



# Dossier

**Presca de decisions**

**El servei de biblioteca pública i l'avaluació:  
l'aposta de la Gerència de Serveis de Biblioteques  
de la Diputació de Barcelona**



# El servei de biblioteca pública i l'avaluació: l'aposta de la Gerència de Serveis de Biblioteques de la Diputació de Barcelona

**Antoni FELIU**

Gerència de Serveis de Biblioteques, Diputació de Barcelona  
*feliuoa@diba.cat*

Article rebut l'octubre de 2017; revisat el novembre de 2017.

**Resum:** Es presenten alguns dels projectes que ha dut a terme la Gerència de Serveis de Biblioteques de la Diputació de Barcelona en l'àmbit de les estadístiques i l'avaluació per a exemplificar les diferents possibilitats, sistemes i metodologies i per a disposar d'una aproximació a les característiques i el valor dels serveis de biblioteca pública a la demarcació de Barcelona. En aquests projectes, les dades es presenten com a instruments per a donar suport a la presa de decisions en qualsevol nivell de responsabilitat i per a ajudar a fer visible la contribució dels serveis de biblioteca pública al desenvolupament personal, social i comunitari dels individus i de les poblacions a què serveixen.

**Paraules clau:** biblioteca pública, estadístiques, indicadors, avaluació, valor públic, retorn social a la inversió, Barcelona (província).

## **El servicio de biblioteca pública y la evaluación: la apuesta de la Gerencia de Servicios de Bibliotecas de la Diputación de Barcelona**

**Resumen:** Se presentan algunos de los proyectos que ha llevado a cabo la Gerencia de Servicios de Bibliotecas de la Diputación de Barcelona en el ámbito de las estadísticas y la evaluación con el fin de ejemplificar las diferentes posibilidades, sistemas y metodologías y disponer de una aproximación a las características y el valor de los servicios de biblioteca pública en la demarcación de Barcelona. En estos proyectos, los datos se presentan como instrumentos para apoyar la toma de decisiones en cualquier nivel de responsabilidad y facilitar el hacer visible la contribución de los servicios de biblioteca pública en el desarrollo personal, social y comunitario de los individuos y de las poblaciones a las que sirven.

**Palabras clave:** biblioteca pública, estadísticas, indicadores, evaluación, valor público, retorno social a la inversión, Barcelona (provincia).

## **Public library service and evaluation: the commitment of the Library Services Management of the Province Council of Barcelona**

**Abstract:** Some of the projects implemented by the Library Services Management of the Province Council of Barcelona in the area of the statistics and evaluation are presented with a view to highlighting different possibilities, systems and methodologies and to provide an approach to the characteristics and the value of public library services in the Barcelona area. In these projects, the data are presented as decision-making support instruments in all tiers of responsibility and to help to provide greater exposure for the contribution made by public library services to the personal, social and community development of the people and the populations that use them.

**Keywords:** public library, statistics, indicators, evaluation, public value, social return on investment, Barcelona (province).

## Introducció

Les biblioteques públiques, com tots els serveis públics, són, al mateix temps, instruments i el resultat de l'aplicació de determinades polítiques públiques: les biblioteques públiques estan concebudes, creades i mantingudes perquè des d'una determinada visió de què és la societat i com evoluciona, es consideren instruments per a impulsar el canvi social.

Termes com *noves formes de governança, participació, govern obert, e-govern, transparència, o dades obertes*, entre d'altres, són en boca de molts líders socials o polítics, i són motiu d'articles als mitjans de comunicació. Sense voler definir els conceptes ni revisar les idees que hi ha rere cadascun d'aquests termes i de la manera com es materialitzen en forma d'orientació estratègica, organitzativa o operativa de l'administració pública, és clar que una de les seves derivades és que els serveis públics —com els de lectura pública— han de demostrar cada cop més que efectivament responen a les raons últimes de la seva existència i que ho fan d'una manera eficient. Aquesta idea mena directament al concepte d'*avaluació de serveis*.

Cal tenir en compte, també, que de l'esclat de la crisi ençà s'ha alterat l'estructura de costos de les biblioteques públiques. Si abans de la crisi les despeses estructurals (manteniment d'edificis i instal·lacions, i personal) suposaven al voltant del 80 %, restant-ne el 20 % per a mantenir fons documental i per a produir i programar activitats, avui els costos estructurals s'enduen el 90 % dels pressupostos i només es destina un 10 % al fons documental i a les activitats. Aquest fenomen s'ha produït per l'augment de costos de manteniment d'edificis i instal·lacions i, sobretot, per les dràstiques retallades en els pressupostos dedicats a l'adquisició de fons documentals de totes les administracions, i per l'augment de la producció i programació d'activitats amb baix cost o sense cost (que produeix i executa el personal de les biblioteques, voluntaris, o amb acords de col·laboració).

Així doncs, ha calgut, i encara cal, afinar els criteris de sostenibilitat dels equipaments bibliotecaris per tal que els costos de manteniment d'edificis i instal·lacions no creixin més, tant en termes absoluts com relatius. També cal ajustar els criteris de selecció de fons documental, per tal de maximitzar el rendiment dels fons que s'adquireixen, i els de producció i programació d'activitats amb l'objectiu que els esforços que s'hi dediquen arribin com a mínim a l'audiència que s'espera. En aquest sentit, l'avaluació pot aportar informació estructurada que ajudi a prendre decisions.

D'altra banda, l'adveniment d'internet, les actuals formes d'accés i producció de la informació, i els canvis en els hàbits de consum cultural han fet que el volum dels serveis presencials que tradicionalment oferien les biblioteques públiques hagi disminuït en termes relatius, i al mateix temps ha pres importància la presència de les biblioteques públiques a les xarxes socials, i l'oferta de serveis en línia; en conseqüència, el sector ha començat a revisar el model de servei de biblioteca pública.<sup>1</sup>

Així doncs, cal tenir en compte que avui els serveis de lectura pública es concreten i materialitzen en unes relacions entre ciutadans i administració que es produeixen, sovint indistingiblement, en un entorn tant físic com virtual que cal gestionar, en constant evolució i que ha esdevingut cada vegada més complex per la concurrència de diversos factors: biblioteques més grans, serveis bibliotecaris en línia, diversificació de serveis, d'usuaris i de canals de comunicació i serveis d'informació generalista privats, entre d'altres.

Des de fa molts anys, la Gerència de Serveis de Biblioteques (GSB) de la Diputació de Barcelona compila dades sobre les biblioteques de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la demarcació de Barcelona i d'acord amb aquestes dades publica informes i estudis orientats a millorar els serveis bibliotecaris i a posicionar-los estratègicament en l'entorn en què actuen. Igualment, la GSB inclou en

1. Un exemple derivat de la redefinició del model de biblioteca és el projecte *Bibliolab*, impulsat per la Diputació de Barcelona: <<http://www.diba.cat/web/biblioteques/bibliolab1>>.

els seus programes de formació per al personal de les biblioteques, la formació en estadístiques i avaluació de serveis tant presencials com en línia. Finalment, la GSB ofereix eines de suport a la gestió dels serveis bibliotecaris amb sistemes que faciliten la generació d'informació útil per prendre decisions i promou el desenvolupament de competències en anàlisi de dades i processos d'avaluació per mitjà de tallers adreçats als professionals.

## 1. Avaluació?

Una de les dificultats de l'avaluació de biblioteques és delimitar el concepte d'*avaluació*.

En l'àmbit de la gestió pública, alguns autors reserven el terme *avaluació* aplicat a serveis públics per a processos més o menys sistemàtics i basats en l'evidència que duquin a poder atribuir valor al servei.

Segons Sancho Royo:<sup>2</sup>

Quan parlem d'avaluació de serveis, ens referim a la producció d'informació que serveix als gestors públics per a tenir una idea sobre la qualitat dels serveis que produeixen, en funció de què s'estimi com a valor.

La finalitat de l'avaluació és que sigui d'utilitat per als decisors i gestors públics i per a la ciutadania. L'avaluació és una activitat específica i amb identitat pròpia, clarament diferenciada d'altres activitats com ara el control intern, l'auditoria financera, l'auditoria de gestió i el control presupostari, però amb les quals manté una relació estreta de complementarietat.

## La Gerència de Serveis de Biblioteques (GSB) de la Diputació de Barcelona compila dades sobre les biblioteques de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la demarcació de Barcelona i d'acord amb aquestes dades publica informes i estudis orientats a millorar els serveis bibliotecaris i a posicionar-los estratègicament en l'entorn en què actuen.

Segons Blasco Julià:<sup>3</sup>

Avaluar no és fer un seguiment d'indicadors, activitat pròpia del monitoratge de programes, sinó que amb l'avaluació s'ha de poder establir una relació de causa-efecte entre el programa i els canvis observats en els objectes o subjectes a qui va adreçat el programa.

La Comissió Europea defineix l'avaluació com la valoració de les intervencions dels organismes públics segons els seus productes i els seus impactes, en relació amb les necessitats que pretenen satisfer, i orientada a proveir informació rigorosa, basada en evidències, per a la presa de decisions (CE, 2007).

En canvi, si ens aproximem al concepte d'*avaluació* i a com es du a terme des de l'àmbit de la Biblioteconomia i la Documentació trobarem una accepció una mica més àmplia del terme, encara que no és contradictòria amb l'anterior.

La introducció de la norma ISO 11620:2014<sup>4</sup> d'indicadors de rendiment bibliotecari diu:

- David Sancho Royo, «Avaluació de serveis: programa de formació de directius/ives i comandaments de l'Administració local». (Barcelona: Diputació de Barcelona, 2011.)
- Jaume Blasco Julià, *Guia pràctica 1* [en línia]: *com iniciar una avaluació: oportunitat, viabilitat i preguntes d'avaluació*, Barcelona: Ivàlua, 2009, <[http://www.ivalua.cat/documents/1/16\\_02\\_2010\\_10\\_18\\_20\\_Guia1\\_Introduccio\\_Abril2009versiorevisada\\_final.pdf](http://www.ivalua.cat/documents/1/16_02_2010_10_18_20_Guia1_Introduccio_Abril2009versiorevisada_final.pdf)> [Consulta: 30/09/2017].
- ISO 11620:2014 (E), *Information and documentation, library performance indicators*, 3rd ed., Geneva: ISO Copyright office, cop. 2014.

This International Standard is concerned with the evaluation of libraries of all types. [...] The main purpose of this International Standard is to endorse the use of performance indicators regarding the quality of library services in libraries and to spread knowledge about how to conduct performance measurement.

Del desenvolupament de la norma, dels indicadors que estableix i del tractament que fa de la informació, se n'infereix que els indicadors que conté poden ser usats en qualsevol context, associant així el terme *avaluació* a una idea no tan restrictiva com la dels autors que abans hem esmentat.

Sigui com sigui, en l'àmbit del servei de biblioteca pública sovint fem el terme *avaluació* per a referir-nos a tots els processos d'obtenció i elaboració d'informació i d'atribució de valors a diferents aspectes del servei bibliotecari amb finalitats diverses —presa de decisions, rendiment de comptes, comunicació corporativa o institucional—, a qualsevol àmbit, i fer-ho basant-nos en dades recollides sistemàticament i/o en processos *ad hoc* que tant poden ser quantitius com qualitius.

Finalment, cal tenir en compte que a la demarcació de Barcelona el servei de biblioteca pública té unes característiques de dependència administrativa, estructural i operativa singulars que fan que calgui ser molt curós a l'hora de determinar la finalitat i els objectius dels projectes d'avaluació. És per això que a continuació es dedica un apartat a sintetitzar quines són aquestes característiques per després dedicar apartats a projectes que exemplifiquen el treball en l'àmbit de l'avaluació duts a terme per la GSB.

## 2. Avaluació i servei de biblioteca pública a la demarcació de Barcelona

Potser la característica més rellevant pel que fa a l'avaluació del servei de biblioteca pública a la demarcació de Barcelona és que és un servei configurat i concebut en xarxa. En aquest model cada servei bibliotecari municipal es vincula a la resta de serveis integrant-se a la Xarxa de Biblioteques Municipals (XBM) de la demarcació de Barcelona, que promou, impulsa i gestiona la Diputació de Barcelona. Aquest fet —com veurem més endavant— afavoreix i condiciona la possibilitat de desenvolupar projectes en l'àmbit de les estadístiques i l'avaluació.

Actualment<sup>5</sup> la Xarxa de Biblioteques Públiques Municipals de la demarcació de Barcelona està integrada per 225 biblioteques i deu bibliobusos que donen servei a 252 municipis<sup>6</sup> dels 311 que té la demarcació de Barcelona. Gairebé tota la població de la demarcació (98 %) té servei de biblioteca pública o servei de bibliobús al seu municipi. Les biblioteques que integren la XBM són de titularitat municipal i són gestionades conjuntament pels ajuntaments i la Diputació de Barcelona en virtut de convenis signats entre la corporació provincial i cadascun dels ajuntaments. En el cas de la ciutat de Barcelona, el servei de biblioteca pública és gestionat pel Consorci de Biblioteques de Barcelona, participat per l'Ajuntament de Barcelona i la Diputació. A més dels serveis presencials, les biblioteques de la XBM ofereixen serveis virtuals a través dels portals *Biblioteca virtual*,<sup>7</sup> *Aladí* (catàleg col·lectiu)<sup>8</sup> i *Gènius*,<sup>9</sup> i de l'aplicació per a mòbil *BibliotequesXBM*.<sup>10</sup> Tant el servei de bibliobusos com els serveis que ofereixen aquests portals són gestionats íntegrament per la Diputació de Barcelona. A més, la XBM i les biblioteques de la xarxa tenen canals a les principals xarxes socials.

5. Dades del 30/09/2017.

6. A més dels 252 municipis de la demarcació amb servei, es dona servei de bibliobús al municipi de Viladrau de la demarcació de Girona.

7. <<http://bibliotecavirtual.diba.cat>>.

8. <<http://sinera.diba.cat>>.

9. <<http://genius.diba.cat>>.

10. <<http://bibliotecavirtual.diba.cat/app>>.

Durant el 2016, les biblioteques i bibliobusos de la XBM van atendre 18,8 milions de visites i van fer 12,5 milions de transaccions de préstec. Van registrar 1,7 milions d'usos del servei d'*internet i +* i 1,8 milions d'usos del servei de wifi, i els portals *Biblioteca virtual* i *Genius* van rebre 8,8 milions de visites.

Segons la formulació de la seva missió:<sup>11</sup> «la Gerència de Serveis de Biblioteques de la Diputació de Barcelona assessora i dona suport als ajuntaments en la creació i el desenvolupament dels serveis bibliotecaris, i lidera la Xarxa de Biblioteques Municipals de la província de Barcelona per tal de garantir l'equilibri territorial i la qualitat del servei en matèria bibliotecària, així com l'accés de tota la ciutadania a la informació, el coneixement i la cultura.». A banda de l'objecte d'aquest article —l'avaluació en sentit ampli—, el suport que la GSB dona als ajuntaments i a les biblioteques se centra principalment en:

- L'assessorament i suport tècnic a la planificació.
- El desenvolupament del servei de lectura pública.
- La programació d'equipaments bibliotecaris.
- L'assessorament i suport tècnic i financer per a la construcció i millora dels equipaments.
- Provisió de personal de direcció de les biblioteques i dels bibliotecaris.
- Provisió de fons documental —lots fundacionals i lots de manteniment.
- Acords d'accés a recursos en línia i plataformes de préstec de llibre electrònic.
- Provisió i manteniment d'equipament informàtic tant d'ús intern o de gestió com d'ús públic.
- Provisió de sistemes unificats i centralitzats de gestió del fons —base de dades bibliogràfica única: catàleg col·lectiu—, gestió d'usuaris —registre únic d'usuaris—, i de sistemes de gestió de nombrosos serveis —préstec, préstec interbibliotecari, wifi, *internet i +*, préstec virtual.
- Oferta formativa per al personal de les biblioteques.
- Impuls de grups de treball, d'intercanvis professionals.

- Desenvolupament de continguts per al portal *Biblioteca virtual*.<sup>12</sup>

Com hem dit, l'existència de la XBM i el paper de lideratge de la GSB afavoreixen la possibilitat d'impulsar projectes d'avaluació i difondre la cultura de l'avaluació entre els professionals que gestionen els serveis de biblioteca pública. Entre altres avantatges, l'existència de la XBM i de la GSB permet oferir assessorament i serveis en estadístiques i avaluació a cadascun dels serveis de biblioteca pública municipals, biblioteques i bibliobusos que el proveeixen. Aquests serveis, que es concreten en informes, formació i tallers, els produeix la GSB a uns costos relativament reduïts. D'altra banda, la configuració i el treball en xarxa a la XBM, la tradició en la recollida de dades, i la cultura corporativa comuna faciliten desenvolupar i mantenir sistemes d'informació d'estadístiques centralitzats. La centralització de molts dels sistemes de gestió i control de serveis bibliotecaris afavoreix l'estandardització del servei, de la terminologia emprada i de les estadístiques que se'n deriven, cosa que n'augmenta la fiabilitat i la comparabilitat de les dades. Finalment, la feina de la GSB descarrega en molts casos el personal bibliotecari de les tasques associades a processos d'obtenció d'informació de base per a engagar processos d'avaluació. Els gestors de les biblioteques difícilment podrien portar a terme aquests processos amb una dedicació raonable o sense desatendre altres necessitats del servei.

Altrament, el treball en xarxa també condiona el desenvolupament i els projectes d'estadístiques i avaluació. En primer lloc, cal ser molt curós a l'hora de definir quin és l'abast territorial dels projectes, i els àmbits territorials en què poden o han de ser desagregades les dades i les anàlisis que se'n deriven. En segon lloc, cal tenir en compte que en un mateix territori es poden superposar polítiques de servei i de comunicació locals amb polítiques de servei establertes per la GSB pel conjunt de biblioteques de la XBM. Finalment, l'estandardització de determinades polítiques de servei per al conjunt de biblioteques de la

11. <<http://www.diba.cat/web/biblioteques/qui-som>>.

12. <<http://bibliotecavirtual.diba.cat>>.



XBM permet atribuir les diferències observades en els resultats a factors diferents de les polítiques de servei.

### 3. BibData XBM: un recurs per a l'avaluació

La GSB, amb el suport dels serveis informàtics de la Diputació de Barcelona, ha desenvolupat un Sistema d'Informació d'Estadístiques Bàsiques de les biblioteques (SIEB). Aquest sistema té —entre altres elements— un repositori centralitzat per a consolidar i emmagatzemar dades estadístiques procedents dels diversos sistemes de gestió i control dels serveis bibliotecaris. També forma part del SIEB una aplicació web amb formularis que permeten a les biblioteques consignar informació estadística concernent als serveis gestionats i controlats per sistemes locals —per exemple, el còmput de visites— i, al mateix temps, presenten dades que corresponen a cada biblioteca, però que procedeixen dels sistemes centralitzats de gestió i control de serveis bibliotecaris, com per exemple el préstec. Aquest sistema és més aviat un sistema d'intercanvi d'informació i de monitoratge que integra dades procedents de diverses fonts que no pas un sistema d'avaluació. Les dades que recull aquest sistema corresponen als recursos econòmics, estructurals, materials, humans, als serveis que produeixen i als usuaris que gaudeixen de les biblioteques.

Ara bé, les dades que integren el SIEB, consolidades i emmagatzemades al repositori constitueixen la base principal sobre la qual s'ha desenvolupat el programa BibData XBM. Aquest sistema d'informació és un sistema d'accés en línia que té elements concebuts i dissenyats per a ser útils a l'hora d'avaluar un servei bibliotecari.

BibData XBM presenta la informació estadística de cada biblioteca de la XBM en forma d'indicadors, tot relacionant recursos, població destinatària dels serveis i resul-

tats amb enunciats en què les dades queden vinculades a diferents aspectes o línies estratègiques del servei bibliotecari. A més, proporciona valors de referència per a molts dels indicadors i presenta taules comparatives entre biblioteques. Aquests valors de referència són generats pel mateix sistema a partir de les mitjanes dels valors de cadascuna de les biblioteques. Així s'afavoreix una lectura crítica, amb una visió relativa i contextualitzada de les dades per a facilitar els processos d'avaluació.

El programari *QlikView*,<sup>13</sup> emprat en la gestió d'usuaris de BibData XBM, permet, mitjançant l'assignació de rols i permisos, que totes les biblioteques i bibliobusos de la XBM tinguin accés remot a l'eina a través d'Internet en temps real, i disposar així de les dades actuals i les del passat en qualsevol moment.

Així doncs, BibData XBM permet seleccionar la biblioteca de la qual es volen obtenir les dades, i les presenta mitjançant els següents informes predefinits:

- Dades bàsiques de la biblioteca seleccionada: presenta les dades més genèriques de la biblioteca per a tenir-ne una idea general. L'informe s'estructura en quatre apartats (població, recursos i oferta, usuaris i resultats), i inclou alguns indicadors calculats a partir d'aquestes dades.
- Dades bàsiques municipals: presenta les mateixes dades que l'informe anterior però agregades en l'àmbit del municipi a què pertany la biblioteca seleccionada. Inclou mitjanes per dia de servei.
- Comparació biblioteca i municipi: presenta una taula de les dades bàsiques de la biblioteca juxtaposada amb les mateixes dades agregades a escala municipal, i el càlcul del valor percentual de les dades de la biblioteca seleccionada en relació amb el total municipal. D'aquesta manera es facilita una lectura de les dades de la biblioteca dins del context bibliotecari local en què opera.

13. <<https://www.qlik.com/es-es/>>.



- Evolució de les dades anuals: presenta una evolució de les dades bàsiques de la biblioteca en els darrers tres anys, estructurada en quatre apartats (població, recursos i oferta, usuaris i resultats) i inclou mitjanes per dia de servei.
- Dades completes: tal com indica el nom, s’hi presenten les dades bàsiques de manera més exhaustiva i desagregada en diferents categories. Hi ha informació i taules de dades concernents a l’edifici, a l’equipament, al fons documental, al personal, als usuaris inscrits, als usuaris amb activitat, a l’ús dels diferents serveis, al préstec i al préstec interbibliotecari, a les activitats i als serveis virtuals. En general, es presenta tota la informació concernent a un tema disponible al sistema en una única taula per tal de juxtaposar dades sobre recursos, usuaris i resultats, i en facilita així una lectura amb una visió integrada i relativa de les dades.
- Comparativa per mòdul: permet fer una comparativa entre els valors d’un indicador de les diverses biblioteques d’un mateix mòdul.<sup>14</sup> Cadascuna de les biblioteques queda posicionada en relació amb les altres biblioteques semblants i amb l’aspecte concret de la biblioteca de què dona informació l’indicador. Actualment, les biblioteques poden comparar-se d’acord amb els 22 indicadors que permet escollir el sistema.
- Avaluació i manteniment dels espais: permet avaluar els costos de manteniment municipals de l’equipament bibliotecari tenint en compte dos criteris: les dimensions dels equipaments i l’ús. Els costos de manteniment queden relacionats amb les dades de dimensions o ús a través d’un grup d’indicadors. De cada indicador es presenta el valor de l’indicador de la biblioteca i un valor de referència, que és el valor mitjà de l’indicador per a les biblioteques del mateix mòdul. A més, si la diferència entre ambdós valors és destacada, apareixen en la mateixa taula unes indicacions en forma de semàfor (verd o vermell segons si aquesta diferència és positiva o negativa per a la biblioteca seleccionada).
- Avaluació de la col·lecció: conté indicadors relacionats amb la col·lecció a partir de tres criteris: suficiència de la col·lecció, renovació de la col·lecció i rendiment de la col·lecció. Per a cadascun d’aquests aspectes del servei bibliotecari hi ha associat un grup d’indicadors, dels quals el sistema presenta el valor de la biblioteca seleccionada, el valor del municipi al qual pertany la biblioteca —dada significativa en el cas de municipis amb més d’una biblioteca— i un valor de referència que és el valor mitjà de l’indicador de les biblioteques del mòdul. A més, quan les diferències entre aquests tres valors són destacables, apareixen uns semàfors (verd o vermell segons si la diferència és positiva o negativa per a la biblioteca seleccionada).
- Quadre de comandament: presenta una visió global del servei bibliotecari del municipi d’acord amb un conjunt d’indicadors estructurats en sis àmbits estratègics: accessibilitat a les biblioteques, orientació a l’usuari, anàlisi de la col·lecció, anàlisi econòmica, ús de la biblioteca, i recursos humans. Aquest informe presenta sempre les dades agregades en l’àmbit del municipi. A cadascun dels àmbits estratègics hi ha associat un grup d’indicadors dels quals es presenta el valor de l’indicador del municipi de dos anys consecutius. Una indicació de si puja o baixa aquest valor, i un valor de referència que és el valor mitjà de l’indicador per als municipis del mateix tram de població que el del municipi de la biblioteca seleccionada. Quan la diferència entre el valor de l’indicador municipal i el del tram de població és destacada, apareix en el quadre un semàfor (verd o vermell segons si la diferència és positiva —punt fort— o negativa —oportunitat de millora).
- Comparativa per tram de població: permet fer una comparativa entre els valors d’un indicador dels diferents municipis d’un mateix tram de població. En aquestes taules comparatives, cadascun dels serveis bibliotecaris municipals queda posicionat en relació amb els serveis bibliotecaris de municipis semblants i amb l’aspecte concret del servei del qual dona informació l’indicador. Actualment, els serveis bibliotecaris municipals poden comparar-se basant-se en els 22 indicadors que permet escollir el sistema.

14. Les biblioteques de la XBM estan classificades en un sistema de mòduls atenent a criteris de població atesa i dimensions de l’equipament bibliotecari.

## 4. Avaluació de les xarxes socials: *social analytics XBM*

En l'últim estudi realitzat per la GSB, en què es comparava l'ús de les eines de la web social a la XBM entre el 2010 i el 2015, va quedar palès un increment important del nombre de biblioteques que en feien ús, passant d'un 65 %, el 2010, a un 97 %, el 2015, respecte del total. El mateix estudi també deia que el 66 % de les biblioteques feia algun tipus d'avaluació de les actuacions que havien dut a terme a les xarxes socials, per tant, un nombre força elevat no feia cap tipus d'avaluació.

L'auge dels darrers anys en l'ús de les eines de la web social a les biblioteques ha generat, doncs, la necessitat d'avaluar-ne l'ús. Avui dia, l'avaluació d'aquestes eines encara és força complexa i moltes vegades deixada de banda. La gran quantitat d'eines disponibles que hi ha al mercat en complica l'avaluació, per una banda, perquè cada plataforma dona les dades de manera diferent i, per l'altra, perquè per disposar d'aquestes dades cal dirigir-se a cadascuna de les plataformes, una per una, per consultar-les en un procés que es pot fer molt pesat.

Aprofitant doncs el potencial del programari *QlikView*, amb l'objectiu de cobrir aquesta necessitat d'avaluació i amb la voluntat que aquelles biblioteques que no fan cap tipus d'avaluació a les xarxes socials disposin d'una eina que els ho faciliti, la GSB ha incorporat, el darrer any, una nova eina d'anàlisi, *social analytics XBM*, desenvolupada també amb aquest programari.

Aquesta nova eina pretén facilitar l'anàlisi de la web social centralitzadament mitjançant informes en què s'inclouguin totes les eines que utilitza la biblioteca, i evitar així haver d'anar plataforma per plataforma. D'aquesta manera, en una sola interfície es disposa de tota la informació de les diferents xarxes socials per analitzar-ne l'ús. Però no es busca només això, a banda d'analitzar-ne l'ús, es vol oferir tota

aquella informació que ajudi a prendre decisions per millorar-ne la gestió. Per exemple, el moment en què tenen més èxit les publicacions, al matí o a la tarda, el cap de setmana, quins dies de la setmana els usuaris són més actius, quina xarxa social té millor rendiment o quines són les publicacions més exitoses, entre altres indicadors.

La principal diferència amb el BibData XBM és que en aquest cas l'origen de les dades no és al repositori de dades de la XBM, sinó que les dades s'obtenen a les pròpies plataformes a través de les seves API públiques, i per tant, les dades que presenten els informes estan condicionades per les que ofereix cadascuna de les plataformes.

Una altra diferència és que l'accés a aquestes dades no es fa de manera remota en línia. En aquest cas s'ha optat per generar informes mensuals que les biblioteques reben per correu electrònic amb la informació més rellevant de cadascun dels perfils. Amb tot, els informes presenten les mètriques de referència proposades per Avinash Kaushik,<sup>15</sup> acceptades internacionalment i que tenen la virtut d'homogeneïtzar les dades de les diferents xarxes facilitant-ne la comparació.

En una primera fase s'han inclòs tots els perfils que les biblioteques tenen a les principals eines de la web social: Facebook, Twitter, Youtube i Instagram.

Els informes proporcionen dades bàsiques pel que fa a la biblioteca i per a cada xarxa social —seguidors, suports, respostes, comparticions— i una bateria d'indicadors, com ara l'indicador d'*engagement*<sup>16</sup> (compromís) o d'altres que fan referència a la visibilitat dels continguts, a la seva acceptació, o a l'interès que desperten en els usuaris i el valor afegit que els aporten.

Aquests informes també presenten dades dels usuaris o les hores amb més activitat a cadascun dels perfils de la biblioteca, i unes taules comparatives entre el valor de l'indicador de la biblioteca objecte de l'informe i el valor

15. <<https://www.kaushik.net/avinash/>>.

16. Capacitat que té una marca, un producte, un servei o una empresa de construir relacions sòlides, bilaterals i perdurables amb els seus públics.

mitjà de l'indicador per al conjunt de biblioteques que donen servei a una població similar.

## 5. Avaluació i millora contínua

En els esquemes clàssics del cycle de la gestió PDCA<sup>17</sup> que s'apliquen a processos de millora contínua i a sistemes de gestió de la qualitat, la gestió d'una acció, programa o política es desenvolupa en quatre fases: planificació, execució, monitoratge i comprovació de resultats, i actuació. En aquest esquema, la idea d'avaluació està implícita en el mateix desenvolupament del model, però, a més, en algunes fases s'hi poden trobar elements que hi estan relacionats directament i explícitament. En la fase de planificació és quan s'estableixen els objectius de l'acció i aquests necessàriament remeten a la comprovació de resultats. En la mesura que els resultats buscats de l'acció siguin formulats en termes d'*outputs* (volum de serveis, usuaris...) o d'*outcomes* (impacte dels serveis en les persones i comunitats que els reben) i les fites fixades s'hi corresponguin, els processos d'avaluació tendiran a ser més aviat sistemes de monitoratge, o bé veritables sistemes d'avaluació d'impacte. En tot cas, després de la fase d'execució —tant si ha estat concebuda com a test com si ha estat d'execució plena—, a partir de l'anàlisi dels resultats s'obtenen conclusions i aprenentatges que permetran reiniciar el cycle amb avantatge sobre la primera situació inicial.

La GSB impulsa des de fa anys dos projectes directament relacionats amb la idea de millora contínua. Aquests projectes estan dissenyats per tal d'ajudar els responsables dels serveis bibliotecaris municipals a millorar el servei a partir de completar cycles successius de processos de millora contínua.

El projecte amb més anys de trajectòria és el del Cercle de Comparació Intermunicipal de Biblioteques (CCI-B). Aquest projecte, nascut l'any 2004, es defineix com un instrument de suport a l'avaluació i millora de la prestació del servei bibliotecari municipal. Aquest projecte és impulsat i liderat conjuntament pel Servei de Programació<sup>18</sup> de la Diputació de Barcelona i la Gerència de Serveis de Biblioteques.

En primer lloc, el CCI-B ofereix un espai per reflexionar i intercanviar idees per a la millora del servei bibliotecari, atès que reuneix tècnics de cultura i directors de biblioteques en tallers presencials. En segon lloc, el CCI-B esdevé un exemple pràctic en l'àmbit de l'Administració pública de processos de millora contínua perquè ajuda a completar el cycle de la gestió a partir d'un plantejament que té en compte la praxi dels professionals que dirigeixen les biblioteques: a partir d'una anàlisi estratègica de les dades que aporta un quadre de comandament, s'acaben proposant accions de millora concretes per a implementar en cadascun dels serveis bibliotecaris analitzats.

A més dels tallers, un dels elements centrals amb què compta el CCI-B és un sistema d'informació propi. Aquest sistema es nodreix de les dades que recull el SIEB: són dades agregades territorialment en l'àmbit del municipi i temporalment per anualitats que, un cop consolidades en aquests nivells d'agregació, es bolquen al sistema del CCI-B. El sistema d'informació proporciona:

- Un quadre de comandament que estableix cinc dimensions de meta per a l'anàlisi del servei: «Encàrrec polític, Usuari, Valors organitzatius i recursos humans, Dimensió econòmica, i Entorn». En cadascuna d'aquestes dimensions es defineixen línies estratègiques relatives a diferents aspectes del servei bibliotecari que queden caracteritzades per un seguit d'indicadors.

17. Sigles en anglès del cycle de la gestió o de Deming (Plan, Do, Check, Act).

18. La Diputació de Barcelona per mitjà del Servei de Programació impulsa i lidera el projecte dels Cercles de Comparació Intermunicipal de diferents serveis municipals: <<http://www.diba.cat/web/menugovernlocal/ccli>>.

- Un sistema de generació de valors de referència per a cadascun dels indicadors a partir de les mitjanes dels valors de cadascun dels municipis que participen en el CCI-B.
- Un sistema de generació d'anàlisi estratègica de la situació bibliotecària del municipi a partir de la comparació entre el valor dels indicadors del municipi amb els valors de referència generats al CCI-B. Aquesta anàlisi es concreta en l'obtenció d'una fitxa amb els punts forts i les oportunitats de millora de cada municipi. Actualment, el quadre de comandament que conté els valors dels 72 indicadors que s'hi presenten estructuradament —tant els propis de cada municipi com els de referència—, i la fitxa de punts forts i oportunitats de millora que el sistema informàtic genera automàticament a partir de les dades entrades.

Actualment tots els municipis de més de 20.000 habitants de la demarcació de Barcelona, excepte la ciutat de Barcelona, participen en el CCI-B.

Per respondre la demanda d'incloure tots els serveis bibliotecaris en projectes d'avaluació i millora es va posar en marxa el projecte Rutlla<sup>19</sup> per als municipis més petits i també per als bibliobusos. Aquest projecte va néixer per la impossibilitat logística d'incloure tots els municipis en el projecte de CCI-B i per a adoptar una metodologia més adaptable a la realitat de municipis sense tanta població. A diferència del CCI-B, el projecte Rutlla no compta amb un sistema d'informació propi, sinó que aprofita els informes de BibData XBM com a base d'informació per a l'anàlisi estratègica i el desenvolupament dels tallers de millora. És impulsat i liderat per la Gerència de Serveis de Biblioteques de la Diputació. Amb tot, la metodologia emprada és molt semblant a la del CCI-B.

## 6. Avaluació de projectes: autoservei de préstec

El 2014 es va instal·lar la primera màquina d'autoservei de préstec amb funcionament per radiofreqüència en una biblioteca de la XBM. Implantar aquest servei suposa, entre altres coses, adquirir equipaments i adaptar els espais en què s'ubicaran, i adquirir els xips que han de dur els documents i col·locar-los-hi. Del 2014 ençà algunes biblioteques de la XBM han incorporat l'autoservei de préstec, i avui ja són 35 les biblioteques que en disposen. Aquest esforç ha suposat desplaçar aproximadament el 70 % de les transaccions de préstec, de retorn o de renovació dels taulells de préstec atesos per personal de les biblioteques cap a les màquines d'autoservei, però més enllà d'aquesta dada, cal tenir en compte que fins fa no gaire la GSB no disposava de cap altra dada i no sabia de primera mà com havien rebut els usuaris la implantació d'aquest servei. Òbviament, el personal de les biblioteques —especialment el que atén el servei de préstec— té —fruit de la interacció amb els usuaris— percepcions de com funciona el servei i de quines són les motivacions de l'usuari per fer-lo servir o no, tot i que poden estar mediatitzades pel fet que és possible que només es rebin notícies d'aquest servei quan hi ha problemes, atès que quan no n'hi ha l'usuari és autosuficient. És per això que la GSB es va proposar conèixer l'opinió dels usuaris sobre l'autoservei de préstec.

Per a l'aproximació a l'opinió d'un servei es poden emprar diverses metodologies de recerca: qualitatives o quantitatives. La GSB tenia experiència en estudis de satisfacció dels usuaris de les biblioteques mitjançant entrevistes telefòniques a una mostra d'usuaris,<sup>20</sup> però aquesta metodologia requereix uns processos de disseny, planificació, contractació i execució complexos, i una disponibilitat pressupostària no sempre a l'abast. És per això que la GSB estava interessada a provar altres metodologies per

19. <<http://www.diba.cat/web/biblioteques/rutlla>>

20. Antoni Feliu, Ramon Arbós, «L'ús i la satisfacció dels usuaris de les biblioteques en municipis de més de 30.000 habitants» [en línia], *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, núm. 14 (juny 2005) <<http://bid.ub.edu/14arbos.htm>> [Consulta: 13/09/2017].

poder fer enquestes a usuaris finals sense que fos tan costós. En aquest cas, es va triar una metodologia quantitativa que consistia a fer una enquesta a una mostra dels usuaris del servei de préstec d'una biblioteca amb autoservei, de resposta autoadministrada pels usuaris i distribuïda en línia a través de correu electrònic a les adreces dels usuaris. La selecció dels usuaris de la mostra es va fer aleatòriament fixant quotes per trams d'edat i en van quedar exclosos els menors de catorze anys. A més de l'interès a conèixer l'opinió dels usuaris, el projecte tenia altres objectius en clau de test. D'una banda, provar l'aplicació que gestiona l'Oficina Tècnica d'Internet de la Diputació per a generar un qüestionari web dirigit a usuaris finals de serveis bibliotecaris i conèixer de primera mà els processos interns de la corporació per fer-ho. D'altra banda, hi havia interès a tenir una idea de la resposta dels usuaris en projectes d'avaluació d'aquest tipus i portats a terme amb aquesta metodologia, per valorar si aquesta metodologia seria útil en cas que es volgués fer servir per a eventuais estudis d'usuaris amb altres objectius.

## 7. Impacte dels serveis bibliotecaris

Com dèiem a la introducció d'aquest article, la principal raó de l'existència dels serveis públics són els beneficis que poden aportar a les persones que els fan servir i a les societats a les quals serveixen. Així, els serveis sanitaris no existeixen per a atendre molts pacients sinó per a garantir-ne l'accés a tots els ciutadans i millorar la salut i el benestar en general. Igualment, els serveis de transport públic no existeixen per a transportar moltes persones sinó per a garantir-ne la mobilitat millorant l'eficiència, la sostenibilitat i les possibilitats de relació en el desenvolupament vital dels ciutadans. De manera semblant, el

servei de biblioteca pública no existeix per a fer molts préstecs, programar moltes activitats o formar moltes persones, sinó que les biblioteques públiques van néixer —també al nostre país— com a instrument per a augmentar el nivell cultural dels ciutadans i garantir un accés universal a la informació i a la cultura.<sup>21</sup> En definitiva, per a contribuir a l'evolució individual i social en la direcció que, segons una determinada visió social i política de la societat, es consideri desitjable en cada moment.

Els projectes d'avaluació d'impacte miren de mesurar fins a quin punt els serveis públics contribueixen a l'evolució positiva dels individus que en reben els serveis i de la societat en conjunt, i també mesurar si els recursos que s'hi destinen s'empren de la manera més eficient i eficaç per aconseguir-ho. Aquest mesurament no és senzill, atès que els serveis no operen aïlladament sobre els individus i la societat, sinó que la societat evoluciona com a resultat de l'impacte creuat de les múltiples activitats que s'hi produeixen, tant públiques com privades, tant individuals com col·lectives o tant les fortament planificades com les més espontànies o disruptives.

És per això, i perquè d'uns anys ençà el model de biblioteca pública tradicional està qüestionat, que hi ha hagut una creixent preocupació per demostrar que les biblioteques públiques contribueixen de manera efectiva i eficient al desenvolupament personal i col·lectiu.

Una de les metodologies proposades per fer aquesta aproximació al valor de les biblioteques ha estat la del retorn de la inversió (ROI).<sup>22</sup> Aquesta metodologia derivada de la gestió financera i empresarial consisteix a fer una comparació entre la inversió en un projecte i els beneficis que reporta per mitjà d'una fórmula ben senzilla que relaciona l'import de la inversió amb l'import dels beneficis.

21. *Manifest IFLA-UNESCO sobre la biblioteca pública* [en línia], [Barcelona: COBDC, 1994], <[http://www.cobdc.org/publica/manifestos/manifest\\_bp.html](http://www.cobdc.org/publica/manifestos/manifest_bp.html)> [Consulta: 13/09/2017]; Laura Canalias Chorrero, *La Xarxa de Biblioteques populars de la mancomunitat de Catalunya (1914-1931)* [en línia]: *anàlisi d'una política pública*, Tesi doctoral, Bellaterra: Universitat Autònoma de Barcelona, 2017, <<http://www.tdx.cat/handle/10803/406009>> [Consulta: 13/09/2017], i també: ISO 16439:2014, *Information and documentation, methods and procedures for assessing the impact of libraries*, Geneva: ISO Copyright office, cop. 2014.

22. ROI, abreviatura en anglès de *Return of investment*.

Si aquesta relació és positiva, el ROI és positiu i val la pena portar a terme el projecte o mantenir-lo. Per contra, si la relació és negativa —un ROI negatiu—, el projecte costarà més que el que aporta i per tant valdrà més buscar un projecte alternatiu o cancel·lar-lo. L'avantatge en el món de la gestió financera i empresarial és que ambdós termes d'aquesta relació s'expressen des de l'origen en les mateixes unitats —monetàries—, en canvi, en el món dels serveis públics les inversions es poden expressar fàcilment en unitats monetàries, perquè es poden assimilar als costos d'inversió i/o de manteniment dels serveis, però això no passa amb els beneficis, que són gairebé sempre intangibles i es poden produir en terminis no predeterminats. Per salvar aquesta dificultat s'ha proposat monetitzar el valor dels beneficis del servei. Això vol dir atribuir un valor econòmic als serveis proporcionats. Hi ha diverses metodologies per fer aquesta atribució: la d'analogia amb el mercat, la disposició a pagar o la disposició a ser compensat.

El 2013 la GSB, en col·laboració amb el Servei de Planificació i Avaluació de la Diputació de Barcelona, va fer un estudi de retorn de la inversió de la XBM. Aquest estudi va concloure que per cada euro invertit en el manteniment de l'operativa de les biblioteques de la XBM (manteniment d'equipament i instal·lacions, despeses de personal, despeses en activitats, adquisició de fons documental i subscripcions) es generaven uns beneficis directes a l'usuari per valor de 2,25 €. <sup>23</sup> Val a dir que l'estudi no va incorporar la inversió inicial perquè la valoració i incorporació a l'estudi hauria estat metodològicament molt complexa ateses les dimensions de la XBM i de l'expansió i el desplegament cronològicament dilatat per tot el territori de la demarcació, però a la banda dels beneficis tampoc s'hi van incorporar tots els serveis, sinó que només es van monetitzar els serveis presencials i més tradicionals de les biblioteques públiques. Així doncs, en l'apartat de beneficis van quedar exclosos els beneficis indirectes

de l'ús d'aquests serveis; per exemple, la capacitat de la biblioteca de generar activitat econòmica directament a conseqüència de la seva activitat o indirectament a conseqüència del desenvolupament individual dels usuaris que les fan servir i de l'impacte que això pugui tenir en el conjunt de la comunitat.

Les metodologies de retorn a la inversió han estat criticades per les limitacions que tenen a l'hora d'incorporar la valoració de l'impacte de les accions, programes o polítiques en els àmbits ecològic, social i comunitari, i especialment els impactes indirectes. Per això s'han desenvolupat metodologies que miren d'incorporar en la mesura de retorn de la inversió aquests altres valors. Són els projectes que mesuren el retorn social de les inversions (SROI). <sup>24</sup> En els projectes SROI ja no es tracta només d'atribuir un valor monetari als serveis com a mesura dels beneficis que aporten, sinó d'incorporar el valor dels beneficis directes o indirectes que la prestació d'aquests serveis suposa per al desenvolupament de la societat. En altres paraules, el valor social és el valor que atribueixen les persones als canvis que experimenten les seves vides tant des d'una perspectiva individual com des d'una perspectiva col·lectiva.

El 2015 la GSB va fer un treball consistent a identificar els àmbits de desenvolupament individual i social en què potencialment el servei de biblioteca pública aporta beneficis. <sup>25</sup> En aquesta aproximació al retorn social s'identificaren quatre eixos d'actuació de les biblioteques: l'eix cultural, l'eix social, l'eix econòmic i l'eix educatiu-informatiu. En aquests eixos es classifiquen quinze beneficis potencials concrets. Per a cadascun d'aquests beneficis l'estudi aporta una acotació conceptual del benefici, la identificació de les accions i de les eines que les biblioteques públiques duen a terme i dels serveis que ofereixen, i que s'ha constatat que

23. <[https://www.diba.cat/documents/16060163/23868316/1+2013\\_04\\_18\\_ROI\\_catala.pdf/c32af462-a895-4feb-ab9b-b3129b66add0](https://www.diba.cat/documents/16060163/23868316/1+2013_04_18_ROI_catala.pdf/c32af462-a895-4feb-ab9b-b3129b66add0)>

24. SROI, abreviatura en anglès de Social Return on Investment.

25. Rosa Togores, «El valor de les biblioteques públiques en la societat [en línia]: el cas de la Xarxa de Biblioteques Municipals», Barcelona: Diputació de Barcelona, jul. 2015, <<http://www.diba.cat/documents/16060163/22275360/El+valor+de+les+biblioteques+p%+C3%BAbliques+en+la+societat+E-LLIBRE.pdf/47985f87-05a6-4551-a9d9-53e17329fd9d>> [Consulta: 30/09/2017].



efectivament contribueixen al benefici objecte d'anàlisi, i finalment, una descripció de beneficis concrets. Aquest treball es féu amb la col·laboració del Servei de Planificació i Avaluació de la Diputació de Barcelona. Es va fer una exhaustiva recerca bibliogràfica tant per a fixar la metodologia del treball com per a identificar i descriure els beneficis que els serveis de biblioteca pública aporten als individus i comunitats a què serveixen. Per a de la XBM, es va incorporar la visió que en tenien els professionals de les biblioteques de la demarcació a través de grups de contrast.

Aquest treball, però, no es va limitar a fer una aproximació al valor social de les biblioteques de la XBM, sinó que també va incloure com a derivada de l'estudi inicial unes propostes d'actuació per comunicar millor aquest valor social i incrementar-lo.

Fruit de l'estudi del valor social de les biblioteques de la XBM i d'alguna de les seves propostes, la GSB es va proposar fer algun estudi d'avaluació d'impacte d'alguna acció o programa que duguessin a terme les biblioteques de la XBM. Atesa la inexperiència a fer estudis d'aquest tipus, es va proposar limitar l'estudi a una acció concreta: els programes de capacitació tecnològica per a més grans de 55 anys que duen a terme algunes de les biblioteques de la XBM.<sup>26</sup> Aquest programa ofereix formació en TIC —entrada en l'ús dels telèfons intel·ligents per a persones de més de 55 anys per mitjà d'uns tallers de dotze hores de durada. L'objectiu de l'estudi era mesurar fins a quin punt la participació dels assistents en els tallers tenia efecte en l'ús d'internet al fer un seguit d'activitats, tant les directament relacionades amb els continguts del taller com les que no. També mesurar si això, al seu torn, tenia efecte sobre la quantitat i la qualitat de les relacions socials dels individus que havien rebut aquesta formació.

El gran problema de l'avaluació d'impacte és aïllar els efectes de l'acció, programa o política avaluada de la resta d'impactes que reben els individus per a poder atribuir

## **El gran problema de l'avaluació d'impacte és aïllar els efectes de l'acció, programa o política avaluada de la resta d'impactes que reben els individus per a poder atribuir els canvis que s'experimenten pels efectes de l'acció**

els canvis que s'experimenten pels efectes de l'acció. Per això, en el projecte que ens ocupa s'ha emprat una metodologia denominada *d'experimentació social*, que consisteix a comparar la situació inicial —abans d'iniciar el programa de formació— i la situació final —mesos després d'acabar el programa— de dos grups d'individus de característiques homogènies. Uns que reben el programa de formació i uns altres que no. Aquest segon grup és el denominat *grup de control*. La formació dels dos grups i l'assignació de cada individu a un grup o a un altre es va fer per un procediment aleatori, un sorteig, entre els demandants de participació en els tallers. D'aquesta manera, es garantia que els individus d'ambdós grups tenien les mateixes característiques tant observables com no observables que poguessin estar relacionades amb els resultats obtinguts.

Així, la situació de partida dels dos grups d'individus era idèntica i, en principi, els eventuais canvis que poguessin experimentar com a conseqüència de l'evolució personal o social també ho haurien de ser en cas que cap grup hagués rebut la formació. Però com que un dels dos grups havia estat receptor del programa de capacitació tecnològica per a més grans de 55 anys, les diferències observables entre els dos grups serien atribuïbles a aquesta acció formativa.

Els resultats de l'estudi mostren que efectivament els tallers de capacitació tecnològica són útils a les persones que hi assisteixen, encara que els aprenentatges queden circumscrits als continguts específics dels tallers.

26. «Avaluació de l'impacte dels tallers de capacitació digital per a més grans de 55 anys a les biblioteques de la XBM» [en línia], (Barcelona: Ivàlua, des. 2016), <[http://www.diba.cat/documents/16060163/109217217/informe\\_capacitacio\\_digital/ceb13829-43f4-494a-83c2-9462367ce0bc](http://www.diba.cat/documents/16060163/109217217/informe_capacitacio_digital/ceb13829-43f4-494a-83c2-9462367ce0bc)> [Consulta: 30/09/2017].



## 8. Conclusions i reptes

Els reptes que han d'entomar els responsables polítics i tècnics de les biblioteques públiques exigeixen formular una visió estratègica de cap on ha d'evolucionar el servei i al mateix temps estar oberts i ser prou flexibles per afavorir l'aparició i el desenvolupament de projectes innovadors vinculats al servei de biblioteca pública.

Els canvis en la concepció del servei bibliotecari, en els serveis que proveeixen les biblioteques públiques i els impactes que generen han de poder registrar-se i mesurar-se per sistemes d'informació. S'ha de poder establir si aquests canvis afavoreixen l'assoliment de les finalitats últimes del servei de biblioteca pública i ho fan d'una manera eficient. En tot cas, la planificació del desplegament de serveis, programes o polítiques hauria d'incorporar la previsió dels sistemes de seguiment i control d'execució i dels sistemes d'avaluació.

Els sistemes i els mètodes per registrar aquests canvis i mesurar-ne els efectes han de ser diversos, però en qualsevol cas cal treballar perquè tots els serveis bibliotecaris que exigeixen un grau de formalització de la vinculació entre usuaris i biblioteques siguin gestionats amb sistemes de gestió i control de serveis capaços de proveir dades estadístiques sobre els recursos, els usuaris i les activitats que gestionen aquests sistemes, ja sigui mitjançant mòduls incorporats als mateixos sistemes o bé mitjançant l'explotació de dades per part de sistemes externs, de manera que els sistemes de seguiment i control de la gestió bibliotecària estiguin el màxim d'automatitzats possible.

L'automatització dels sistemes de seguiment i control de la gestió ha de permetre centrar recursos i esforços en projectes de captació i mesura de percepcions, expectatives, satisfacció i valoració de programes i serveis, i de la seva avaluació. Aquests processos d'avaluació han de tenir una motivació externa al mateix procés. L'automatització i els avenços en la informatització dels registres i en la capacitat dels sistemes de processament de

**Les dades estadístiques i els indicadors sobre biblioteca pública s'han d'incorporar en els projectes de comunicació institucional de les biblioteques, tant les dirigides als estaments polítics com les dirigides als usuaris o al públic en general.**

dades no justifiquen l'obtenció de dades per se. En tot cas, aquests avenços i aquesta més gran capacitat de processament faciliten la incorporació de les dades en els processos de presa de decisions en qualsevol àmbit, però continua sent imprescindible la formalització i l'explicitació de línies estratègiques del servei bibliotecari, d'objectius i de fites.

Les dades estadístiques i els indicadors sobre biblioteca pública s'han d'incorporar en els projectes de comunicació institucional de les biblioteques, tant les dirigides als estaments polítics com les dirigides als usuaris o al públic en general. En aquestes últimes, les dades estadístiques i els indicadors poden complementar la presentació de casos personalitzats per a donar idea de l'abast que tenen els serveis, els programes i les polítiques desplegades.

## Bibliografia

«AVALUACIÓ de l'impacte dels tallers de capacitat digital per a més grans de 55 anys a les biblioteques de la XBM» [en línia]. Barcelona: Ivàlua, des. 2016.  
<[http://www.diba.cat/documents/16060163/109217217/informe\\_capacitacio\\_digital/ceb13829-43f4-494a-83c2-9462367ce0bc](http://www.diba.cat/documents/16060163/109217217/informe_capacitacio_digital/ceb13829-43f4-494a-83c2-9462367ce0bc)> [Consulta: 30/09/2017].

BARBIERI, Nicolás. «Bibliotecas públicas: entre la medición de su impacto y la evaluación de su valor público». En: CONGRESO Nacional de Bibliotecas Públicas (7º: 2014: Badajoz). *VII Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas: Bibliotecas públicas, conectados contigo*. Madrid: Ministerio de Cultura y Deporte, 2015. p. 83-87.

BLASCO JULIÀ, Jaume. *Guia pràctica 1* [en línia]: *com iniciar una avaluació: oportunitat, viabilitat i preguntes d'avaluació*. Barcelona: Ivalua, 2009.

<[http://www.ivalua.cat/documents/1/16\\_02\\_2010\\_10\\_18\\_20\\_Guia1\\_Introduccio\\_Abril2009versiorevisada\\_final.pdf](http://www.ivalua.cat/documents/1/16_02_2010_10_18_20_Guia1_Introduccio_Abril2009versiorevisada_final.pdf)> [Consulta: 30/09/2017].

BORNACELLY CASTRO, Jaime Alberto, *et al.* *Política pública en bibliotecas: reflexiones sobre su evaluación*. Medellín: Universidad de Antioquia, 2014.

CANALIAS CHORRERO, Laura. *La Xarxa de Biblioteques populars de la mancomunitat de Catalunya (1914-1931)* [en línia]: *anàlisi d'una política pública*. Tesi doctoral. Bellaterra: Universitat Autònoma de Barcelona, 2017.

<<http://www.tdx.cat/handle/10803/406009>> [Consulta: 13/09/2017].

FELIU, Antoni; ARBÓS, Ramon. «L'ús i la satisfacció dels usuaris de les biblioteques en municipis de més de 30.000 habitants» [en línia]. *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, núm. 14 (juny 2005). <<http://bid.ub.edu/14arbos.htm>> [Consulta: 13/09/2017].

GIAPPICONI, Thierry. *Management des bibliothèques: programmer, organiser, conduire et évaluer la politique documentaire et les services des bibliothèques de service public*. Paris: Cercle de la Librairie, 1993.

GROSS, Melissa. *Five steps of outcome-based planning and evaluation for public libraries*. Chicago: ALA editions, 2016.

ISO 11620:2014 (E). *Information and documentation: library performance indicators*. 3rd ed. Geneva: ISO Copyright office, cop. 2014.

ISO 16439:2014. *Information and documentation: methods and procedures for assessing the impact of libraries*. Geneva: ISO Copyright office, cop. 2014.

*Manifest IFLA-UNESCO sobre la biblioteca pública* [en línia]. [Barcelona: COBDC, 1994].

<[http://www.cobdc.org/publica/manifestos/manifest\\_bp.html](http://www.cobdc.org/publica/manifestos/manifest_bp.html)> [Consulta: 30/09/2017].

SANCHO ROYO, David, «Avaluació de serveis: programa de formació de directius/ives i comandaments de l'Administració local». Barcelona: Diputació de Barcelona, 2011.

TOGORES, Rosa. «El valor de les biblioteques públiques en la societat [en línia]: el cas de la Xarxa de Biblioteques Municipals». Barcelona: Diputació de Barcelona, jul. 2015. <<http://www.diba.cat/documents/16060163/22275360/El+valor+de+les+biblioteques+p%C3%BAbliques+en+la+societat+E-LLIBRE.pdf/47985f87-05a6-4551-a9d9-53e17329fd9d>> [Consulta: 30/09/2017]. ■