' (Point Search) process. It includes a text input field for a query, a date selector, and navigation buttons. The footer contains the 'Disseny Hub Barcelona' logo, 'Centre de Documentació', 'Catàleg online', and a copyright notice for 2023.

Centre de Documentació
Servei d'informació actualitzada

Museu del Disseny de Barcelona

Pas 3 ●●●●

Recerca puntual

El requadre de la dreta et permet especificar un àmbit o tema concret en el qual estiguis treballant i desitgis estar al dia amb la bibliografia.

Des del Centre de Documentació, t'enviarem les últimes novetats bibliogràfiques relacionades amb el tema especificat per mantenir-te informat i actualitzat.

Escriu aquí la consulta

Vull deixar de rebre novetats sobre aquest tema a partir del DD/MM/AAAA

Enrere Següent

Disseny Hub Barcelona Centre de Documentació Catàleg online © 2023 Disseny Hub Barcelona

Figura 18. Tercer pas del formulari de registre. Elaboració pròpia.

El pas 3 en el procés de registre, com s'avançava en el pas anterior, és aquell que permet a la persona usuària concretar una mica més els seus àmbits d'interès o expressar amb les seves paraules una consulta o necessitat d'informació puntual que tingui. Amb aquest objectiu la pàgina s'estructura de la següent manera: a la part esquerra, a banda de la indicació del pas i el punt del procés en el qual es troba, un text que explica què pot fer la persona usuària en aquesta pàgina i quin és el resultat que podrà esperar.

A la part dreta, troba una caixa de text amb la indicació "Escriu aquí la consulta". Sota d'aquesta caixa, situem un selector de data de caducitat, a omplir per la persona usuària, amb la finalitat que pugui indicar, si ho vol, a partir de quina data vol deixar de rebre informació sobre aquest tema.

Igual que en pàgines anteriors, troba els botons accionables per avançar o retrocedir a la part inferior dreta.

Pas 4:

Centre de Documentació
Servei d'informació actualitzada

Museu del Disseny de Barcelona

Pas 4 ●●●●

Configuració del butlletí

A partir dels teus interessos i necessitats d'informació puntuals i permanents, elaborarem un **butlletí mensual personalitzat**.

Aquest butlletí inclourà noves incorporacions disponibles al Centre de Documentació però també publicacions incorporades en altres biblioteques que podràs sol·licitar, consultar en línia o suggerir per compra.

On vols rebre el butlletí?

Correu electrònic

Vull rebre...

Llibres

Articles

Altres

Enrere Acaba

Disseny Hub Barcelona Centre de Documentació Catàleg online © 2023 Disseny Hub Barcelona

Figura 19. Quart pas del formulari de registre. Elaboració pròpia.

És l'últim pas del registre. En aquest punt es permetrà a la persona usuària aplicar dos criteris de configuració al butlletí de novetats: el correu on vol rebre el butlletí (en cas que difereixi del que té ja associat al seu perfil del Centre de Documentació) i la tipologia de documents que vol rebre mitjançant aquest butlletí: Llibres, Articles o Altres.⁹

Aquesta pàgina segueix l'estructura que s'ha definit en les pàgines anteriors: la part esquerra es destina a la indicació del punt del procés i el text explicatiu i la part dreta consisteix en la que requereix una acció per part de la persona usuària. En aquest cas, la caixa de text on pot introduir el seu correu electrònic i la selecció per mitjà de *checkbox* de les tipologies documentals o format en què prefereix rebre la informació.

Igualment, es proporcionen botons accionables per anar endavant o endarrere en els passos del procés.

⁹ Inicialment s'havia previst incloure també en aquesta pàgina la opció de definir la periodicitat en què la persona usuària vol rebre el butlletí de novetats. No obstant això, la revisió de les fases inicials del projecte revelen que totes les persones usuàries que han participat al procés consideren la periodicitat mensual com la seva preferida.

Fi del procés:

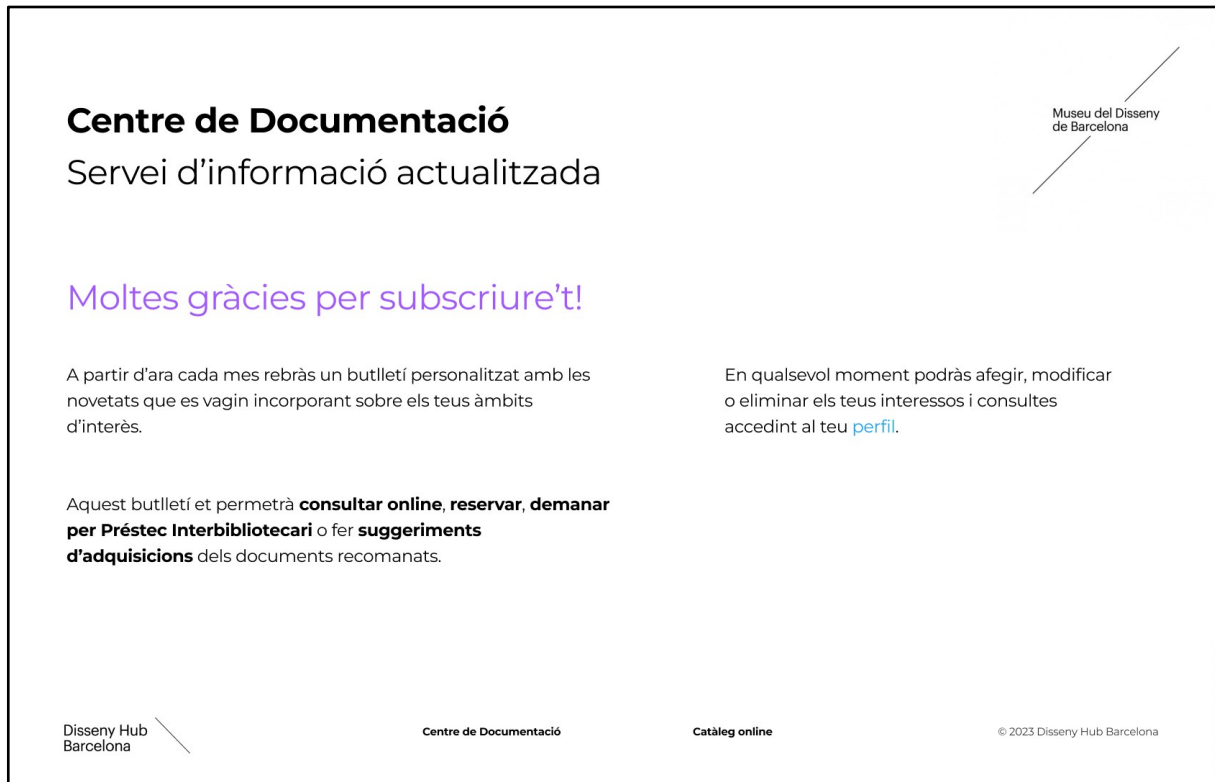


Figura 20. Fi del procés d'alta al Servei d'Informació actualitzada. Elaboració pròpia.

L'última pàgina del procés de registre informa a la persona usuària que el procés s'ha realitzat correctament i li agraeix haver sol·licitat el servei. Aquesta pàgina és fonamentalment informativa, incloent el text a la part esquerra de la pàgina. A la part dreta, a més, incloem un petit text que informa de l'existència d'un perfil d'usuari, al qual es podrà accedir sempre que es vulgui per modificar, eliminar o afegir les dades i preferències de la persona usuària. Aquest text ressalta la paraula *Perfil* per indicar que es tracta d'un fragment de text seleccionable, el qual porta al perfil d'usuari.

3. Perfil d'usuari

Les dades bàsiques i les preferències de la persona usuària es recullen en un perfil d'usuari on pot accedir sempre que ho necessiti. Aquest perfil d'usuari es planteja en quatre seccions: Dades bàsiques, Àmbits d'interès, Consultes puntuals i Historial, segons les accions que pot desenvolupar dins de cada apartat. Així doncs, podem considerar que es tracta d'un sistema d'organització basat en un esquema per tasques.

El menú de navegació està situat a l'esquerra de la pàgina i permet accedir a cada secció mitjançant uns requadres. El requadre de la secció actual està ressaltat amb un color per afavorir la ubicació de la persona usuària dins el lloc web.

Dades bàsiques:

Centre de Documentació
Servei d'informació actualitzada

Museu del Disseny de Barcelona

Dades bàsiques

Àmbits d'interès

Consultes puntuals

Historial

Nom Mònica Garcia
Usuari mgarcia@bcn.cat
Contrasenya *****

Adreça electrònica mgarcia@bcn.cat
Tipologia de documents
 Llibres
 Articles
 Altres

Desa

Disseny Hub Barcelona Centre de Documentació Catàleg online © 2023 Disseny Hub Barcelona

Figura 21. Secció Dades bàsiques del perfil d'usuari. Elaboració pròpia.

Aquesta pàgina del perfil inclou les dades bàsiques de la persona usuària. Com s'ha comentat anteriorment, la finalitat d'aquest servei no és recollir informació duplicada sobre la persona usuària (que ja es recull al SIGB del Centre). Per aquest motiu en aquest cas limitem aquestes dades bàsiques a: Nom, Usuari, Contrasenya, Adreça electrònica (on vol rebre el butlletí) i Tipologia de documents que vol rebre. Aquests elements poden modificar-se sempre que es necessiti fent clic sobre els camps de tipus text o activant i desactivant les tipologies documentals mitjançant els *checkbox*. Les modificacions es poden guardar fent clic al botó *Desa* situat a la part inferior dreta de la pàgina.

Àmbits d'interès:

The screenshot shows the 'Centre de Documentació' user profile page. The page title is 'Centre de Documentació' with the subtitle 'Servei d'informació actualitzada'. The logo of the 'Museu del Disseny de Barcelona' is in the top right corner. On the left side, there are four menu items: 'Dades bàsiques', 'Àmbits d'interès' (highlighted in purple), 'Consultes puntuals', and 'Historial'. The main content area is divided into three columns. The first column, 'Àmbits d'interès', shows two active categories: 'Ceràmica' and 'Artesania', each with a trash icon. The second column, 'Afegir nous àmbits d'interès', features a search box labeled 'Selecciona de la llista' and a list of categories with checkboxes: 'Arquitectura i urbanisme', 'Art', 'Artesania', 'Arts decoratives', 'Ceràmica', 'Disseny en general', 'Disseny d'interiors', 'Disseny de producte', and 'Disseny gràfic'. A blue 'Desa' button is located at the bottom right of this column. The footer contains the 'Disseny Hub Barcelona' logo, the text 'Centre de Documentació', 'Catàleg online', and the copyright notice '© 2023 Disseny Hub Barcelona'.

Figura 22. Secció Àmbits d'interès del perfil d'usuari. Elaboració pròpia.

Aquesta pàgina del perfil d'usuari recull els àmbits d'interès que la persona usuària té activats. Aquests són els que trobem a la columna esquerra de la pàgina, llistats sota l'encapçalament *Àmbits d'interès*. Cadascun d'aquests pot eliminar-se fent clic a la icona de la paperera (ús d'un símbol àmpliament utilitzat). A la columna de la dreta la persona usuària pot afegir àmbits d'interès. Aquestes matèries estan organitzades per ordre alfabètic per facilitar la seva localització en una columna que permet fer *scroll* (icona de fletxa). A més a més, es dona la possibilitat de buscar temes a partir de la capsula de text on hi ha la indicació "Selecciona de la llista". Els àmbits desitjats es poden afegir mitjançant l'activació de la *checkbox*.

Les modificacions es poden guardar fent clic al botó "Desa", situat a la mateixa posició que en la pàgina anterior.

Consultes puntuals:

Centre de Documentació
Servei d'informació actualitzada

Museu del Disseny de Barcelona

Dades bàsiques

Àmbits d'interès

Consultes puntuals

Historial

DD/MM/AAAA

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Nullam imperdiet sem in tincidunt

DD/MM/AAAA

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Nullam imperdiet sem in tincidunt scelerisque.

Afegir una nova consulta puntual

Escriu aquí la consulta

Data de caducitat DD/MM/AAAA

Desa

Disseny Hub Barcelona

Centre de Documentació

Catàleg online

© 2023 Disseny Hub Barcelona

Figura 23. Secció Consultes puntuals del perfil d'usuari. Elaboració pròpia.

La secció *Consultes puntuals* del perfil d'usuari permet veure quines consultes específiques té la persona usuària actives en aquell moment i també consultar-ne l'historial. Les consultes actives s'identifiquen perquè tenen la data de caducitat ressaltada en color verd, les desactives al seu torn, en color vermell. A més a més, s'ha col·locat un botó interruptor (On-Off) per permetre ràpidament activar o cancel·lar una consulta sense necessitat d'editar la data, una opció que es pot fer fent clic a la icona del llapis. La barra situada a la dreta del text de les consultes remet a una barra d'*scroll*, indicada per poder navegar entre l'historial de consultes.

Es permet l'addició de noves consultes a partir de la caixa de text situada a la meitat inferior de la pàgina, sota el títol "Afegir una nova consulta puntual". De la mateixa manera que en el registre inicial, es permet, opcionalment, afegir una data de caducitat a la consulta amb la finalitat que es desactivi de forma automàtica sense necessitat d'accedir al perfil i fer-ho manualment. Considerant que la persona usuària ja està familiaritzada amb el concepte de caducitat de les consultes, en aquest cas, el text que acompanya aquesta opció és més breu i menys explicatiu que en el formulari d'alta.

Finalment, les modificacions es poden guardar amb el botó desat, a la part inferior dreta de la pàgina.

Historial:

Centre de Documentació
Servei d'informació actualitzada

Museu del Disseny de Barcelona

Dades bàsiques

Àmbits d'interès

Consultes puntuals

Historial

DD/MM/AAAA [Butlletí de novetats. Maig 2023](#)

DD/MM/AAAA [Butlletí de novetats. Abril 2023](#)

DD/MM/AAAA [Butlletí de novetats. Març 2023](#)

DD/MM/AAAA [Butlletí de novetats. Febrer 2023](#)

DD/MM/AAAA [Butlletí de novetats. Gener 2023](#)

DD/MM/AAAA [Butlletí de novetats. Desembre 2022](#)

DD/MM/AAAA [Butlletí de novetats. Novembre 2022](#)

DD/MM/AAAA [Butlletí de novetats. Octubre 2022](#)

Disseny Hub Barcelona

Centre de Documentació

Catàleg online

© 2023 Disseny Hub Barcelona

Figura 24. Secció Historial del perfil d'usuari. Elaboració pròpia.

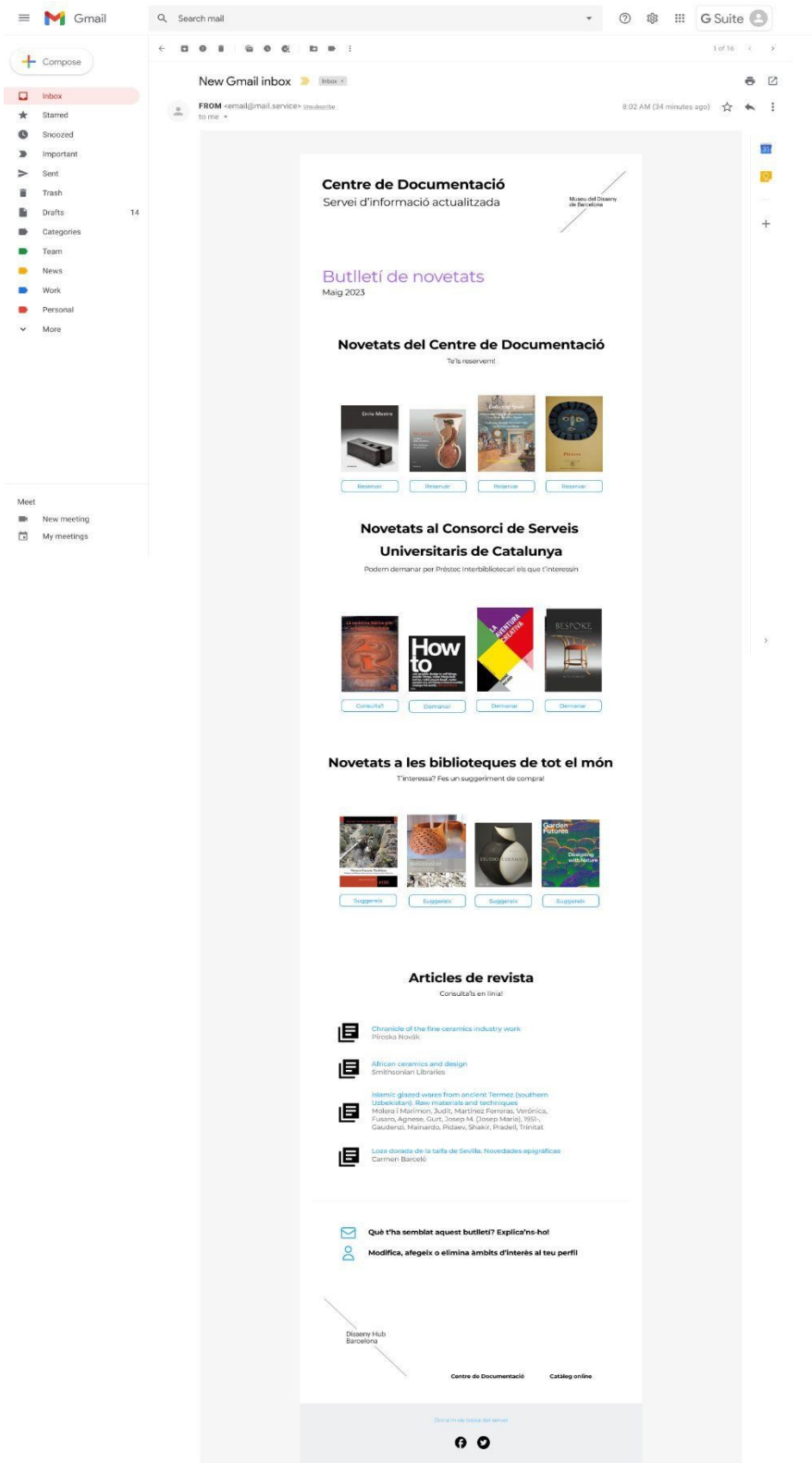
L'última secció del perfil d'usuari recull l'historial de butlletins que ha rebut la persona usuària. L'objectiu principal d'aquesta secció és facilitar la cerca i recuperació de la informació tot recopilant les recomanacions personalitzades (butlletins) que s'ha enviat a les persones usuàries sol·licitants del servei.

L'estructura d'aquesta pàgina és molt simple: un quadre central que recull de forma textual els títols de cadascun dels butlletins enviats acompanyats de la data en què s'han enviat. S'accedeix a cada butlletí fent clic sobre el text en blau (accionable), el qual durà a la persona usuària a la versió web del butlletí.

A la part dreta del quadre s'inclou una barra que permet el desplaçament inferior o *scroll*.

4. Butlletí de novetats

Figura 25. Butlletí de novetats. Elaboració pròpia.



El *Servei d'informació actualitzada* es materialitza en un butlletí que la persona usuària rep mensualment per mitjà del correu electrònic. El contingut del butlletí s'ha estructurat en diferents parts en funció de l'origen dels documents recomanats (un origen que acaba determinant en molts casos la disponibilitat i facilitat d'accés d'aquests documents). La tria per la organització en funció de l'origen té com a objectiu destacar que aquest butlletí no es limita a documents físicament disponibles al Centre de Documentació sinó que l'abast s'amplia amb la intenció de poder informar de les novetats del sector, encara que l'accés als documents no sempre estigui garantit o sigui immediat. A continuació es desglossa cadascuna de les parts del butlletí i les accions que s'hi poden desenvolupar:

Capçalera: el butlletí manté una capçalera molt similar a la que tenia el lloc web del servei (tant el formulari d'alta com l'accés al perfil d'usuari) i compta amb el nom del servei, el títol del butlletí específic (estructura de mes i any) i el logotip del Museu (accionable i dirigit al lloc web de la institució).

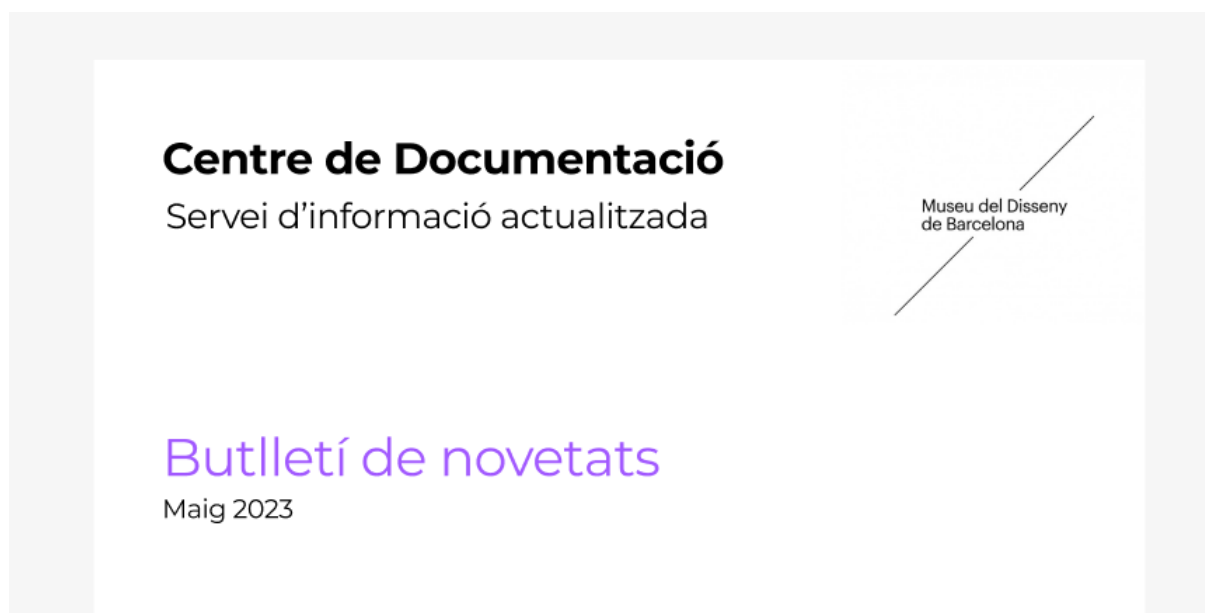


Figura 26. Fragment del butlletí de novetats. Capçalera. Elaboració pròpia.

Novetats del Centre de Documentació

Novetats del Centre de Documentació

Te'ls reservem!

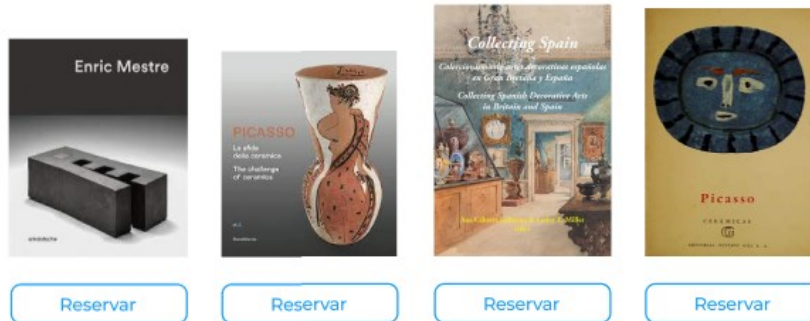


Figura 27. Fragment del butlletí de novetats. Secció Novetats del Centre de Documentació. Elaboració pròpia.

Sota aquest encapçalament es recullen les novetats que s'ha incorporat l'últim mes i que responen als àmbits d'interès o consultes puntuals seleccionades per la persona usuària. En aquest cas, els documents s'organitzen en files de quatre documents, dels quals únicament es proporciona la imatge de la coberta.

Amb aquests documents, la persona usuària pot reservar-los per a la seva consulta al Centre de Documentació o endur-se'ls en préstec (en cas que sigui possible).

Les accions que pot realitzar la persona usuària en aquesta part del butlletí són: accedir al registre del document al catàleg del Centre de Documentació, fent clic a la imatge de la coberta o reservar-lo fent clic al botó accionable que s'acompanya del text "Reservar".

Novetats al Consorci de Serveis Universitaris de Catalunya

Podem demanar per Préstec Interbibliotecari els que t'interessin

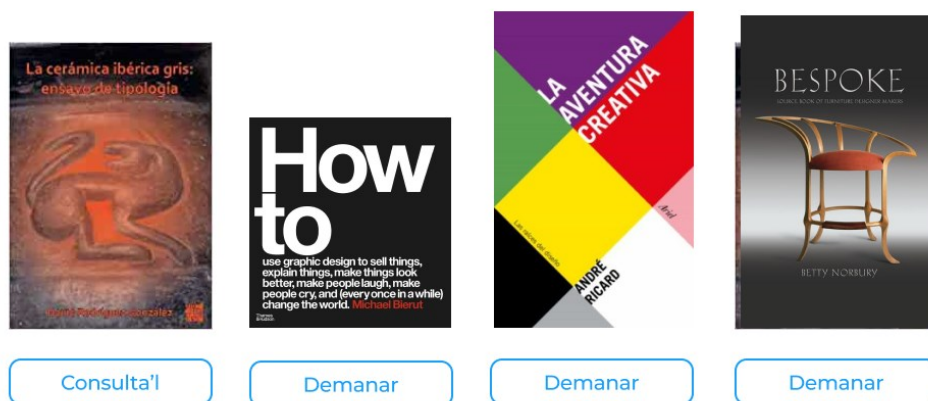


Figura 28. Fragment del butlletí de novetats. Secció Novetats del Consorci de Serveis Universitaris de Catalunya. Elaboració pròpia.

Seguint amb aquesta estructura marcada segons l'origen dels documents, el següent apartat recull documents rellevants recuperats a través del catàleg col·lectiu del Consorci de Serveis Universitaris de Catalunya (CCUC). S'estructura de forma similar, amb organització dels documents en files de quatre i amb la inclusió únicament de la coberta dels documents per a la seva identificació. Una vegada la persona usuària fa clic damunt d'aquesta imatge, accedeix al registre individual del document al CCUC. En aquest cas, el botó que es proporciona sota d'aquesta coberta "Demandar" activa un correu electrònic automàtic dirigit al Centre de Documentació per sol·licitar el llibre per Préstec Interbibliotecari. En l'exemple del prototip s'ha inclòs un document amb el text "Consulta'l". En aquest cas, s'accedeix al text complet del document sempre i quan estigui disponible en accés obert o el Centre de Documentació tingui llicència per consultar-lo.

Novetats a les biblioteques de tot el món

Novetats a les biblioteques de tot el món

T'interessa? Fes un suggeriment de compra!

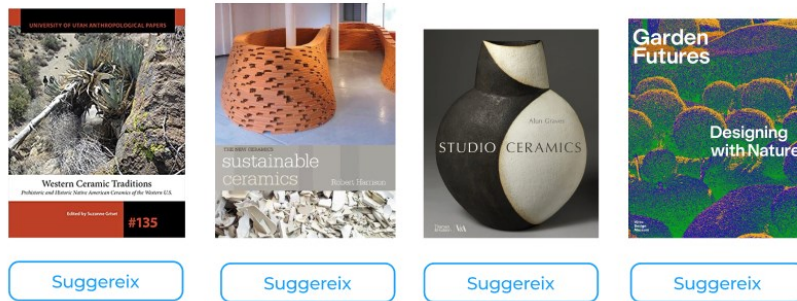


Figura 29. Fragment del butlletí de novetats. Secció Novetats a les biblioteques de tot el món. Elaboració pròpia.

El tercer grup de documents provenen del catàleg col·lectiu WorldCat. Aquesta secció, que manté una estructura exactament igual que en les anteriors, té dues finalitats principals: en primer lloc, informar a les persones usuàries de l'existència d'aquests documents, i en segon, donar-los la possibilitat de suggerir la seva adquisició al Centre de Documentació. Així doncs, igual que en els casos anteriors, la imatge de la coberta dona accés a la pàgina del registre del document individual a WorldCat, mentre que el botó accionable inferior genera un correu electrònic predeterminat per a fer un suggeriment de compra.

Articles de revista



Figura 30. Fragment del butlletí de novetats. Secció Articles de revista. Elaboració pròpia.

L'últim grup de documents que inclou aquest prototip té com a funció principal recollir articles de revista relacionats amb els àmbits i temes d'interès de les persones usuàries i esdevenir un punt d'accés directe al text complet d'aquests documents. Així doncs, es dona per entès que aquesta secció inclou únicament articles dels quals el Centre de Documentació en pugui garantir l'accés al text complet (*Open Access* o llicència).

La informació que es proporciona de cadascun dels articles és molt bàsica, amb l'objectiu de no carregar excessivament d'informació el butlletí: títol (ressaltat en un color que indica que es tracta d'un element accionable, i el qual dirigeix al registre individual del document) i menció d'autoria. Finalment, s'inclou una icona que representa l'article davant de la informació textual de cada ítem. Aquesta icona proporcionarà un enllaç directe al text complet del document, facilitant així l'accés ràpid a la informació.

Footer

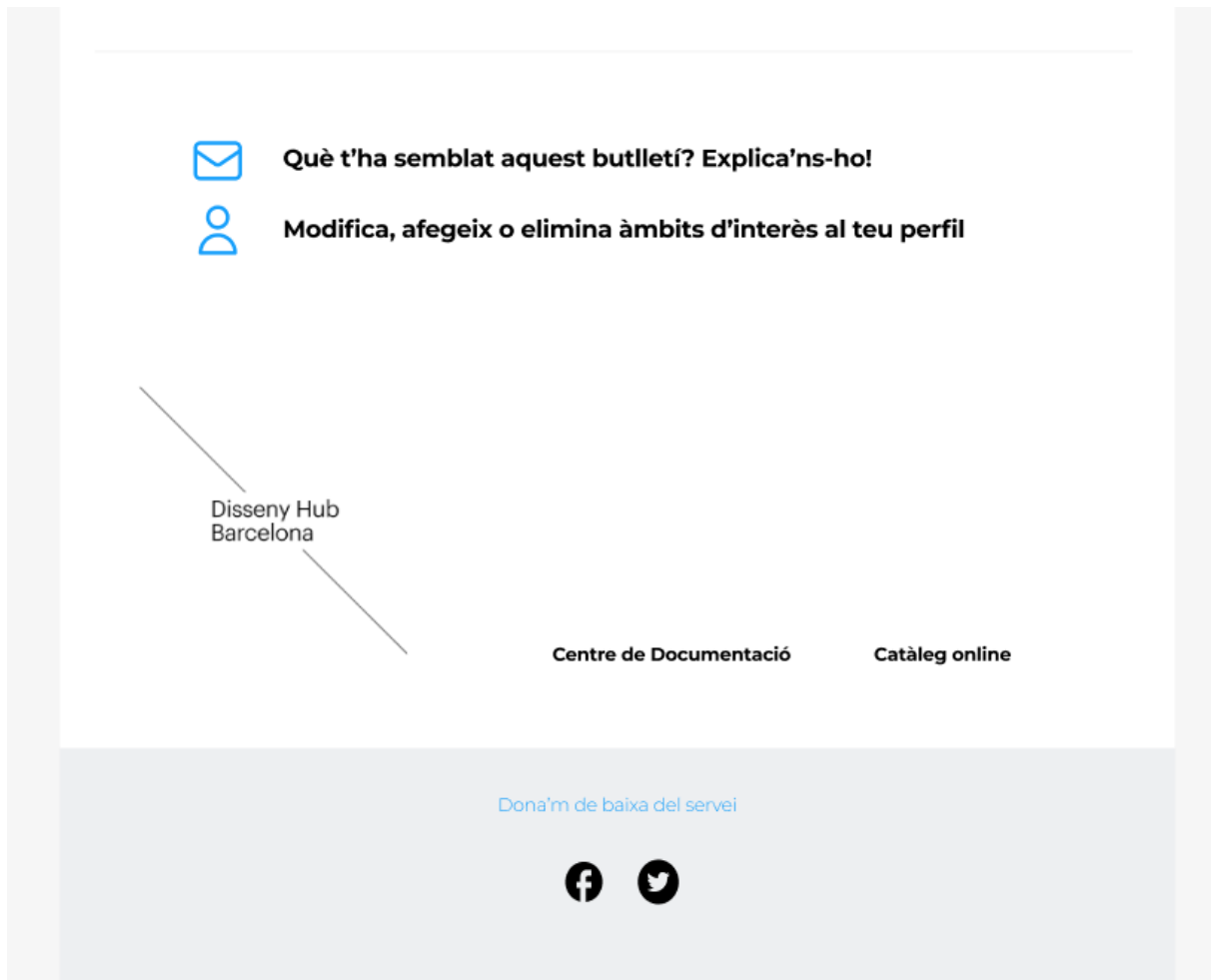


Figura 31. Fragment del butlletí de novetats. *Footer*. Elaboració pròpia.

El *footer* o peu de pàgina del butlletí és un element que es manté sempre idèntic en tots els butlletins que rep la persona usuària, i també pel conjunt de persones usuàries que sol·liciten el servei. En aquest cas es compona dels següents elements:

- *Feedback*: mitjançant el text "Què t'ha semblat aquest butlletí? Explica'ns-ho!" es convida a la persona usuària a expressar les seves percepcions sobre el butlletí que ha rebut. Ja sigui per fer un suggeriment, un comentari o per indicar específicament si un contingut no li ha semblat adequat a les seves necessitats. En aquest cas s'inclou la icona d'una carta, la qual genera automàticament un correu electrònic a la bústia designada del Centre de Documentació.
- Accés al perfil: un dels punts clau d'aquest servei és la possibilitat que s'ofereix a les persones usuàries de modificar el seu perfil d'usuari ja sigui eliminant, modificant o afegint àrees d'interès o consultes puntuals. Així doncs, des de la part inferior del butlletí s'ofereix a les persones usuàries accés al seu perfil. Per dur a terme aquesta acció hem inclòs el text "Modifica, afegeix o elimina àmbits d'interès al teu perfil"

juntament amb la icona d'una persona. En aquest cas, s'accedeix a la pàgina principal del servei, on la persona usuària pot accedir al servei.

- Logotip del Disseny Hub, com a institució paraigua del Museu del Disseny i del seu Centre de Documentació.
- Centre de Documentació: aquesta etiqueta textual permet accedir directament a la pàgina web del centre.
- Catàleg online: proporciona accés al catàleg en línia del Centre de Documentació.
- Cancel·lació de la subscripció: és considerat una bona pràctica facilitar a les persones usuàries que es donin de baixa d'un servei de butlletins electrònics. En aquest cas, es proporciona el text "Dona'm de baixa del servei" el qual enllaça amb un correu electrònic automatitzat al Centre de Documentació amb un text que manifesta la voluntat de donar-se de baixa del servei.
- Xarxes Socials: el butlletí tanca amb les icones a les xarxes del Centre de Documentació i del Museu del Disseny.

b. Components de funcionament intern

En aquest projecte ens referim com a *funcionament intern* als elements necessaris que es preveuen per dur a terme el servei, uns elements que alhora són invisibles per a les persones usuàries i que, per tant, tampoc interactuen amb elles. Aquest projecte s'ha ocupat de forma parcial a reflexionar sobre quina seria la manera d'agilitzar i automatitzar un servei de difusió selectiva de la informació. No obstant això, definir una solució tecnològica que recolzi el funcionament intern d'aquest servei, s'escapa dels objectius i abast d'aquest Treball Final de Grau. Així doncs, es proporciona a continuació una proposta de com podria desenvolupar-se aquest procés de forma interna:

1. Selecció de fonts d'informació

Una vegada definit el corpus conceptual que cobrirà el servei inicialment, és a dir, les matèries (àmbits d'interès) que es cobreixen de forma regular i a les quals les persones usuàries es poden subscriure lliurement (Pas 2 del formulari de registre), cal decidir quines bases de dades serviran com a fonts d'informació per cobrir aquests àmbits temàtics i mantenir a les persones usuàries actualitzades:

Els catàlegs i bases de dades que formen aquest conjunt de fonts d'informació s'han escollit tenint en compte els següents criteris:

- Disponibilitat dels documents
- Cobertura temàtica
- Cobertura geogràfica
- Institucions participants (en el cas dels catàlegs col·lectius)

- Tipologia de documents

A la taula que s'ofereix a continuació es recull el llistat de bases de dades que s'han seleccionat inicialment per proveir els documents recomanats, amb una breu descripció i motiu principal de la tria. No obstant això, es contempla la possibilitat d'anar incrementant la llista de fonts d'informació per adaptar-se a les necessitats que es detectin entre les persones usuàries sol·licitants del servei:

| Font d'informació | Descripció i motiu de la tria |
|--|---|
| Catàleg Centre de Documentació del Museu del Disseny¹⁰ | És el catàleg propi del Centre de Documentació i per tant, la disponibilitat dels documents és total. Compta amb una especialització en disseny i altres matèries afins. |
| Catàleg Col·lectiu de les Universitats de Catalunya (CCUC)¹¹ | Catàleg col·lectiu de biblioteques universitàries i altres membres associats com la Biblioteca de Catalunya o institucions col·laboradores com el Centre de Documentació del Museu del Disseny. És multidisciplinària. Formar part d'aquest catàleg col·lectiu permet al Centre de Documentació beneficiar-se del servei de Préstec Interbibliotecari, per tant, es pot garantir l'accés als documents en format físic a les persones usuàries. |
| WorldCat¹² | Es considera el catàleg bibliogràfic col·lectiu més gran del món, amb dades de més de 10.000 biblioteques, entre les quals hem identificat grans institucions referents del món del disseny com The National Library (biblioteca del Museu Victoria & Albert de Londres), la biblioteca del Musée des Arts Décoratifs de Paris o la biblioteca del Museu Cooper-Hewitt de Nova York. En aquests moments, el catàleg del Centre de Documentació no aboca les dades al WorldCat per la qual cosa no pot gaudir del servei de Préstec Interbibliotecari. No obstant això, considerem rellevant la seva inclusió per la visió global que pot oferir sobre les novetats del sector i per poder detectar interessos entre les persones usuàries internes del Museu del Disseny de cares a fer noves adquisicions. |
| Design & Applied Arts Index (DAAI)¹³ | Es tracta d'una base de dades d'índex i resum especialitzada en disseny i arts decoratives. És un producte de ProQuest i per tant, comporta el pagament d'una subscripció. Actualment el Centre de Documentació està subscript a aquesta base de dades i per tant, es considera rellevant incloure-la per incrementar-ne l'ús i rendibilitzar la subscripció. La disponibilitat dels documents és parcial ja que només es pot accedir al text complet dels articles de revistes que el Centre de Documentació hagi subscript (en la seva versió en línia o en paper, en alguns casos). |

¹⁰ <<https://catalegbiblioteca.museudeldisseny.cat/>>

¹¹ <https://ccuc.csuc.cat/discovery/search?vid=34CSUC_NETWORK:CSUC_CCUC_UNION>

¹² <<https://worldcat.org/>>

¹³ <<https://about.proquest.com/en/products-services/daai-set-c/>>

| | |
|-----------------------------|--|
| Dialnet¹⁴ | És una base de dades de producció científica d'àmbit hispanoparlant. Conté articles de revistes entre d'altres tipologies de documents com tesis doctorals, capítols de llibre o actes de congrés. És multidisciplinària i la major part dels documents es poden accedir a text complet. |
|-----------------------------|--|

Taula 7. Bases de dades seleccionades. Elaboració pròpia.

2. Identificació de llenguatges controlats i *matching* de taxonomies

Probablement la identificació de taxonomies i llenguatges controlats que s'utilitzen en cadascun dels catàlegs i bases de dades utilitzats i el posterior *matching* entre conceptes per intentar cobrir de la forma més acurada possible cadascuna de les matèries incloses al corpus conceptual, és una de les dificultats principals que han sorgit a l'hora d'abordar aquest projecte.

A la taula que es proporciona a continuació es recull la relació entre cadascuna de les fonts d'informació i els vocabularis que s'utilitzen per a la indexació dels documents:

| Font d'informació | Vocabularis utilitzats per a la indexació |
|---|--|
| Catàleg Centre de Documentació del Museu del Disseny | LEMAC ¹⁵ + autoritats de creació pròpia (pel grau d'especificitat de la cobertura temàtica del centre) |
| Catàleg Col·lectiu de les Universitats de Catalunya (CCUC) | LEMAC + THUB ¹⁶ |
| WorldCat | Incorpora les matèries tal i com s'indexen als catàlegs originals de cadascun dels registres, per tant podem trobar multitud de vocabularis controlats i no controlats entre els quals: LCSH ¹⁷ , AAT ¹⁸ , RAMEAU ¹⁹ , etc. |
| Design & Applied Arts Index (DAAI) | Utilitza un thesaurus propi i consultable des de la pròpia base de dades – <i>Advanced Search</i> >> <i>Thesaurus</i> – entre d'altres termes no controlats. |
| Dialnet | A diferència de la versió de pagament (per a institucions), la versió gratuïta de Dialnet no permet la cerca per matèria. |

Taula 8. Bases de dades seleccionades amb la relació de llenguatges controlats. Elaboració pròpia.

¹⁴ <<https://dialnet.unirioja.es/>>

¹⁵ Llista d'Encapçalaments de Matèria en Català <<https://dades.bnc.cat/autoritats/lemac/>>

¹⁶ Thesaurus de la Universitat de Barcelona <<https://vocabularis.crai.ub.edu/ca/thub>>

¹⁷ Library of Congress Subject Headings <<https://id.loc.gov/authorities/subjects.html>>

¹⁸ Art & Architecture Thesaurus (Getty Research Institute)
<<https://www.getty.edu/research/tools/vocabularies/aat/>>

¹⁹ Répertoire d'Autorité-Matière Encyclopédique et Alphabétique Unifié <<https://rameau.bnf.fr/>>

A partir del coneixement que recollim a la taula anterior, hem realitzat un *matching* aproximat de matèries que pretén buscar equivalències entre aquests conceptes als diferents catàlegs i bases de dades per poder posteriorment configurar les cerques que caldrà realitzar de forma sistemàtica²⁰.

3. Configuració de l'estratègia de cerca

L'últim pas per a la sistematització del procés consisteix en establir l'estratègia de cerca per a cada concepte amb l'objectiu de recuperar les últimes incorporacions a cadascun dels catàlegs i bases de dades amb la major precisió i rellevància possibles. Aquesta estratègia, amb excepció de la cerca a Dialnet, s'ha dissenyat partint de la base de la indexació per matèries, és a dir, efectuant una cerca limitada al camp matèria i ampliant la cerca amb l'operador booleà O (OR) en els casos en què hem identificat l'ús de més d'un vocabulari controlat.

A continuació s'ofereix una taula esquemàtica de com es preveu aquesta sistematització de l'estratègia de cerca:

| Font d'informació | Patró equació de cerca | Filtre / ordenació de resultats |
|---|--|---|
| Catàleg Centre de Documentació del Museu del Disseny | Matèria [<i>Terme Encapçalament acceptat a Koha MDB</i>] | Filtre per <i>Data d'adquisició: del més recent al més antic.</i> |
| Catàleg Col·lectiu de les Universitats de Catalunya (CCUC) | Matèria conté [<i>Terme acceptat LEMAC</i>] O Matèria conté [<i>Terme acceptat THUB</i>] | Permet filtrar per registres <i>Nous des de l'últim mes</i> |
| WorldCat | kw:[<i>Terme LCSH</i>] OR kw:[<i>Terme AAT</i>] OR kw:[<i>Terme RAMEAU</i>] | No permet l'ordenació de resultats per data d'adquisició. En aquest cas, únicament podem ordenar per data de publicació <i>Date (most recent)</i> |

²⁰ El document que recull les equivalències (*matching*) de conceptes es pot consultar al següent full de càlcul: <https://docs.google.com/spreadsheets/d/1V-4dQGpFehZTHDL6y06szYljoBo7B2ph/edit?usp=sharing&ouid=106711433991644523280&rtpof=true&sd=true>

| | | |
|---|---|--|
| Design & Applied Arts Index (DAAI) | subject(<i>Terme extret del tesaure</i>) | No permet l'ordenació de resultats per data d'adquisició. En aquest cas, únicament podem ordenar per data de publicació <i>Sorted by: Most recent first</i> |
| Dialnet | No té indexació per matèria: Cerca per paraula clau, amb la introducció de termes en diferents idiomes. La juxtaposició de termes aplica l'operador O | No permet l'ordenació de resultats per data d'adquisició. En aquest cas, únicament podem ordenar per data de publicació <i>Año de publicación.</i> |

Taula 9. Configuració de l'estratègia de cerca en cadascuna de les bases de dades seleccionades. Elaboració pròpia.

L'estratègia de cerca que s'ha presentat a la taula de més amunt i que d'entrada és aparentment clara i fàcil d'aplicar, presenta diverses limitacions en la recuperació de la informació:

1. WorldCat, DAAI i Dialnet no permeten limitar la cerca a noves incorporacions al catàleg per la qual cosa ens obliga a ordenar per data de publicació i dificulta la identificació d'allò incorporat recentment. En canvi, el CCUC és la plataforma més destacada en aquest aspecte, ja que proporciona un filtre específic per restringir els resultats a les últimes incorporacions, agilitzant així la seva recuperació.
2. La integració de registres procedents de diferents catàlegs bibliogràfics, com és el cas del WorldCat, malgrat els beneficis inqüestionables que suposa, presenta diverses limitacions relacionades amb la incoherència terminològica i diversificació de llenguatges d'indexació, la qual impossibilita recuperar tots els documents relacionats amb una àrea temàtica específica.
3. La manca d'assignació de matèries a Dialnet i per tant, de fer una cerca limitant per aquest camp, i que obliga a cercar per paraula clau, dificulta la cerca d'informació provocant ambigüitat, silenci i soroll documental per la inexistència de llenguatges controlats.
4. S'ha comprovat que el DAAI no respecta el seu propi Tesaure en la indexació dels documents sinó que incorpora termes que escapen del llenguatge controlat. Això provoca que no es recuperin els resultats pertinents si limitem la cerca per matèria utilitzant únicament els termes acceptats al Tesaure.
5. Per configurar cerques per a les consultes puntuals, molt més específiques, caldria revisar cas a cas detalladament per establir una estratègia de cerca que recuperés els resultats més rellevants, identificant matèries i termes acceptats però també buscant paraules clau i filtres adients en cada cas, un procés per tant altament laboriós.

5.5. Avaluació: requeriments de millora i percepcions

Havent realitzat el test d'usuaris –*User Test*– en la fase final d'aquest projecte s'ha identificat diversos requeriments de millora per optimitzar, d'una banda, l'experiència d'usuari en la interacció amb els diferents components del servei, i de l'altra, proporcionar un servei més útil i eficient. A banda dels requeriments també s'ha recollit les percepcions que les persones usuàries han tingut en la interacció del prototip del servei. A continuació es detallen aquests requeriments i percepcions agrupats en quatre categories: servei en general, formulari de registre, perfil d'usuari i butlletí de novetats.

Servei en general

- *Branding*: les persones usuàries han suggerit que, tot i que el nom del servei és “clar” i “directe”, és poc atractiu. Algú també va comentar que el nom no fa referència al fet que és un servei personalitzat.
- *Utilitat*: les persones usuàries consideren molt útil el servei i afirmen que milloraria en gran mesura la seva tasca diària al Museu o simplement per poder estar al cas de les novetats del sector. S'ha puntuat aquesta dimensió entre un 7 i un 9 sobre 10.
- *Navegació*: manquen elements de navegació a les diferents pàgines del servei. Un exemple clar d'això és la dificultat per accedir al perfil d'usuari o l'opció de desconnexió del perfil d'usuari.
- *Consultes puntuals*: per la pròpia idiosincràsia de les consultes puntuals, algunes persones usuàries no veuen clar que es barregin els continguts relacionats amb aquestes i amb els àmbits d'interès recurrents. Consideren més útil deixar el butlletí per recopilar novetats dels àmbits d'interès permanents i oferir respostes ràpides a banda per a les consultes puntuals.

Formulari de registre

- *Organització de la informació*: la distribució de la pàgina on s'accedeix al servei (credencials del Centre de Documentació) no deixa prou clar, per algunes persones usuàries, que abans de donar-se d'alta s'ha de ser membre del Centre de Documentació. Caldria repensar la distribució dels elements d'aquesta pàgina.
- *Àrees d'interès*: es suggereix la inclusió d'una àrea que englobi l'estudi de la història del disseny en conjunt (Historiografia), una matèria relacionada amb el disseny en paper, i l'art o el disseny digital. Pel què fa al concepte *Disseny (en general)* provoca certes confusions sobre a què fa referència.
- *Consultes puntuals*: la capsa de text pensada perquè la persona usuària introdueixi amb llenguatge natural la seva consulta o tema puntual de recerca s'ha interpretat en algun cas com una caixa de cerca que recupera una resposta puntual i ràpida. A més, el text “Escriu aquí la consulta” porta confusions, es suggereix alguna alternativa que inclogui la paraula “temes”.

- *Data de caducitat*: per algunes persones usuàries no té massa sentit incloure una data de caducitat sempre i quan es pugui donar de baixa del servei fàcilment. Altres persones usuàries sí que la consideren útil, sobretot per processos d'investigació de durada més llarga.
- *Tipologia de documents "Altres"*: el comportament d'algunes persones usuàries denota que no acaba de quedar clar a què fa referència el terme "Altres", caldria afegir un desplegable o similar que detallés quines tipologies documentals pot englobar aquest terme.
- *Tipologia de documents*: una persona usuària ha suggerit que quan es fa recerca no és important el format en què està la informació, per tant, considera que es podria obviar aquesta distinció.

Perfil d'usuari

- *Senzill, intuïtiu i visual*: les paraules que s'ha usat per descriure el perfil d'usuari que presentava el prototip han estat *senzill, intuïtiu i visual*.
- *Històric de préstecs*: es suggereix la opció de recuperar fàcilment des del perfil d'usuari l'historial de préstecs realitzats al Centre de Documentació
- *Suggeriment d'adquisicions*: una de les respostes obtingudes ha revelat un gran interès pel procés de suggeriment d'adquisicions, comentant que seria interessant afegir la opció de fer suggeriments d'adquisició directament des del perfil d'usuari.
- *Contrasenya*: més d'una persona usuària ha detectat que manca l'opció de modificar la contrasenya al perfil d'usuària i en valora positivament el fet de tenir-la a l'abast.
- *Històric de consultes*: les persones usuàries troben molt útil poder recollir un històric de les consultes puntuals. Afirment que aquest històric encara seria més valuós si pogués estar vinculat amb la resposta que el Centre de Documentació ha proporcionat.

Butlletí de novetats

- *Periodicitat*: s'ha considerat elevada la periodicitat d'un mes quan s'està fent recerca específica d'un tema. Per pal·liar aquest fet es suggereix que per a les consultes puntuals es pugui fer un butlletí a part, de resposta més ràpida.
- *Distribució de continguts*: algunes persones usuàries trobarien més útil que els recursos recomanats al butlletí s'ordenessin per àmbit d'interès més que no per procedència. Altres, però, han comentat que troben més representatiu l'ordre per procedència per no generar confusions sobre les accions que es poden efectuar amb cada document.
- *Informació sobre els documents*: una persona usuària ha afirmat que seria útil poder veure d'entrada el títol del document per determinar si una recomanació és interessant o no. Una altra però, considera que l'accés ràpid al registre (fent clic a la imatge de la coberta) és suficient per poder disposar de tota la informació sobre el document. En el cas de les revistes, es suggereix incloure informació sobre la revista, com el títol, volum

i any de publicació, ja que són metadades que informen sobre l'autoritat de l'article que estem recomanant i per tant ajuden a determinar el seu interès per a la persona usuària.

- *Disponibilitat*: una persona usuària creu que els documents recomanats es sol·licitaran per més d'una persona, per tant, valoraria positivament que es pogués informar sobre la disponibilitat dels documents una vegada fan clic al botó "Reserva".
- *Articles de revista*: algunes persones usuàries consideren que es poden incloure articles de revista encara que no estiguin disponibles a text complet, perquè el sol fet de tenir la referència ja pot ser valuós i facilitaria la seva localització. En aquest cas, caldria incloure una icona que diferenciï els que es poden consultar a text complet dels que no.
- *Nombre de documents inclosos*: les respostes d'una persona usuària han revelat que s'esperaria rebre moltes més recomanacions, sobretot en la secció per fer suggeriments d'adquisició. Seria interessant poder incloure un *scroll* horitzontal per veure més documents, dins el propi butlletí.
- *Novetats al Consorci de Serveis Universitaris de Catalunya*: majoritàriament les persones usuàries tenen problemes per comprendre a què ens referim amb aquest títol i a quines biblioteques correspon. Es suggereix "Biblioteques a un clic", "Biblioteques al teu abast" o "Préstec Interbibliotecari" directament. També ajudaria facilitar un enllaç on es pogués recuperar el llistat complet de biblioteques que s'inclouen.
- *Suggeriment de compra*: igual que en el punt anterior, algunes persones usuàries han mostrat dificultats per entendre a què ens referim, el consideren un terme massa bibliotecari. Caldria adaptar-lo a llenguatge de les persones usuàries, i reforçar la idea de que es tracta d'un suggeriment per incorporar el document al Centre de Documentació.
- *Àmbits d'interès*: les persones usuàries troben a faltar informació sobre a quins àmbits d'interès corresponen els documents recomanats. Es suggereix incloure'ls en forma d'etiquetes o *tags*.
- *Etiquetes*: es suggereix utilitzar un llenguatge que interpel·li més a la persona usuària i faci una crida a l'acció (*Call to action*). Per exemple, enlloc de *Te'ls reservem!* substituir per *Te'ls reservem?*

6. Conclusions

Una vegada finalitzat el període de realització del treball, podem afirmar que s'han assolit satisfactòriament cadascun dels objectius proposats, considerant que la proposta presentada, de poder-se implementar, augmentaria en efecte l'ús que es fa dels recursos i serveis del Centre de Documentació del Museu del Disseny per part de les persones usuàries internes (personal de la institució) i suposaria una millora de les seves possibilitats d'informar-se i formar-se al llarg del temps. Per altra banda, la consecució de cadascuna de les etapes del treball ha permès aconseguir amb èxit tots els objectius específics plantejats.

Adicionalment, aquest procés de treball ha permès extreure les conclusions que es detallen a continuació:

La proposta metodològica d'aplicació d'un procés de disseny centrat en les persones usuàries (DCU) i tècniques de l'experiència d'usuari (UX) per abordar una problemàtica específica en el context d'una biblioteca especialitzada o centre de documentació, esdevé una proposta original en aquesta disciplina. Aquestes tècniques, habitualment utilitzades en el disseny de productes i serveis digitals s'estan aplicant cada vegada més en el context de les biblioteques. En aquest sentit, és poc comú trobar-ne aplicacions en biblioteques especialitzades, el que fa que aquesta proposta sigui destacable.

D'altra banda, l'aplicació d'una metodologia sistemàtica per a elaborar la revisió bibliogràfica, com ara l'*scoping review*, augmenta l'autoritat i validesa d'aquest apartat per la pròpia transparència i rigor metodològic de la tècnica. En aquest cas, la revisió bibliogràfica sistemàtica ha revelat una inexistència de serveis d'aquest tipus aplicats en el context de centres de documentació o biblioteques especialitzades, un fet més que reforça la originalitat de la proposta.

Un altre aspecte destacable d'aquest estudi és la seva focalització en les persones usuàries internes, és a dir, el personal que treballa a la institució. Com a treballadora de la mateixa institució on he realitzat la investigació, considero que aquesta contribució és valuosa i aporta un coneixement significatiu que es podrà aplicar, no només per a la implantació d'aquest servei, sinó de cara al disseny i redisseny de nous productes i serveis orientats a aquesta tipologia de persones usuàries. No obstant això, cal tenir en compte que la disponibilitat de temps ha limitat la participació de persones usuàries en el procés de disseny, una participació que, d'haver-se pogut incrementar, hagués de ben segur ajudat a detallar encara més el disseny d'aquest servei i en general a obtenir una visió més àmplia de les característiques d'aquest col·lectiu de persones usuàries.

El servei proposat, al qual hem anomenat de forma provisional *Servei d'informació actualitzada*, ha resultat una solució idònia a la problemàtica identificada que les persones usuàries han rebut de forma satisfactòria, una percepció que hem pogut recollir en tot el procés de disseny però especialment en la fase d'avaluació –*User Test*–. Es partia d'una situació en què les persones usuàries internes tenen problemes per poder dur a terme una eficient recerca d'informació deguda a la falta de temps i al volum de feina. Així doncs, es

considera que el servei proposat és rellevant en tant que ofereix una solució a aquesta problemàtica. A més a més, la possibilitat de treballar en aquesta proposta involucrant les persones usuàries en tot el procés de disseny en ratifica la seva validesa i utilitat ja que s'han tingut en compte en tot moment les seves necessitats i requeriments.

Aquest treball, proposa no només la conceptualització dels elements que interaccionen amb les persones usuàries sinó que s'ha elaborat una proposta de funcionament intern del servei, amb l'objectiu de facilitar la implementació i gestió a les persones que treballen al Centre de Documentació.

Durant el desenvolupament d'aquest projecte s'ha identificat diverses limitacions que cal tenir en compte. Una d'aquestes limitacions rau en les pròpies opcions de cerca que ofereixen els catàlegs bibliogràfics i bases de dades inclosos en el treball, les quals no són prou eficients per la recuperació dels últims registres incorporats al catàleg sobre una matèria específica, la necessitat que se'ns planteja en aquest cas. S'ha observat com la integració de registres en catàlegs col·lectius pot generar duplicitats de termes, incorreccions, dificultat per establir equivalències i altres incoherències en la indexació, un fet que dificulta la recuperació precisa i rellevant de documents relacionats amb una matèria específica. Així doncs, es considera que els catàlegs col·lectius, tot i ser indubtablement beneficiosos en el testimoniatge, localització i accés la informació, van en detriment dels beneficis que aporten els llenguatges controlats si no se'n fa un control eficient i exhaustiu. Aquesta limitació restringeix alhora la possibilitat de dur a terme el servei proposat de forma eficient ja que el temps esmerçat en la cerca d'informació i l'elaboració dels butlletins personalitzats augmenta considerablement pels problemes de la pròpia recuperació dels registres, esdevenint un procés altament laboriós. Per aquest motiu, en cas d'haver-hi una alta demanda d'aquest servei de Difusió Selectiva de la Informació, és possible que es generi una càrrega de treball significativa que podria condicionar la capacitat del personal del Centre de Documentació de prestar el servei a totes les persones usuàries que el sol·licitin.

Es considera que una manera de convertir aquestes limitacions en oportunitats de millora, al nivell de les institucions propietàries dels recursos bibliogràfics, podria ser investigar en l'aplicació de tecnologies de la Web Semàntica i les dades enllaçades (Linked Open Data) en els catàlegs, les quals tenen, entre els seus objectius, la interoperabilitat i l'augment de la precisió en la recuperació de la informació. Mitjançant l'ús d'aquestes tecnologies es potencia la capacitat de relacionar i contextualitzar les dades dels registres bibliogràfics facilitant així la connexió entre els diferents catàlegs i millorant l'estructuració de la informació. Un dels beneficis clau de l'ús de les dades enllaçades obertes, en el context d'aquest projecte, seria la utilització de descriptors semàntics unívocs i ontologies en els registres bibliogràfics, els quals augmentarien la precisió dels resultats i ampliarien les possibilitats i perspectives de recuperació dels recursos.

D'altra banda, es reconeix seria altament beneficiós poder consumir l'API de WorldCat per realitzar cerques i obtenir dades d'aquest catàleg de forma més eficient i precisa. No obstant això, aquesta opció únicament està disponible per als membres proveïdors de dades d'aquest catàleg col·lectiu, i actualment el Centre de Documentació del Museu del Disseny no en forma part, per la qual cosa no pot gaudir d'aquests avantatges. De la mateixa manera, seria igualment profitós poder consumir dades del Catàleg Col·lectiu de les Universitats de

Catalunya (CCUC) per mitjà d'una API per a la recuperació i tractament de les dades dels seus registres bibliogràfics. Per poder-ho fer caldria posar-se en contacte amb l'organització propietària del catàleg, el Consorci de Serveis Universitaris de Catalunya i determinar si es disposa d'aquesta funcionalitat per part del proveïdor del SIGB (Alma d'Ex-libris) i quines opcions de consum de dades es poden facilitar als membres col·laboradors.

En resum, aquest treball ha proporcionat una proposta original alhora que valuosa per millorar els serveis destinats a les persones usuàries internes del Centre de Documentació del Museu del Disseny. Mitjançant l'aplicació de metodologies innovadores com l'*scoping review* i el disseny centrat en les persones usuàries (DCU), s'ha aconseguit abordar de manera eficient una problemàtica d'aquesta unitat d'informació i aportar una solució vàlida i realista.

6.1. Futures línies d'investigació

Finalitzat aquest projecte, resta pendent imaginar com aquest servei s'encaixa amb la resta de serveis del Centre de Documentació. Malauradament el Sistema Integrat de Gestió de Biblioteques (SIGB) –*Koha*– no disposa actualment d'un mòdul que faciliti la gestió administrativa d'un servei com aquest. Així doncs, es considera un punt a tenir en compte i pendent de resolució definir una possible solució a aquest aspecte, ja sigui proposant una adaptació del SIGB actual o fent una proposta amb un *software* a banda.

Per altra banda, el present treball s'ha materialitzat en l'avaluació d'un primer prototip del servei i un llistat de requeriments i percepcions expressats per les pròpies persones usuàries. Així doncs, els següents passos serien seguir millorant el prototip i avaluant-lo fins acabar definint les característiques del producte i servei final.

Addicionalment, en una fase posterior a la implementació del servei, seria interessant explorar la possibilitat d'automatitzar les cerques d'informació i la recuperació dels documents mitjançant el rastreig periòdic dels diferents catàlegs i bases de dades incloses per agilitzar la prestació del servei i estalviar temps al personal que treballa al Centre de Documentació.

Finalment, tal i com s'avançava a l'epígraf de la metodologia, aquest treball ha servit per definir un procediment d'avaluació de l'ús de les novetats bibliogràfiques del Centre de Documentació. Així doncs, una vegada implementat el servei, seria convenient aplicar aquest procediment d'avaluació per veure si efectivament, i de forma quantitativa, s'ha augmentat l'ús d'aquest tipus de documents, un dels objectius específics del servei proposat.

7. Bibliografia

La bibliografia se cita seguint la 7a edició de la normativa APA.

- Abdulrazzaq, Amara H., i Al-Ani, Mayyadah. (2018). The needed merge of augmented reality smartphone application with CAS and SDI library services. Dins *IET Conference Publications*, 2018.
- Abid, Ann B., Brand, Michael, i Benedetti, Joan M. (2007). *Art museum libraries and librarianship*. Scarecrow Press.
- Abid, Ann B. (2007). Introduction. Dins Abid, Ann B., Brand, Michael, i Benedetti, Joan M., *Art Museum Libraries and Librarianship* (p. XV-XIX). Scarecrow Press.
- Adeniran, Pauline O. (2018). Content analysis of selective dissemination of information service (SDI) adoption by academics: The experience at redeemer's university. *The Reference Librarian*, 59(1), p. 56-63. <https://doi.org/10.1080/02763877.2017.1410752>
- Adeoye, Philip. (2020). *AEIOU*. 100 Days of UX. Recuperat el 15 d'abril de 2023 de https://philipadeoye.com/100_days_of_ux/aeiou.html
- Al-Ani, Mayyadah, i Abdulrazzaq, Amara H. (2019). The feasibility of implementing augmented reality technology for delivering library services: A case study at the university of Bahrain. *International Journal of Computing and Digital Systems*, 8(4), p. 367-373. <https://doi.org/10.12785/ijcds/080405>
- Appleton, Leo. (2016) User experience (UX) in libraries: let's get physical (and digital). *Insights*, 29(3), p. 224-227. <https://doi.org/10.1629/uksg.317>
- Barman, Badan. (2020). Changing the Ways the Libraries Reach to the User: RSS and its Applications in Libraries with Special Reference to Feedburner. *Library Philosophy and Practice*, 3832. <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/3832>
- Cabonero, David A., Tindaan, Clarizell B., Attaban, Biverly H., i Manat, Dyzette Anne S. (2019). The Effectiveness, Reasons and Problems in Current Awareness Services in an Academic Library Towards Crafting An Action Plan. *Library Philosophy and Practice*, 2493. <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/2493>
- Choudhury, Tahera A., Rahman, Mukutor, i Barooah, Pronab K. (2019). A scenario of special libraries and ICT application in the state of Assam: A study. *Library Philosophy and Practice*, 2045. <http://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/2045>
- Codina, Lluís. (2017). *Revisiones de la literatura y cómo llevarlas a cabo con garantías: systematic reviews y SALSA Framework*. Lluís Codina. Recuperat el 4 d'abril de 2023 de <https://www.lluiscodina.com/revision-sistemica-salsa-framework/>
- Codina, Lluís. (2019). *Scoping Review: Trabajos Académicos*. Lluís Codina. Recuperat el 4 d'abril de 2023 de <https://www.lluiscodina.com/scoping-review-trabajos-academicos-2/>
- Cornell University Library. (2023). *Current awareness*. Recuperat el 4 d'abril de 2023 de <https://www.library.cornell.edu/research-teaching/current-awareness/>
- Creazzo, Jeannine, i Norman, Ryan. (2022). Hot Topics: Keeping Patrons in the Loop to Promote Research Engagement and Professional Growth. *Medical Reference Services Quarterly*, 41(2), p. 169-177. <https://doi.org/10.1080/02763869.2022.2058813>

- Diagrama de flujo*. (2023). Wikipedia, La enciclopedia libre. Recuperat el 16 de maig de 2023 de https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Pacto_de_Toledo&oldid=106195999
- Diagrama de flux*. (s.d.). Design Toolkit. Universitat Oberta de Catalunya. Recuperat el 16 de maig de 2023 de <http://design-toolkit.uoc.edu/diagrama-de-flux/>
- Dika, Sunday I., i Lucky, Abdulsalami T. (2019). Utilization of social media services for current awareness provision to registered users of federal university library, Lafia. *Library Philosophy and Practice*, 2531. <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/2531>
- Elahi, Hasinul. (2016). Designing a Mobile Based Library Information and Service Delivery System: A Model Plan for Libraries of Bangladesh. *Journal of Information Science Theory and Practice*, 4(3), p. 57-70. <https://doi.org/10.1633/JISTAP.2016.4.3.4>
- Entrevista*. (s.d.). Design Toolkit. Universitat Oberta de Catalunya. Recuperat el 15 d'abril de 2023 de <http://design-toolkit.uoc.edu/entrevista/>
- Fernández Casado, Pablo Enrique. (2021). *UX design : hazlo fácil pensando en el usuario*. Ra-Ma.
- Ferran-Ferrer, Núria. (2021). El disseny centrat en les persones usuàries (UCD). Disseny d'Interacció (DxI). Materials docents de DxI de la FIMA. Recuperat el 23 de març de 2023 de <http://www.fima-dxi.com/2021/01/07/1-6-el-disseny-centrat-en-les-persones-usuaries-ucd/>
- Fitzpatrick, Darcie. (2018). *AEIOU Observation Framework*. Open Practice Library. Recuperat el 15 d'abril de 2023 de <https://openpracticelibrary.com/practice/aeiou-observation-framework/>
- Garreta Domingo, Muriel, i Mor Pera, Enric. (2011). *Disseny centrat en l'usuari*. Recuperat el 15 d'abril de 2023 de https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/9743/4/PID_00158922-3.pdf
- Gibbons, Sarah. (2018). *Empathy Mapping: The First Step in Design Thinking*. Nielsen Norman Group. Recuperat el 23 de març de 2023 de <https://www.nngroup.com/articles/empathy-mapping/>
- Gopeh, Inyang O., i Omoniyi, Otun M. (2021). Information On Effective Current Awareness Services Display For Utilization Of Resources In Tertiary Institutions Libraries In Cross River South Metropolis. *Library Philosophy and Practice*, 6174. <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/6174>
- Harley, Aurora. (2015). *Personas Make Users Memorable for Product Team Members*. Nielsen Norman Group. Recuperat el 25 de març de 2023 de <https://www.nngroup.com/articles/persona/>
- Hassan Montero, Yusef, i Martín Fernández, Francisco J. (2003). *Método de test con usuarios*. No solo usabilidad: revista sobre personas, diseño y tecnología. Recuperat el 5 de maig de 2023 de https://www.nosolousabilidad.com/articulos/test_usuarios.htm
- Hughes, Annie M., i Glueckert, John P. (2014). Providing Dental Current Awareness to Faculty and Residents. *Medical Reference Services Quarterly*, 33(1), p. 29-38. <https://doi.org/10.1080/02763869.2014.866480>
- Kiscaden, Elizabeth. (2014). Creating a Current Awareness Service using Yahoo! Pipes and Libguides. *Information Technology and Libraries*, 33(4), p. 51-56. <https://doi.org/10.6017/ital.v33i4.5273>
- Koha Community. (s.d.). *Selective Dissemination of Information*. Recuperat el 31 de maig de 2023 de https://wiki.koha-community.org/wiki/Selective_dissemination_of_information
- Lin, Yongtao, i Vaska, Marcus. (2013). Creating and assessing a subject-based blog for current awareness within a cancer care environment. *Grey Journal*, 9(1), p. 7-13. <https://doi.org/10.17026/dans-zpq-avtm>
- Llano Gil, Amiris, Calderón Quevedo, Mayra, Manso Fernández, Elizabeth, Caraballosa Yero, Ernesto Grabiél, i Sánchez Sánchez, Carmen. (2016). The informational competitions of librarians of the

- Medical Sciences for the selective dissemination of the information. Sancti Spiritus. *Gaceta Médica Espirituana*, 18(1), p. 55-63.
- Lopezosa, Carlos, Codina, Lluís, i Ferran-Ferrer, Núria. (2023). *ChatGPT como apoyo a las systematic scoping reviews: integrando la inteligencia artificial con el framework SALSA*. Col·lecció del CRICC. Barcelona: Universitat de Barcelona. <http://hdl.handle.net/2445/193691>
- Luhn, Hans Peter. (1958). A Business Intelligence System. *IBM Journal of Research and Development*, 2(4), p. 314-319. <https://dl.acm.org/doi/abs/10.1147/rd.24.0314>
- Mapa d'empatia*. (s.d.). Design Toolkit. Universitat Oberta de Catalunya. Recuperat el 15 d'abril de 2023 de <http://design-toolkit.uoc.edu/mapa-dempatia/>
- Mccormick, Carol, i Pickard, Alison J. (2013). An evaluation on the effectiveness of Web 2.0 Startpages (Netvibes & Pageflakes) within NHS libraries. *Health Information and Libraries Journal*, 30(2), p. 155-160. <https://doi.org/10.1111/hir.12029>
- Monie, Christine, i Clark, Jessica. (2013). Promoting the Library Through an Electronic Table of Contents (e-TOC) E-mail Service: The Wollongong Experience. *Journal of Hospital Librarianship*, 13(1), p. 32-41. <https://doi.org/10.1080/15323269.2013.743206>
- Museu del Disseny de Barcelona. (s.d.). *Qui som*. Recuperat el 17 de maig de 2023 de <https://ajuntament.barcelona.cat/museudeldisseny/ca/qui-som>
- Obotu, Akor S., Adaji, Ikani J., Chukwuka, Okechukwu O., i Fauziyat, Sadiq O. (2021). Availability of Current Awareness Services in Public Libraries in Katsina State Nigeria. *Library Philosophy and Practice*, 5303, p. 1-18. <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/5303>
- Omeluzor, Saturday U., i Oyowwe-Tinuoye, Gloria O. (2017). Assessment of information and communication technology for selective dissemination of information and current awareness services: A case study of university libraries in the south-west zone of Nigeria. *Evidence Based Library and Information Practice*, 12(4), p. 233-249. <https://doi.org/10.18438/B84X09>
- Panagiotidi, Maria. (s.d.). *Think-aloud testing for usability: how to get more out of your data*. Uxspot.io. Recuperat el 12 de maig de 2023 de <https://uxspot.io/think-aloud-testing-for-usability.html>
- Pérez-Montoro, Mario. (2010). *Arquitectura de la información en entornos web*. Ediciones Trea.
- Pernice, Kara. (2018). *User Interviews: How, When, and Why to Conduct Them*. Nielsen Norman Group. Recuperat el 15 d'abril de 2023 de <https://www.nngroup.com/articles/user-interviews/>
- Persona*. (s.d.). Design Toolkit. Universitat Oberta de Catalunya. Recuperat el 15 d'abril de 2023 de <http://design-toolkit.uoc.edu/persona/>
- Prototipatge*. (s.d.). Design Toolkit. Universitat Oberta de Catalunya. Recuperat el 5 de maig de 2023 de <http://design-toolkit.recursos.uoc.edu/guia/prototipatge/>
- Reitz, Joan M. (1996a). *Current Awareness Service*. Online Dictionary for Library and Information Science. Recuperat el 28 de maig de 2023 de https://odlis.abc-clio.com/odlis_c.html#currentawareness
- Reitz, Joan M. (1996b). *Documentation center*. Online Dictionary for Library and Information Science. Recuperat el 28 de maig de 2023 de https://odlis.abc-clio.com/odlis_d.html#:~:text=information%20science,-,documentation%20center,-,An%20organization%20or
- Reitz, Joan M. (1996c). *Museum Library*. Online Dictionary for Library and Information Science. Recuperat el 28 de maig de 2023 de https://odlis.abc-clio.com/odlis_m.html#:~:text=museum%20catalogue,-,museum%20library,-A%20type%20of

- Rivero Ruiz, José Antonio. (2002). *Claves para elaborar un buen diagrama de flujo*. Grupo ACMS Consultores. Recuperat el 16 de maig de 2023 de <https://www.grupoacms.com/blog/diagrama-de-flujo>
- Running a Usability Test*. (2023) Usability.gov. Recuperat l'11 de maig de 2023 de <https://www.usability.gov/how-to-and-tools/methods/running-usability-tests.html>
- Rzheuskiy, Antonii, Matsui, Halyna, Veretennikova, Nataliia, i Vaskiv, Roman. (2019). Selective Dissemination of Information – Technology of Information Support of Scientific Research. *Advances in Intelligent Systems and Computing*, 871, p. 235-245. https://doi.org/10.1007/978-3-030-01069-0_17
- Santana Arroyo, Sonia, González Rivero, Maria del Carmen, i González Pagés, Cristina. (2016). Selective dissemination of health information: Bulletins of the National Medical Library of Cuba. *Palabra clave*, 6(1).
- Schmidt, Aaron, i Etches, Amanda. (2014). *Useful, usable, desirable : applying user experience design to your library*. American Library Association.
- Schmitt, Reinhold, Fiehler, Reinhard, i Öndüc, Serap. (2018). "Thinking Aloud" as a Tool for Data Collection and Basis for Analysis. *Vestnik Volgogradskogo Gosudarstvennogo Universiteta. Seria 2. Ázykoznanie*, 17(2), 151–169. <https://doi.org/10.15688/jvolsu2.2018.2.17>
- Seckelson, Linda. (2007). Reader Services and Reference in Large Art Museum Libraries. Dins Abid, Ann B., Brand, Michael, i Benedetti, Joan M., *Art Museum Libraries and Librarianship* (p. 17-32). Scarecrow Press.
- Símbolos de diagramas de flujo*. (s.d.). Smart draw. Recuperat el 17 de juny de 2023 de <https://www.smartdraw.com/flowchart/simbolos-de-diagramas-de-flujo.htm>
- Smith, Quincy. (2019). *Prototyping user experience*. UX Matters. Recuperat el 3 de maig de 2023 de <https://www.uxmatters.com/mt/archives/2019/01/prototyping-user-experience.php>
- Tan, Wei-siong, Liu, Dahai, i Bishu, Ram. (2009). Web evaluation: Heuristic evaluation vs. user testing. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 39(4), p. 621–627. <https://doi.org/10.1016/j.ergon.2008.02.012>
- Test amb usuaris*. (s.d.). Design Toolkit. Universitat Oberta de Catalunya. Recuperat l'11 de maig de 2023 de <http://design-toolkit.recursos.uoc.edu/guia/test-amb-usuaris/>

8. Annexos

8.1. Guió de l'entrevista

Bon dia. Abans de res, et vull donar les gràcies per accedir a fer aquesta entrevista. Com ja et vaig comentar al correu, en aquests moments estic realitzant el Treball Final del Grau en Gestió d'Informació i Documentació Digital, el qual vull centrar en l'ús que es fa dels serveis del Centre de Documentació per part dels usuaris interns, és a dir, del personal del Museu, amb el propòsit general de poder millorar el servei i que resulti més beneficiós per aquest tipus de persones usuàries. Així doncs, l'objectiu d'aquestes entrevistes és poder conèixer amb més profunditat la feina que feu des dels diferents departaments del Museu i així poder adaptar els serveis i productes que oferim des del Centre de Documentació i ser més útils per la vostra feina diària.

L'entrevista té una durada aproximada de mitja hora i consisteix en 18 preguntes obertes. Si no hi tens cap objecció, t'informo que l'entrevista s'enregistrarà per a facilitar la seva posterior anàlisi.

Si et sembla bé podem començar:

Preguntes:

1. Com et dius? Quin rol o categoria ocupes dins el Museu del Disseny? A quin departament pertanyes?
2. Quants anys fa que treballes en aquesta posició?
3. Com és un dia "normal"/habitual de feina per a tu? Per exemple, per respondre a la pregunta, em podries explicar quines tasques vas desenvolupar durant el dia d'ahir?
4. Durant l'any 2022, quins són els projectes principals on vas participar? Quines tasques hi vas fer?
5. En el desenvolupament d'aquestes tasques, vas utilitzar algun servei del Centre de Documentació? En quins moments i per a què et van servir?
6. En cas afirmatiu, et va ser d'utilitat? Esperaves alguna altra cosa? Què t'aniria bé que fes el Centre de Documentació?
7. Si no el vas utilitzar: Mirant-ho amb perspectiva creus que t'hagués pogut servir?
8. Tens el carnet del Centre de Documentació?

9. Com definiries en una frase el Centre de Documentació? Què creus que fa?
10. Quina percepció tens en general del Centre de Documentació? Et sembla útil?
11. Ara anomenaré 5 serveis o productes del Centre de Documentació. De cadascun d'ells, em podries dir si el coneixes, si l'has fet servir alguna vegada i del 0-5 en quin grau creus que pot ser útil per la teva feina?
- Servei de Préstec Interbibliotecari (De quines biblioteques creus que pots aconseguir documents?)
 - Suggestiment d'adquisicions (Sabies que podies demanar comprar llibres? Coneixes el procediment per demanar-ho?)
 - Consulta de documentació patrimonial (arxiu, llibre antic, revistes...)
 - Consulta de bases de dades especialitzades: DAAI, Berg Fashion Library, Vogue Archive, Harper's Bazaar. Et són útils aquestes bases de dades? Si haguessis de dir a la setmana quantes vegades les utilitzes, quantes seria?
 - Consulta de bibliografia sobre peces de la col·lecció del Museu a través del Catàleg online del Centre de Documentació
12. Hi ha algun altre servei o contingut que t'agradaria que s'oferís i que actualment no s'estigui oferint?
13. Ara et llistaré alguns serveis / productes que actualment no s'estan oferint al Centre de Documentació. Em podries dir del 0-5, quin grau d'utilitat consideres que podrien tenir per la teva feina?
- *Newsletter* sobre novetats bibliogràfiques (T'agradaria rebre-la setmanalment, mensual?)
 - Intranet - Canal de comunicació intern entre el Museu i el Centre de Documentació per poder comentar novetats, col·laborar en projectes, resoldre consultes de forma col·laborativa...
 - Digitalització i enviament per correu electrònic de sumaris de revistes rebudes per avisar-te quan ens arriba una nova revista i saber quins continguts té
 - Sessions de formació personalitzades sobre bases de dades, sobre com utilitzar el catàleg, sobre continguts específics, etc. (Hi ha algun altre aspecte sobre el que t'agradaria que s'oferís formació?)
 - Sessions d'acollida amb formació al Centre de Documentació quan algú s'incorpora al Museu del Disseny (al departament on tu treballes específicament)

14. De quina part de la teva feina necessaries més suport a nivell de persones o a nivell de serveis? Què et fa falta pel teu dia a dia per fer la feina?
15. Hi ha algun moment de la feina en què creus que no arribes a tot? Quines tasques són aquestes? Quin tipus de suport necessaries?
16. Creus que es podria fer millor la teva feina? Per fer-ho, què necessaries? (I no val dir que necessites temps...)
17. Vols afegir algun comentari o observació?

Si no vols comentar res més, podem donar per acabada l'entrevista. T'agraeixo de nou el teu temps i la teva col·laboració.

8.2. Informe SQL

```

SELECT * from(

select bi.title as Títol,
bi.author as autor,
booksellerid,
'' as type, '0',

SUBSTR(ExtractValue(metadata, '//controlfield[@tag="008"]'),8,4) AS
'008date',
ExtractValue(metadata, '//datafield[@tag="260"]/subfield[@code="c"]') as
'260c',

ExtractValue(metadata, '//datafield[@tag="264"]/subfield[@code="c"]') as
'264c' from biblio bi
left join items it on (it.biblionumber=bi.biblionumber)
left join biblio_metadata bm on (bm.biblionumber=it.biblionumber)
where (booksellerid like 'Adqui%' or booksellerid like 'Inter%' or booksellerid
like 'Obseq%') and datecreated between '2022-01-01' and '2022-12-31'
UNION ALL
SELECT

biblio.title as Títol,
biblio.author as autor,
booksellerid,
CASE type
WHEN 'issue' THEN "Check out"
WHEN 'localuse' THEN "In house use"

```

```

WHEN 'return' THEN "Check in"
WHEN 'renew' THEN "Renew"
WHEN 'writeoff' THEN "Amnesty"
WHEN 'payment' THEN "Payment"
ELSE "Other" END
AS "Transaction",
count(type),

SUBSTR(ExtractValue(metadata, '//controlfield[@tag="008"]'),8,4) AS
'008date',
ExtractValue(metadata, '//datafield[@tag="260"]/subfield[@code="c"]') as
'260c',

ExtractValue(metadata, '//datafield[@tag="264"]/subfield[@code="c"]') as
'264c'
FROM statistics
left join items on (statistics.itemnumber=items.itemnumber)
LEFT JOIN biblio ON items.biblionumber=biblio.biblionumber
left join biblio_metadata on (biblio_metadata.biblionumber=biblio.biblionumber)
WHERE items.biblionumber in (select it.biblionumber from items it left join
biblio bi on (bi.biblionumber=it.biblionumber) where (booksellerid like
'Adqui%' or booksellerid like 'Inter%' or booksellerid like 'Obseq%') and
datecreated between '2022-01-01' and '2022-12-31' and datetime between '2022-
01-01' and '2022-12-31')
group by items.biblionumber,type
) as consulta order by Títol asc

```

8.3. Enquesta per correu electrònic

Hola XXXXX,

Avui t'escric des del meu correu personal per demanar la teva col·laboració. Et poso una mica en context: estic en aquests moments fent el meu Treball Final de Grau, que consisteix bàsicament en fer una proposta d'un **nou servei d'informació pel Centre de Documentació**, més personalitzat i orientat al personal intern, per agilitzar la resolució de consultes, cobrir necessitats d'informació i en definitiva, per ajudar-vos a ser més eficients al vostre dia a dia.

Per poder fer això, m'agradaria poder treballar amb necessitats reals que tingueu i així poder avaluar si el servei proposat pot ser eficaç o cal repensar-lo. Així doncs, t'agrairé que responguis dues preguntes. Pots esplaiar-te tant com vulguis, tota informació que puguis aportar serà de gran ajuda.

1. Com definiries el teu **àmbit temàtic** professional? És a dir, la **disciplina** que engloba la teva feina, el temes en els quals treballes de forma contínua i dels quals voldries (o t'agrada) estar informada de **forma ininterrompuda**.
 - a. Quines serien les **paraules clau** que utilitzaries (o has utilitzat) per buscar informació sobre aquest tema?

2. Em podries explicar una mica quina ha estat l'últim **projecte o tasca específica** pel qual has hagut de **documentar-te o buscar informació**? Per exemple: per preparar una exposició, una publicació, per documentar una peça, per resoldre una consulta, per preparar una activitat... (Aquesta pregunta es diferencia de la primera pel fet que és una necessitat d'informació que sorgeix **puntualment**, i que per tant no es vol mantenir en el temps).
 - a. Quines serien les **paraules clau** que utilitzaries (o has utilitzat) per buscar informació sobre aquest tema?

Quedo a la teva disposició per qualsevol suggeriment, pregunta o aclariment que em vulguis traslladar. I de nou, moltes gràcies per la teva col·laboració!

8.4. Guió del test amb persones usuàries

Context: partim del que vas expressar a les dues preguntes que et vaig formular per correu electrònic. Et recordo una mica com anava: es tractava de definir una mica les necessitats d'informació permanents i altres consultes puntuals, que canvien en el temps. Sobre aquestes últimes: *[Introduïm aquí una de les consultes puntuals que ha exposat a l'enquesta]* i t'has assabentat que el Centre de Documentació ofereix un servei d'informació actualitzada.

Registre

1. Partim d'aquesta pantalla d'inici. Pots explicar-me què et suggereix aquesta pantalla? Què et permet fer per satisfer les teves necessitats d'informació?

2. Ara voldries afegir una nova consulta puntual, per exemple *[Introduïm aquí un element de Consultes puntuals definides per la persona usuària]* Partint des d'aquí, com creus que podries fer-ho?

Perfil

3. Imagina que s'ha acabat *[Introduïm aquí el projecte específic que li hem plantejat com a context]* i ja no tens interès en obtenir bibliografia actualitzada sobre aquest tema, com ho faries cancel·lar aquesta consulta?

4. Pots explicar una mica quines altres accions pots fer al teu perfil d'usuària?

Butlletí de novetats

Posem que has rebut aquest butlletí de novetats per correu electrònic, i que els documents que s'inclouen responen als teus àmbits d'interès i consultes.

5. Què et suggereix el primer apartat? Què et sembla que et permet fer? I els botons, quina acció esperaries una vegada hi cliques?

6. Com veus el segon apartat? Què et sembla que fan els botons que hi ha, quina acció es desencadena?

7. I el tercer? Què pots fer amb aquests documents?

8. L'últim apartat què et suggereix? És suficient la informació que hi ha? Què esperaries fer amb cada element?

9. Quina informació et faria decantar per un o altre document? Com ho faries per triar-los? És suficient la informació o dades que es donen de cadascun?

10. Has vist algun document que no és gens rellevant pels teus interessos, què faries?

8.5. Formulari d'avaluació de la prova i del servei

1. Quina percepció tens de la prova en general? Sobre la durada? I la dificultat per completar les tasques?

2. Et sembla un servei útil? Si existís, el sol·licitaries?

3. El nom del servei: Servei d'informació actualitzada, et sembla prou clar? S'entén la funció que fa? En cas negatiu, com li diries?

4. De l'1 al 10, en quin grau facilitaria la teva feina al Museu? Per què?

5. Sobre els àmbits d'interès disponibles, creus que estan ben representats els teus àmbits temàtics professionals?

6. N'afegiries algun? Quin?

7. Sobre el perfil d'usuari: et sembla còmode el procés per modificar els àmbits, afegir noves consultes, esborrar-les? Per què?

8. Afegiries alguna funcionalitat més?

9. Sobre el butlletí de novetats: et sembla un mitjà còmode per rebre aquest tipus d'informació? Canviaries alguna cosa?

10. De les accions que es poden fer (reserva, Préstec Interbibliotecari, suggeriment de compra o consulta online) amb els documents recomanats, canviaries alguna cosa?

11. Vols fer un comentari o suggeriment general sobre el servei?

8.6. Wireframes

Centre de Documentació Servei d'informació actualitzada

Museu del Disseny
de Barcelona

Benvinguda al servei d'informació actualitzada del Centre de Documentació

El servei orientat al personal del Disseny Hub que et permetrà estar al dia de les novetats bibliogràfiques del teu àmbit professional

[Saber-ne més](#)

Vols sol·licitar el servei?

[Dona't d'alta](#)

Ja gaudeixes del servei?

[Entra al perfil](#)

Disseny Hub
Barcelona

Centre de Documentació

Catàleg online

© 2023 Disseny Hub Barcelona

Centre de Documentació Servei d'informació actualitzada

Museu del Disseny
de Barcelona

Benvinguda al servei d'informació actualitzada del Centre de Documentació

El servei orientat al personal del Disseny Hub que et permetrà estar al dia de les novetats bibliogràfiques del teu àmbit professional.

A través d'un butlletí de novetats, et mantindrem informada de totes les novetats bibliogràfiques que s'incorporin al Centre de Documentació i també en d'altres biblioteques del territori i d'àmbit internacional.

Selecciona els teus àmbits d'interès i explica'ns de forma detallada les teves consultes puntuals i projectes en els que estiguis treballant. Nosaltres ens encarreguem de mantenir-te al dia amb la bibliografia.

Comencem?

Vols sol·licitar el servei?

[Dona't d'alta](#)

Ja gaudeixes del servei?

[Entra al perfil](#)

Disseny Hub
Barcelona

Centre de Documentació

Catàleg online

© 2023 Disseny Hub Barcelona

Centre de Documentació

Servei d'informació actualitzada

Museu del Disseny
de Barcelona

Pas 1



Identifica't amb les teves credencials del Centre de Documentació

Accedeix

[Has oblidat la contrasenya?](#)

No ets usuari del Centre de Documentació?

[Registra't](#)

Disseny Hub
Barcelona

Centre de Documentació

Catàleg online

© 2023 Disseny Hub Barcelona

Centre de Documentació

Servei d'informació actualitzada

Museu del Disseny
de Barcelona

Pas 2



Selecciona els teus àmbits d'interès

- | | | |
|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> Arquitectura i urbanisme | <input type="checkbox"/> Disseny en general | <input type="checkbox"/> Fotografia de moda |
| <input type="checkbox"/> Art | <input type="checkbox"/> Disseny d'interiors | <input type="checkbox"/> Indumentària històrica |
| <input type="checkbox"/> Artesania | <input type="checkbox"/> Disseny de moda | <input type="checkbox"/> Joieria |
| <input type="checkbox"/> Arts decoratives | <input type="checkbox"/> Disseny de producte | <input type="checkbox"/> Materials |
| <input type="checkbox"/> Arts gràfiques | <input type="checkbox"/> Disseny gràfic | <input type="checkbox"/> Mobiliari |
| <input type="checkbox"/> Ceràmica | <input type="checkbox"/> Educació als museus | <input type="checkbox"/> Museologia |
| <input type="checkbox"/> Conservació i restauració | <input type="checkbox"/> Fotografia | |

Trobes a faltar algun àmbit o vols concretar una mica més el tema d'interès?

Cap problema, pots fer-ho al pas següent

[Enrere](#)

[Següent](#)

Disseny Hub
Barcelona

Centre de Documentació

Catàleg online

© 2023 Disseny Hub Barcelona

Centre de Documentació

Servei d'informació actualitzada

Museu del Disseny
de Barcelona

Pas 3 ●●●●

Recerca puntual

El requadre de la dreta et permet especificar un àmbit o tema concret en el qual estiguis treballant i desitgis estar al dia amb la bibliografia.

Des del Centre de Documentació, t'enviarem les últimes novetats bibliogràfiques relacionades amb el tema especificat per mantenir-te informat i actualitzat.

Escriu aquí la consulta

Vull deixar de rebre novetats
sobre aquest tema a partir del

DD/MM/AAAA

Enrere

Següent

Disseny Hub
Barcelona

Centre de Documentació

Catàleg online

© 2023 Disseny Hub Barcelona

Centre de Documentació

Servei d'informació actualitzada

Museu del Disseny
de Barcelona

Pas 4 ●●●●

Configuració del butlletí

A partir dels teus interessos i necessitats d'informació puntuals i permanents, elaborarem un **butlletí mensual personalitzat**.

Aquest butlletí inclourà noves incorporacions disponibles al Centre de Documentació però també publicacions incorporades en altres biblioteques que podràs sol·licitar, consultar en línia o suggerir per compra.

On vols rebre el butlletí?

Correu electrònic

Vull rebre...

- Llibres
- Articles
- Altres

Enrere

Acaba

Disseny Hub
Barcelona

Centre de Documentació

Catàleg online

© 2023 Disseny Hub Barcelona

Centre de Documentació

Servei d'informació actualitzada

Museu del Disseny
de Barcelona

Moltes gràcies per subscriure't!

A partir d'ara cada mes rebràs un butlletí personalitzat amb les novetats que es vagin incorporant sobre els teus àmbits d'interès.

En qualsevol moment podràs afegir, modificar o eliminar els teus interessos i consultes accedint al teu [perfil](#).

Aquest butlletí et permetrà **consultar online, reservar, demanar per Préstec Interbibliotecari** o fer **suggeriments d'adquisicions** dels documents recomanats.

Disseny Hub
Barcelona

Centre de Documentació

Catàleg online

© 2023 Disseny Hub Barcelona

Centre de Documentació

Servei d'informació actualitzada

Museu del Disseny
de Barcelona

Dades bàsiques

Àmbits d'interès

Consultes puntuals

Historial

Nom Mònica Garcia
Usuari mgarcia@bcn.cat
Contrasenya *****

Adreça electrònica mgarcia@bcn.cat

Tipologia de documents

- Llibres
- Articles
- Altres

Desa

Disseny Hub
Barcelona

Centre de Documentació

Catàleg online

© 2023 Disseny Hub Barcelona

Centre de Documentació

Servei d'informació actualitzada

Museu del Disseny de Barcelona

Dades bàsiques

Àmbits d'interès

Consultes puntuals

Historial

Àmbits d'interès

- Ceràmica
- Artesania

Afegir nous àmbits d'interès

Selecció de la llista

- Arquitectura i urbanisme
- Art
- Artesania
- Arts decoratives
- Ceràmica
- Disseny en general
- Disseny d'interiors
- Disseny de producte
- Disseny gràfic

Desa

Disseny Hub Barcelona

Centre de Documentació

Catàleg online

© 2023 Disseny Hub Barcelona

Centre de Documentació

Servei d'informació actualitzada

Museu del Disseny de Barcelona

Dades bàsiques

Àmbits d'interès

Consultes puntuals

Historial

DD/MM/AAAA

DD/MM/AAAA

DD/MM/AAAA

Afegir una nova consulta puntual

Escriu aquí la consulta

Data de caducitat DD/MM/AAAA

Desa

Disseny Hub Barcelona

Centre de Documentació

Catàleg online

© 2023 Disseny Hub Barcelona

Centre de Documentació

Servei d'informació actualitzada

Museu del Disseny
de Barcelona

Dades bàsiques

Àmbits d'interès

Consultes puntuals

Historial

| | |
|------------|---|
| DD/MM/AAAA | Butlletí de novetats. Maig 2023 |
| DD/MM/AAAA | Butlletí de novetats. Abril 2023 |
| DD/MM/AAAA | Butlletí de novetats. Març 2023 |
| DD/MM/AAAA | Butlletí de novetats. Febrer 2023 |
| DD/MM/AAAA | Butlletí de novetats. Gener 2023 |
| DD/MM/AAAA | Butlletí de novetats. Desembre 2022 |
| DD/MM/AAAA | Butlletí de novetats. Novembre 2022 |
| DD/MM/AAAA | Butlletí de novetats. Octubre 2022 |

Disseny Hub
Barcelona

Centre de Documentació

Catàleg online

© 2023 Disseny Hub Barcelona

Butlletí de novetats

Maig 2023

Novetats del Centre de Documentació

Te'ls reservem!



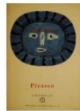
Reservar



Reservar



Reservar



Reservar

Novetats al Consorci de Serveis Universitaris de Catalunya

Podem demanar per Préstec Interbibliotecari els que t'interessin



Consultar



Demanar



Demanar



Demanar

Novetats a les biblioteques de tot el món

T'interessa? Fes un suggeriment de compra!



Suggereix



Suggereix



Suggereix



Suggereix

Articles de revista

Consulta'ls en línia!



[Chronicle of the fine ceramics industry work](#)
Pirooska Novák



[African ceramics and design](#)
Smithsonian Libraries



[Islamic glazed wares from ancient Termez \(southern Uzbekistan\). Raw materials and techniques](#)
Molera I Marimón, Judith; Martínez Ferreras, Verónica; Fusaro, Agnese, Curt, Josep M. (Josep Maria), 1951; Caudenzl, Mainardo; Pidaev, Shakir; Pradell, Trinitat



[Loza dorada de la taifa de Sevilla. Novedades epigráficas](#)
Carmen Barceló



[Què t'ha semblat aquest butlletí? Explica'ns-ho!](#)



[Modifica, afegeix o elimina àmbits d'interès al teu perfil](#)