

REFLEXIONS SOBRE LA MESURA DE LA QUALITAT EN LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

Carina Rey

Concepción Rodríguez

Facultat de Biblioteconomia i Documentació.
Universitat de Barcelona



QUÈ ÉS L'AVVALUACIÓ?/1

- Estimación de la eficacia, eficiencia, utilidad y relevancia de un servicio o instalación (UNE 50137:2000)
- “Mesura del valor” d’una activitat o objecte (F.W. Lancaster)



QUÈ ÉS L'AVALUACIÓ?/2

“Un procédé de contrôle critique et systématique visant déterminer, premierement , si un système fonctionne bien (d’après les objectifs, normes ou autres criteres établis auparavant); deuxièmement, s’il peut être amélioré, troisièmement, le meilleur moyen de l’améliorer”

B. Calenge. “Construire un plan d’avaluation”, p. 71. En: *Evaluer pour evoluer.*



PER QUÈ AVALUAR?/1

- RAONS POLÍTIQUES:

- JUSTIFICAR LA DESPESA

- RAONS DE GESTIÓ:

- VERIFICAR EL PROGRÉS ACONSEGUIT EN RELACIÓ ALS OBJECTIUS FIXATS (G. FORD (1989))



PER QUÈ AVALUAR?/2

■ RAONS INTRÍNSEQUES:

- ORIENTADA A L'ACCIÓ → PERMET IDENTIFICAR LES FONTS DE FRACÀS I D'INEFICÀCIA.
- CATALITZADOR DEL CANVI → EVIDENCIA ELS PROGRAMES EN CURS PER MILLORAR LA BIBLIOTECA
- FIXA CANALS DE COMUNICACIÓ → DINS LA BIBLIOTECA I AMB ELS USUARIS.

(D.E. WILLIAMS (1988))

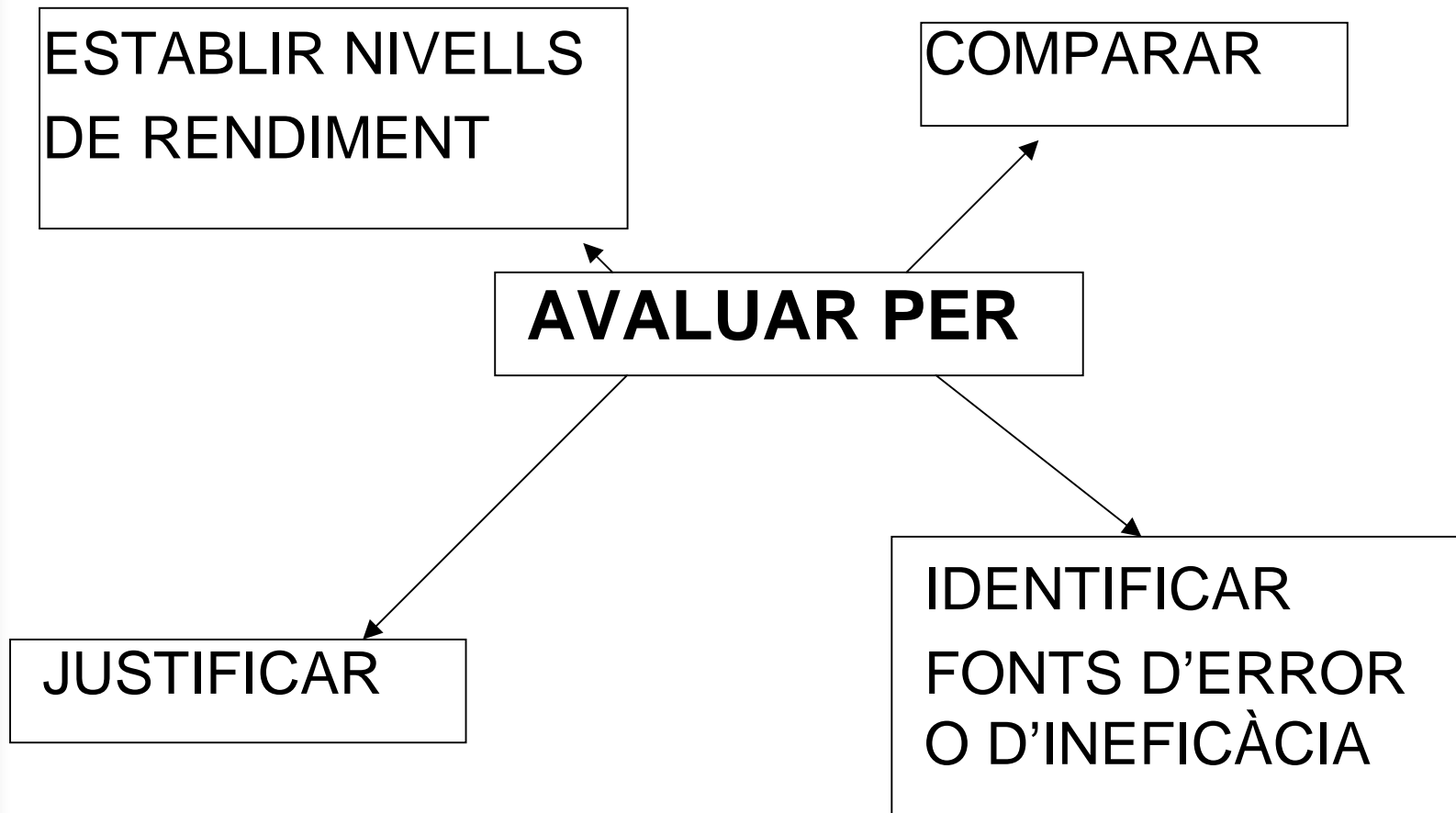


PER QUÈ AVALUAR?/3

■ RAONS EXTRÍNSEQUES:

- FACILITA LA COMPARACIÓ ENTRE BIBLIOTEQUES

PER QUÈ AVALUAR?/4 (M.de la Mano)





1ª ÈPOCA: ENFOC QUANTITATIU

- CENTRAT EN LA MESURA DELS RECURSOS (*INPUTS*).
- *BIGGER IS BETTER.*



2a ÈPOCA: ENFOC QUALITATIU

- *PERFORMANCE MEASUREMENT*
 - TÉ EN COMPTE LA QUALITAT DEL SERVEI OFERT
 - MESURA LES ACCIONS ACONSEGUIDES (*OUTPUTS*)
- OBJECTIUS:
 - LEGITIMACIÓ
 - NEGOCIACIÓ



3a. ÈPOCA: L'IMPACTE

- EFECTES DIRECTES DEL SERVEI BIBLIOTECARI EN ELS RESULTATS INSTITUCIONALS
 - APRENENTATGE-DOCÈNCIA-RECERCA
- REQUEREIX LA INTEGRACIÓ PLENA DE LA BIBLIOTECA EN EL SI DE LA UNIVERSITAT



REFLEXIONS/1

- NECESSITAT DE CONSENS
- L'AVAUACIÓ CANVIA PER ADAPTAR-SE A LA NOVA REALITAT
- EL PAPER DELS AGENTS
- L'AVAUACIÓ COM A PART DE LA PLANIFICACIÓ I MILLORA DE LES ORGANITZACIONS



REFLEXIONS/2

- CAL TROBAR NOUS INDICADORS
- IMPLICACIÓ NECESSÀRIA I OBLIGATÒRIA DELS ESTAMENTS UNIVERSITÀRIS
- COM ES PRESENTEN ELS EFECTES?
- VOLUNTAT D'IDENTIFICAR RESULTATS CLAUSSOBRE ELS QUE INCIDEIX LA BIBLIOTECA



DIFICULTATS PLANTEJADES PER L'AVUACIO

- TERMINOLÒGIQUES:
 - NECESSITAT D'ARRIBAR A UN CONSENS
- METODOLÒGIQUES:
 - QUÈ ÉS VOL MESURAR?
 - SELECCIÓ D'INDICADORS
 - PROCEDIMENT DE RECOLLIDA DE DADES
 - ANÀLISI I INTERPRETACIÓ DE LES DADES



ELS AGENTS DE L'AVALUACIÓ

- PAPER DELS PROFESSIONALS:
 - EXPERIÈNCIA
- PAPER DELS DOCENTS:
 - REFLEXIÓ *PROACTIVA*
 - AVANÇAR AMB LA RECERCA
- COL·LABORACIÓ IMPRESCINDIBLE
- PAPER DE LES AGÈNCIES DE QUALITAT
- PAPER DE LES INSTITUCIONS



COL·LABORACIÓ DELS AGENTS

■ ACTUALMENT:

- DESENVOLUPAMENT DE LA COL·LECCIÓ
- PARTICIPACIÓ DINS LES “COMISSIONS”

■ FUTUR:

- PERSONAL DE SUPORT
- INSTRUCCIÓ
- EL·LABORACIÓ DE NOUS PRODUCTES I SERVEIS