Tema 2: PDC i Coneixement de la comunitat d’usuaris

Definició de la comunitat d’usuaris: usuaris presencials, potencials i entorn digital

“Saber **qui** està usant què, amb quines finalitats i amb quina **freqüència**, així com saber quines són les **fonts** existents que poden proporcionar la informació de la manera més eficaç respecte el **cost**, és la pedra clau en el del desenvolupament de la col·lecció.”

La biblioteca escolar

|  |  |
| --- | --- |
| **A qui servim?** | * Alumnes
* Mestres i professors
* Mares, pares i famílies
* Personal d’administració i serveis
 |
| **Quines expectatives tenen de la biblioteca?** | * Materials per aprendre a usar la informació, materials per estimular el gust del lector, materials per preparar treballs, fer deures o ampliar coneixements
* Materials per preparar classes, per informar-se de didàctiques i noves tècniques pedagògiques
 |

La biblioteca pública

|  |  |
| --- | --- |
| **A qui servim?** | * Per edats (infantil, juvenil, adult)
* Per interessos (música, lectura, viatges...)
* Per necessitats especials (lingüístiques, discapacitats visuals...)
 |
| **Quines expectatives tenen de la biblioteca?** | * Informació comunitària
* Informació general
* Préstec o consulta de materials d’oci, lleure o formació
 |

La biblioteca universitària

|  |  |
| --- | --- |
| **A qui servim?** | * Alumnes (de grau, postgrau, doctorat...)
* Professors i investigadors
* Personal d’administració
* Públic extern (ciutadans, professionals...)
 |
| **Quines expectatives tenen de la biblioteca?****Quines expectatives tenen els usuaris de la biblioteca?** | * Materials per preparar les classes i ampliar coneixements, fer treballs o completar apunts
* Materials per preparar presentacions
* Materials per projectes de recerca
 |
| **Col·lecció 2.0** | * Per tenir accés 24/7 des de qualsevol dispositiu mòbil i des de qualsevol lloc
* Tant visual com sigui possible
* Que doni respostes individuals (*just for me*) i ràpidament (*just in time*)
 |

La biblioteca especialitzada o el centre de documentació

|  |  |
| --- | --- |
| **A qui servim?** | * Tècniques i especialistes
* Professors i investigadors
* Executius i dirigents de l’entitat
* Públic general
 |
| **Quines expectatives tenen de la biblioteca?** | * Materials per dur a terme l’activitat de recerca, econòmica, tècnica...
* Informació per a la presa de decisions
* Formació i presentació de recursos
 |

ESTUDIS D’USUARIS I NECESSITATS EN RELACIÓ AMB LA COL·LECCIÓ

* **Usuari:** persona que utilitza els serveis o el material bibliogràfic o especial d’una biblioteca
* **Estudi d’usuaris:** estudi de les característiques dels usuaris de les biblioteques i/o de la informació
* **Satisfacció de l’usuari:** nivell en el qual l’usuari d’un servei de biblioteca manifesta el seu acord o desacord amb la qualitat d’aquest servei

ESTUDIS D’USURIS EN RELACIÓ AMB LA COL·LECCIÓ

**Què volem saber?**

* Quins són els usuaris reals, potencials i futurs?
* Concepte “no-usuaris”
* Estil de vida dels usuaris
* Hàbits de lectura
* Quin ús fan de la col·lecció?
* Freqüència
* Grau de coneixement sobre la col·lecció?
* Grau de satisfacció que tenen de la col·lecció?
* Mancances que troben en la col·lecció?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Mètodes indirectes** | **Característiques** | **Avantatges** | **Inconvenients** |
| **Observació**Observar els fets, moviments, actituds... | **Participativa:** integrant-se en el grup**No participativa:** des de fora | Força directe, informació sobre el problema de primera mà. | No proporciona una visió profunda, pot produir-se pèrdua d’informació, lent. |
| **Anàlisi transaccional**Seria el mètode d’observació però per als moviments realitzats en els sistemes informàtics. | Resposta exhaustiva, moltes dades, informació directe sense condicionament. | Fiable, universal, alt grau de participació, factual. | Disseny complex, necessitat d’especialistes per a l’anàlisi i la interpretació de les dades, no inclou opinions. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Mètodes directes** | **Característiques** | **Avantatges** | **Inconvenients** |
| **Enquesta**Recollida de dades sobre els diversos aspectes de les activitats de la biblioteca durant un temps determinat. | Mesurabilitat, comparabilitat, usat per la planificació l’avaluació | Fiable, molts tipus d’estudis possibles, factuals, d’opinió, possibilitat de tractament informàtic. | Disseny complicat, implica d’experts en disseny, en l’explotació i la interpretació. |
| **Qüestionari**Conjunt de preguntes proposades a propòsit sobre diversos aspectes de les activitats de la biblioteca. | Mètode molt utilitzat, de respostes múltiples (qüestionari tancat), o de resposta amb llenguatge natural (qüestionari obert) | Flexible, ràpid, fàcil de passar i analitzar, proporciona anonimat, es pot llegir sencer abans de respondre. | Obtenir un nombre baix de resposta, risc de males interpretacions o d’oblits. |
| **Entrevista**Semblant al qüestionari, les respostes són escrites per l’enquestador. | **Estructurada:** les preguntes són previstes i iguals per a tots els entrevistats**Semiestructurada:** les respostes poden ser ampliades, fins i tot obertes**Delphi:** consulta a experts de forma anònima.**Discussió d’experts:** entrevista col·lectiva sobre un grup de treball d’experts | Baix índex d’errors, alt percentatge de resposta, més profunditat, més control sobre el mecanisme, modificable. | Lentitud, preu elevat, dificultat d’anàlisi en respostes obertes, possible condicionament de l’entrevistat a partir de l’entrevistador. |

TIPUS I METODOLOGIES D’ESTUDIS DE NECESSITATS EN RELACIÓ AMB LA COL·LECCIÓ

**Anàlisi sobre:**

* Valoració de la utilitat dels documents consultats/prestats/descarregats
* Continguts subjectes d’insatisfacció
* Baixa cobertura dins la col·lecció
* Nivell poc apropiat
* Suports/localització/formats poc apreciats per un segment de la comunitat
* Informacions per les quals la biblioteca és jutjada menys interessant que d’altres fonts
* Utilització prevista dels documents
* Habilitat de cerca d’informació

**Indicis a correlacionar amb la nostra col·lecció?**

* Documents més prestats, descarregats...
* Plans estratègics o altres documents interns que recullin l’activitat de la institució
* - Llistats de llibres/discos... més venuts, revistes amb més impacte
* - Bibliografies recomanades, bibliografies selectives.

TIPUS I METODOLOGIES D’ESTUDIS D’ÚS DE LA COL·LECCIÓ

**Anàlisi sobre l’ús de la col·lecció**

* Orientada a l’usuari
* Avaluació de l’eficàcia
* Comprovació de la validesa de la col·lecció
* Força implantació en estudis nord-americans

**Exemples d’indicadors**

* Nombre total de documents (en lliure accés, per suports, exclosos de préstec...)
* Despeses per adquisicions (totals i per suport)
* Nombre de préstecs (préstecs estacionals, durada mitjana dels préstecs)
* Nombre de documents eliminats (totals i per suport)
* Tipologia dels documents demanats en préstec (suport, temàtiques...)
* Tipologia dels documents consultats a sala o descarregats (suport, temàtiques...)
* Edat de les col·leccions
* Facilitat d’accés d’uns determinats materials/suports/secció
* Disponibilitat/localització/forma preferida de la informació
* Despesa d’adquisició per habitant

**Indicadors basats en el préstec**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Característiques** | **Interpretació** |
| **Índex o taxa de rotació** | * Nombre de préstecs anuals / Nombre de documents prestables
* El resultat es dóna en forma de nombre: 0,5, 1, 2, 3...
* Un dels indicadors més usats
* Aplicable a documents informàtics
 | * Un índex baix podria significar fons poc interessant, excessiu o obsolet
* Un índex alt podria significar fons adequat però també insuficient
* Depèn del volum de la col·lecció
* Varia segons la secció o temàtica
 |
| **Índex o taxa de fons actius** | * Documents que han sortit en préstec com a mínim un cop l’any / Total de documents en préstec durant l’any
* El resultat es dóna en percentatge, de 0 a 100 %
* Dóna més informació que l’índex de rotació, assenyala l’eficàcia de la selecció documental
 | * Un índex baix, per exemple menys del 50 %, podria significar fons poc interessant, excessiu o obsolet
* Un índex alt podria significar fons adequat però també insuficient
 |
| **Índex o taxa de sortida** | * Documents en préstec en un moment precís de l’any / Total de documents disponibles en préstec en aquell moment.
* El resultat es dóna en percentatge, que assenyala el que és “fora”.
 | * Un índex de sortida alt i un índex de rotació alt= bon estat de la col·lecció
* Un índex de sortida baix i un índex de rotació alt=desequilibri entre la selecció
 |
| **Índex o taxa de renovació desitjable de la col·lecció** | * (Documents a la col·lecció / Durada de vida activa de la col·lecció) /Documents a la col·lecció)) x100
* El resultat es dóna en percentatge, que assenyala el que cal renovar anualment.
 | **La durada activa de la col·lecció s’obté a través del càlcul següent:** Mitjana dels préstecs segons la data + 1 , per exemple, som al 2020, la mitjana dels nostres préstecs per data és de 2017, això són 3 + 1= 4. Aquest valor 4 anys es considera l’anomenada mitja vida, i una vida òptima serà doncs de 8 anys, i es considerarà màxima la mitja vida per 3: 12 anys. |

**Indicadors basats en la consulta a sala**

|  |  |
| --- | --- |
| **Les peticions a magatzem** | Aplicat sobre les obres consultades a sala |
| **Estadístiques sobre els documents sense ordenar** | Aplicat sobre les obres consultades a sala i tornades als carros |
| **Estadístiques sobre els documents en ús sobre les taules** | Aplicat sobre les obres mentre són consultades |
| **Transaccions electròniques** | Aplicat a les transaccions de documents electrònics en xarxa |

**Estudis d’ús**

* **Avantatges**
* Basat en transaccions reals dutes a terme pel destinatari final i veritable de la col·lecció: el col·lectiu d’usuaris.
* Estadísticament controlable i tipificable sobre els més diversos nivells; les dades són específiques i comparables entre sèries de la mateixa col·lecció i en d’altres de similars.
* **Limitacions**
* Només es fa sobre els usuaris reals i actuals, no es poden comptabilitzar ni els usuaris futurs ni els no-usuaris.
* Dificultat d’interpretació, rigor numèric però falta de matís.

L’arquitectura de la col·lecció del document de la pdc

MODELS DE PLANIFICACIÓ i possible equivalència EN LES PDC

|  |  |
| --- | --- |
| **Política de col·lecció** | document públic de política general. Model narratiu, missions i objectius. |
| **Pla de desenvolupament de la col·lecció** | document públic o intern de programació. Segons les dimensions, per àrea, tipologia o temes. Objectius quantitatius o qualificatius. |
| **Protocols de selecció** | documents interns per seccions o tema propis al responsables de selecció. Recull de procediments, regles, llistes de matèries, llistes de documents, llistes de col·laboradors, de fonts i proveïdors... |
| **Pressupost d’adquisicions** | document anual intern de repartiment del recursos disponibles per continguts, suports i localitzacions. |

***Pla director***

* Document oficial a través del qual els responsables d’una organització expressen i reflecteixen les seves intencions envers el futur de l’organització a llarg termini.
* Període no inferior als 5 anys
* **Equivalència:** Política de col·lecció
* Document públic de política general
* Model narratiu, missions i objectius
* Vocació plurianual

***Pla estratègic***

* Document que ha de marcar les directrius i el comportament perquè una organització realitzi les aspiracions que ha plasmat en el seu pla director.
* **Equivalència:** Pla de desenvolupament de la col·lecció
* Document públic o intern de programació
* Segones les dimensions pot ser un Pla de desenvolupament per àrea, tipologia o temes
* Objectius quantitatius
* Plurianual restringit (3-5 anys)

***Protocols de selecció***

* Conjunt de documents interns propis al responsables de selecció. Recull de procediments, regles, llistes de matèries, llistes de documents, llistes de col·laboradors, de fonts i proveïdors...
* Revisió periòdica

***Planificació “pressupostària”***

* Els objectius de planificació es decideixen a partir de les partides econòmiques rebudes. El pressupost ha de ser un element de la planificació i de les polítiques de desenvolupament, però **no pot ser l'origen de la presa de decisions.**
* **Equivalència:** pressupost d’adquisicions
* Anual

***Planificació “scenario”***

* Forma de planificació en la que un conjunt de circumstàncies rellevants, s’identifiquen amb antelació i s’utilitza per avaluar l’impacte de les accions alternatives.

***Planificació emprenedora o oportunista***

* Forma de planificació confiant en la iniciativa individual segones les situacions i conjuntures que apareguin, sense planificació prèvia, actuant immediatament segons les oportunitats que es presentin.

Per tal de dur a terme els plans, cal tenir en compte els canvis del medi, la comprovació del medi en el qual té lloc la missió de l’organització. Per això, s’utilitza el mètode “Pest Analyst”

DIRECTIURS, ESTÀNDARDS I PROPOSTES PER L’ELABORACIÓ DE PDC

**Política de Desenvolupament de Col·leccions:** conjunt coherent de decisions i processos relacionats amb el creixement, l'ordenació i la posada en valor, la comunicació i la preservació de les col·leccions, en el marc de les missions específiques de la biblioteca, i a la recerca d’objectius socioculturals i socioeducatius assignats a aquesta col·lecció.

**No hi ha una norma universal ni general.**

FORMULACIÓ D’UNA PDC I LA SEVA APLICACIÓ

**Raons per a no formular una PDC?**

* Demanda una important inversió en hores de feina
* Costa mantenir-la al dia

**Pla estratègic de la institució**

* **SWOT** (Strengths, Weakness, Opportunities, Threats)
* **STEP** (Social, Technological, Economic and Political Assessment)
* Identificació de la comunitat d’usuaris
* Identificació de necessitats a curt / llarg termini
* Establiment de prioritats en l’assignació de recursos
* Equilibri de necessitats i recursos dins del sistema bibliotecari

**Establiment de polítiques sectorials**

* Selecció, finançament, revisió, avaluació, promoció...
* Coordinació de la política pròpia amb la d’altres biblioteques
* Consens entre els diferents grups implicats respecte a la política
* Formulació escrita de la política de forma, amb criteris i amb terminologia homologables
* Revisió regular del conjunt

ELEMENTS BÀSICS D’UNA PDC

ACTORS POSSIBLES D’UNA PDC

1. Institució patrocinadora
* **Funció:** elaboració, aprovació
1. Direcció de la unitat d’informació
2. Responsables d’àrees temàtiques/funcionals
3. Bibliotecaris
* **Funció:** esborrany, elaboració, negociació
1. Usuaris o clients
2. Comissions participatives
* **Funció:** elaboració, aprovació