

Evaluación de impacto en formación de usuarios de biblioteca pública

Aplicación del programa *Biblioforma't* en la Biblioteca del Nord de Sabadell

- Trabajo final de máster -

Antonia Reyes Rodríguez

Màster de Gestió i Direcció de Biblioteques i Serveis de Informació.

Facultat de Biblioteconomia i Documentació. UB

Tutoras del TFM: Dra. Núria Balagué Mola y Dra. Carina Rey Martín

Junio 2019

“Nada tiene tanto poder para ampliar la mente como la capacidad de investigar de forma sistemática y real todo lo que es susceptible de observación en la vida”.

Marco Aurelio

	Página
1. Resumen ejecutivo	5
2. Motivos personales	7
2.1. Transitando entre el tercer lugar y el no-lugar. Necesidad de una evaluación del impacto de la biblioteca como lugar	9
3. Introducción: contextualización y fundamentos teóricos	11
3.1. Evaluación	11
3.2. Evaluación de impacto	12
3.3. Impacto y valor económico	16
3.4. Impacto y valor social	17
3.5. Norma ISO 16439:2014 <i>Information and documentation. Methods and procedures for assessing the impact of libraries.</i>	21
3.6. Desafíos en la evaluación del impacto	18
4. Objetivos y metodología del trabajo	22
5. Selección de la muestra: biblioteca + acción	25
5.1. Biblioteca del Nord de Sabadell	25
5.1.1. Sabadell: el municipio	26
5.1.2. La red de Biblioteca de Sabadell: BiMS	30
5.2. Formación de usuarios: visitas escolares	33
5.2.1. Recomendaciones de las Directrices	33
5.2.2. Pautas dentro de la Xarxa de Biblioteques Municipals: XBM	35
5.3. Variables de selección de muestra	36
6. Técnicas utilizadas y estructura del trabajo	40
6.1. Primer contacto con el equipamiento	42
6.2. C1. Encuesta de evaluación del programa <i>Biblioforma't</i>	43
6.3. Observación	49
6.4. C2. Encuesta de satisfacción de usuarios con indicador <i>Net Promotor Score</i>	50
6.5. Entrevista	56
6.6. Contraste	57

7. Retos de la captación de impacto	61
7.1. Constataciones desde el análisis efectuado	61
7.2. Conclusiones desde el ámbito de la planificación bibliotecaria	64
8. Conclusiones generales	66
9. Bibliografía	71
9.1. Evaluación e impacto	71
9.2. Formación de usuarios	73
9.3. Sabadell	74
10. Anexos	
10.1. Revisión de tipos de evidencias de impacto y métodos de evaluación según la Norma ISO 16439:2014	75
10.1.1. Indicadores de rendimiento	76
10.1.2. Métricas de rendimiento en el entorno digital	78
10.1.3. Recogida de evidencias anecdóticas	80
10.1.4. Comentarios recibidos en BDN-Biblioforma't: encuesta de evaluación	81
10.1.5. Entrevistas al personal	85
10.2. Procedimientos establecidos: "Dossier de formador" de programa Biblioforma't	87
10.3. ¿Interesa el impacto de las visitas escolares?	91
10.4. Encuesta de Valoración del proyecto BiblioLab	95
10.5. Valor económico de las BiMs	97
Agradecimientos	99

1. Resumen ejecutivo

Pasado un periodo de duro contexto de crisis socio-económica, las políticas culturales han desarrollado tanto desde el ámbito económico como desde el ámbito social nuevas lógicas de legitimación. Se pone un nuevo énfasis en los resultados y, por lo tanto, cabe preguntarse sobre la evaluación de las acciones de los equipamientos bibliotecarios, y ya no sólo sobre la evaluación, sino sobre el impacto de estos procesos. **La evaluación de impacto examina la medida en que un programa o servicio produce cambios en la dirección deseada** y permite que nos preguntemos de forma más concreta si lo estamos consiguiendo. Posibilita medir, mediante el uso de diferentes metodologías, los efectos que un programa puede tener sobre su población beneficiaria para así conocer si estos efectos son atribuibles a dicha intervención. Uno de los principales retos de una evaluación de impacto es determinar qué habría pasado con los beneficiarios si el programa no hubiera existido.

La evaluación es una actividad que proporciona información que ayuda a tomar decisiones políticas y a la correcta o más adecuada asignación de recursos. Puede usarse para monitorizar la efectividad operativa, así como para proporcionar evidencias que permiten distinguir los programas, los servicios y las políticas efectivos y/o eficientes de aquellos que resultan inefectivos y/o ineficientes. Los gestores de bibliotecas se pueden ayudar de una información recopilada que se manifiesta útil para la planificación organizacional a largo y corto plazo. El tipo de decisiones que facilita la recopilación de esta información son las siguientes:

- a) continuar o no con un programa, un servicio o con una actividad,
- b) agregar o eliminar estrategias específicas o técnicas particulares,
- c) decidir la asignación de recursos para los programas o servicios en competencia.

La evaluación es una práctica cada vez más extendida en el entorno de la biblioteca pública y se encuentra realmente muy asentada en la Gerencia de Servicios de Bibliotecas de la Diputación de Barcelona y, por lo tanto, en la Xarxa de Biblioteques Municipals (en adelante: XBM) de la provincia de Barcelona. La biblioteca pública en la provincia de Barcelona es un proyecto compartido entre los ayuntamientos, que tienen la competencia, y la Diputación de Barcelona (en adelante: DIBA). El estudio realizado desde la DIBA y redactado por Rosa Tagores, *El Valor de les biblioteques publiques en la societat : el cas de la Xarxa de Biblioteques Municipals*, marca ya en el año 2013 un primer paso referencial en el camino hacia el estudio del impacto de las bibliotecas puesto que permite disponer de un marco conceptual sistematizado y útil para comunicar el valor social que genera el servicio bibliotecario en relación a una doble perspectiva:

- Beneficios en el individuo.- transformación de habilidades y conocimientos
- Beneficios en la comunidad.- transformación de la realidad y dinámicas de relación que ya encontramos en la sociedad.

El presente TFM trata de dar respuesta a prácticas relativas a la metodología de medición de las acciones de formación de usuarios infantiles y juveniles en una biblioteca pública situada en un entorno social de bajas características socioeconómicas. Dichas prácticas se han identificado con el doble objetivo de 1) valorar los procesos de planificación, seguimiento y evaluación de las actividades de formación de usuarios infantiles y juveniles llevadas a cabo en la biblioteca Sabadell Nord y 2) redefinir indicadores e instrumentos para que el centro pueda valorar el impacto de estas acciones, volver a adecuar los procesos de evaluación y modificar sus propuestas en función de los resultados.

El proceso se ha organizado en tres partes:

1. **Fase conceptual:** revisión de la literatura especializada para efectuar una primera estimación del término “impacto de las bibliotecas” a partir de su evolución en el uso de la literatura profesional y su fijación terminológica en la Norma ISO 16439:2014 “*Information and documentation – Methods and procedures for assessing the impact of libraries*”.
2. **Fase focalizada de trabajo:** A partir de una primera contextualización del trabajo de campo en un entorno socio-económico con demandas urgentes y específicas de cohesión social en la ciudad de Sabadell se ha procedido a la revisión y estudio de los resultados de las encuestas de evaluación de formación de usuarios en visitas escolares realizadas durante los dos últimos cursos (2017-2018 y 2018-2019) y se ha seguido el funcionamiento de las visitas del curso 2018-2019. Además, se ha aportado el uso de un nuevo indicador de evaluación durante el tercer trimestre del curso 2018-2019 (abril, mayo, junio).
3. **Fase de contraste:** Se ha distribuido un cuestionario en línea¹ a las bibliotecas del sistema para obtener datos significativos, tanto cuantitativos como cualitativos, sobre la comprensión de la formación de usuarios en el conjunto de la Xarxa de Biblioteques Municipals.

La revisión bibliográfica sobre la cuestión del impacto bibliotecario se revela escasa en relación a la base teórica y práctica que debería sustentar la evaluación de este impacto y que ayudaría a conferir la necesaria solidez a los resultados (Mano González, 2014). Se aportarán visiones desde la exploración de esta bibliografía y se extraerán conclusiones a partir de los resultados obtenidos en el estudio específico de la acción de formación de usuarios “Visitas escolares” de la Biblioteca del Nord de la red de Biblioteques de Sabadell (en adelante: BiMS).

¹ Para conocer el planteamiento de cuestionario en línea, véase el anexo 10.3: “¿Interesa el impacto de las visitas escolares?”, p. 91

2. Motivos personales

“En algún lugar, algo increíble está esperando ser conocido”
Carl Sagan

Las razones que explican la elaboración de este estudio basado en el análisis de impacto de una actividad como las visitas escolares son, como acostumbra a ser habitual y pese a que no siempre se acostumbre a explicar de forma evidente, sobre todo personales. La biografía profesional escoge caminos que se entretajan de forma sorprendente y algunas cosas acaban tomadas, aun cuando no lo pareciese, un sentido propio.

La carrera profesional, vocacional desde el minuto 0, de la persona que escribe se ha basado sobre todo en la creencia absoluta del valor de servicio que prestan los sistemas bibliotecarios como tal y de las bibliotecas públicas en particular. Diplomada en la década de los 90, los servicios bibliotecarios eran necesarios *per se* y la justificación de su existencia en el contexto cultural se acercaba más bien a la reivindicación de su presencia y desarrollo. Una visión profesional que ya nacía acompañada de textos emblemáticos como *El Manifiesto de la Biblioteca Pública de la IFLA/UNESCO*, aprobado el año 1994. El Manifiesto proclama la creencia de la UNESCO en la biblioteca pública como fuerza viva de la educación, la cultura y la información, y como agente esencial para el fomento de la paz y el bienestar espiritual a través de la mente de hombres y mujeres. Identifica la biblioteca pública como centro de libertad y equidad en el acceso al conocimiento y la información para todas las personas.

En estos veinticinco años de vida del Manifiesto y de carrera, el sector ha experimentado una transformación que incluso algunos profesionales estamos en proceso de resituar. Las bibliotecas que nacían desde la comprensión del saber y del conocimiento de la cultura ilustrada (aquellas nacidas en la segunda mitad del siglo XIX) y que pudieron asentarse en diferentes entornos por la reivindicación de la atención y la alfabetización de las clases sociales más desfavorecidas, deben ahora transformarse en nuevas comprensiones de acceso a la información digital. Hasta el último tercio del siglo XX había parecido aceptarse la lectura como bien social, así como se había apreciado la preservación de la palabra impresa como valor civilizatorio. La actual sociedad digital plantea nuevas necesidades de información que los servicios bibliotecarios tienen la obligación de reformular. Se necesita incorporar una nueva conceptualización de la biblioteca dentro del repertorio de elementos esenciales de la vida ciudadana, esta nueva redefinición debe contemplar: el espacio flexible, la apuesta social, la alfabetización digital, el acceso a la información y continuar, como no, con el fomento de la lectura en

todo tipo de formas y soportes. La nueva biblioteca ya no debe ser un mero depósito pasivo de libro e información, debe convertirse en una parte activa y sensible de la comunidad y un agente de cambio.

La biblioteca como agente de cambio, pero ¿cómo podemos asegurarnos de que se ha producido este cambio tan deseado en las comunidades en las que prestamos servicio? El camino más viable y que ofrece mayores garantías es el camino de la evaluación. La evaluación entendida como un “método científico” que permite determinar lo bien que se está llevando a cabo una actividad, que recoge los datos necesarios para determinar cuál es la estrategia más apropiada para alcanzar un resultado deseado, como componente esencial para la tarea de gestión (Lancaster, 1996). La evaluación como método científico ya se encuentra en una tercera etapa, dentro de su desarrollo diacrónico, en que su mayor preocupación se centra en el impacto. Desde mitad de la década de los 90 -s. XX- el significado y el enfoque de la evaluación ha evolucionado hacia la preocupación por el impacto sobre la organización y los usuarios y, por extensión, en la sociedad. (Balagué & Rey, 2018)

Regresando a la cuestión de los motivos personales, la trayectoria laboral me ha ofrecido la oportunidad de contrastar las realidades bien dispares de diferentes equipamientos bibliotecarios. Realidades que resultan dispares por las razones que se indican ahora mismo: en primer lugar, por las asimétricas condiciones socioeconómicas de los entornos geográficos en que se sitúan (aun encontrándose en la misma división comarcal y en un escaso diámetro de 30 kilómetros) y, en segundo lugar, por los desiguales proyectos de alcance bibliotecario que requieren esos entornos socioeconómicos. Pero la base de estos servicios públicos ha sido siempre la misma, ser un centro local de información que facilite a sus usuarios todas las clases de conocimientos e información, cumpliendo las misiones de la biblioteca pública proclamadas en el Manifiesto de la IFLA/UNESCO².

La formación de usuarios es uno de aquellos servicios clave para el desarrollo de cualquier servicio bibliotecario, se sitúe donde se sitúe, tenga las posibilidades económicas que tenga. Y dentro de la dimensión de la biblioteca pública, las visitas escolares son actividades estrella dentro de los programas de formación usuarios. Los más jóvenes de cada municipio (distrito o barrio) se acercan a las bibliotecas para que los profesionales podamos explicarles de tú a tú, sin mediadores ni terceros, qué hacemos en nuestros centros, qué les queremos ofrecer, por qué estamos deseando que vengan a visitarnos, qué pueden hacer gracias a nosotros. Pero después de años preparando visitas escolares, organizándolas, llevándolas a cabo... algunos profesionales también nos preguntamos si se trata de una acción realmente efectiva. A muchos jóvenes se les explica el funcionamiento del catálogo y luego seguimos acompañándolos a la estantería para que encuentren los libros y las películas. Explicamos

² <https://www.ifla.org/ES/publications/manifiesto-de-la-ifla-unesco-sobre-la-biblioteca-p-blica-1994> [Consulta: abril 2019]

cuentos para los primeros cursos escolares, les aproximamos todo lo posible al objeto libro, no damos al máximo para el fomento de la lectura, y luego nos hundén las estadísticas de nivel de lectura. Rosiwtha Poll propone que el impacto no muestra la calidad del servicio, sino la "calidad" de los individuos como consecuencia del uso del servicio (2005). Resulta entonces pertinente preguntarse si ¿generamos o no generamos impacto? con acciones tan aposentadas en las bibliotecas públicas como las visitas escolares. Vamos a intentar encontrar alguna respuesta desde el presente estudio.

2.1. Transitando entre el tercer lugar y el no-lugar. Necesidad de una evaluación del impacto de la biblioteca como lugar

Las bibliotecas no son un no-lugar, pero este concepto es una buena contraposición a la idea de biblioteca como "tercer lugar". La búsqueda del impacto social pretende, entre otras cosas, demostrar que la biblioteca se ha transformado con éxito en un "tercer lugar". Sin embargo, aunque el impacto existe, en ocasiones resulta muy difícil mostrar su medida. Podría tenerse incluso la osadía de pensar que nos encontramos en una situación de no impacto, cuando en realidad nos encontramos en una situación de no lectura del impacto. De esta forma, ¿la biblioteca como espacio de socialización (tercer lugar), se limitaría a la lectura de un espacio transitorio y despersonalizado (no-lugar)?

En el concepto original de Tercer Lugar (hacia el 1989), propio del sociólogo Ray Oldenburg, se piensa en aquellas ubicaciones donde las personas trabajan, se socializan. Se trata de ubicaciones diferentes de casa o del espacio propiamente de trabajo. No se recogían las bibliotecas, pero estas se han convertido en paradigma del mismo, puesto que la biblioteca es así la plaza pública donde refugiarse, donde disfrutar de un momento de ocio o trabajar. Robert Putnam, sociólogo y politólogo estadounidense, profesor en la universidad de Harvard, pone el ejemplo de la biblioteca como tercer lugar, al considerar que reúne todas estas características que establece Oldenburg. Así se puede considerar la biblioteca, en general, como ese tercer lugar por excelencia, pues en ella se crea espacio de intercambio y de vida. También Agnus Tortesson, profesor e investigador sueco de biblioteconomía, define la aportación democrática definitiva de las bibliotecas. De hecho, las bibliotecas son lugares de intercambio y encuentro, de experiencias de vida con y por medio de los otros, que constituyen un servicio gratuito y que permiten la asimilación de las bases de la participación en la vida pública.

Sin embargo, y como bien indica Mano González (2014), las bibliotecas suelen recabar datos sobre el uso de sus servicios e instalaciones, pero esta información no indica las razones por las que la gente visita las bibliotecas, o el valor que le confieren los usuarios como lugar para el aprendizaje y el estudio, o para el encuentro con otros y para la comunicación. Algunos de los ejemplos para demostrar

el impacto de las bibliotecas como lugar que recoge la autora es el uso combinado de las siguientes medidas:

- Número de visitas o tasa de ocupación de puesto, combinado con los resultados de entrevistas individuales a los usuarios sobre las razones por las que van a la biblioteca.
- Número de asistencias a cursos de formación de usuarios, combinado con la autoevaluación de la adquisición de habilidades y competencias por el usuario.

La segunda propuesta resulta similar a la que se propone en las conclusiones de este trabajo para avanzar en la evaluación del impacto de servicios básicos de la biblioteca pública. No conseguir esta evaluación de forma satisfactoria invita a valorar la biblioteca como un no-lugar. A principios de los años noventa, el antropólogo Marc Augé publicó la obra *Los no lugares, espacios del anonimato. Una antropología de la sobremodernidad*, un libro que hablaba de los espacios de paso como el resultado de las sociedades sobremodernas. En dichas sociedades, los modos de vida social de los seres humanos cambian, lo que genera una distinción de los distintos espacios. Por un lado, están los considerados por Augé lugares antropológicos —caracterizados por ser fijos y estables, incluso de definición geométrica—, y por otro, los no lugares, utilizados por los individuos como lugares de tránsito. Algunos de los considerados no lugares son los hoteles, los hospitales, los aeropuertos, las autopistas o los supermercados. Predomina tanto la transitoriedad que dejan de considerarse lugares. La configuración de los espacios está prácticamente definida por el pasar de los individuos. En estos espacios la relación o comunicación es más artificial, el individuo se identifica con el ticket de paso, el documento identificativo, la tarjeta de crédito...

El concepto de no-lugar es subjetivo. Un lugar puede ser considerado por algunos como un mero punto de cruce, mientras que para otros evocará un cruce de camino en las relaciones humanas. Seguramente la biblioteca se comprende desde estas diferentes dimensiones por muchos de sus usuarios. M. Lazzari (2010) ha desarrollado en Italia un estudio de una amplia muestra de adolescentes que obtenía como resultado la demostración que el centro comercial es lugar donde estos se reúnen con amigos y adonde acuden a divertirse, lo utilizan como espacio de socialización. El espacio virtual y los supermercados parecen estar vinculados a la identidad de los nativos digitales de las sociedades ricas y modernas, y son para ellos un lugar, a pesar de ser un no-lugar para las personas mayores, hijas del final de la educación decimonónica e ilustrada. En una paralelización a este intercambio de consideraciones, ¿qué sucedería si preguntáramos por la biblioteca? ¿Lugar o no-lugar?

3. Introducción: contextualización y fundamentos teóricos

3.1. Evaluación

Como ya se ha indicado, la supervivencia de los servicios públicos se ha convertido en una motivación clave para afianzar estudios de calidad, mejorar los procesos de evaluación y, a partir de los resultados obtenidos, tomar las decisiones más pertinentes.

La evaluación se centra ahora con mayor interés en los siguientes elementos:

- las expectativas de los clientes sobre el personal, las colecciones y las instalaciones,
- el impacto que la biblioteca tiene en sus usuarios,
- los resultados que los gerentes quieren que las organizaciones cumplan.

Los servicios públicos tienen que demostrar, entonces, que efectivamente responden a las razones últimas de su existencia y que lo hacen de forma eficiente. El concepto de evaluación de servicios parece imponerse (Feliu, 2017), para fortuna de la planificación de estos, ya que los estudios de evaluación ayudan a las bibliotecas a contar su historia y demostrar su eficacia y valor en relación a sus comunidades.

La información que aportan estos estudios también ayuda a explicar qué hacen las bibliotecas y para quién. Los administradores de bibliotecas pueden resaltar los objetivos e informar a los responsables de la toma de decisiones en estadios administrativos superiores. Esta información también puede utilizarse para mejorar la visibilidad de la biblioteca, promover sus servicios y aumentar la promoción en su nombre (Hernon & Dugan & Nitechi, 2011).

La evaluación es un proceso sistemático y objetivo que contiene las siguientes finalidades:

- identificación y recopilación de datos
 - establecimiento de criterios para determinar:
 - éxito,
 - impacto,
 - resultados,
 - costes,
 - u otros factores
- relacionados con una actividad, programa, servicio, uso de recursos o política de la biblioteca.
- revisión de la adecuación de las metas y objetivos de los programas o servicios.

A partir de estos planteamientos, no puede obviarse el **beneficio del uso de la evaluación desde la dirección de los servicios bibliotecarios con el propósito de asegurar:**

- el cumplimiento de las metas y los objetivos ya establecidos,
- la mejora de los programas y servicios durante su fase de desarrollo,

- la revisión comparativa de los programas y servicios que conviven entre sí, y
- la contribución al cuerpo de las mejores prácticas sobre el diseño e implementación de programas o servicios efectivos.

3.2. Evaluación de impacto

Los proyectos de evaluación de impacto tratan de medir hasta qué punto los servicios públicos contribuyen a la evolución positiva de los individuos que reciben los servicios y de la sociedad en su conjunto. Así como de calibrar si los recursos que se destinan se utilizan de la forma más eficiente y eficaz posible. Esta operación no resulta sencilla puesto que los servicios no operan de forma aislada sobre los individuos y la sociedad. La sociedad parece evolucionar como resultado del impacto cruzado de las múltiples actividades que desarrollan entidades públicas y privadas, iniciativas individuales y colectivas desde las propuestas más planificadas a aquellas más espontáneas o incluso más disruptivas (Feliu, 2017).

La evaluación de impacto trata, entonces, **de determinar la capacidad que tienen las ideas potencialmente buenas para solucionar problemáticas concretas**. Pero no se trata solo de saber si un problema (o una problemática) mejora o empeora, hay que comprobar si la intervención que se ha realizado, aquello que a menudo se llama “intervención pública”, ha tenido algo que ver. Saber si se le puede atribuir, o no, la causa (o razón) del cambio a esta intervención.

Alguno de los principales proyectos internacionales de inversión económica en bibliotecas y análisis de su impacto ha sido el realizado por la Fundación Bill & Melinda Gates desde la iniciativa *Global Libraries*³ (en adelante: GL) que ha sumado sus esfuerzos en suministrar y mantener el acceso gratuito a Internet para ordenadores en todo el mundo desde un enfoque común para la promoción estratégica y la planificación del impacto. Las primeras subvenciones de la Fundación Bill y Melinda Gates se concedieron en 1997 y financiaron el acceso gratuito a Internet a través del sistema público bibliotecario de los Estados Unidos, con el fin de brindar a todas las personas acceso a la información y a las oportunidades asociadas a la conectividad y las competencias informáticas. Con los años, la Fundación amplió sus horizontes más allá de los Estados Unidos. Se impulsan iniciativas similares en otros lugares del mundo.

³ <https://www.gatesfoundation.org/es/What-We-Do/Global-Development/Global-Libraries> [Consulta: abril 2019]

El enfoque de GL para la planificación y evaluación del impacto se describió desde las propuestas de numerosos profesionales en “Global libraries impact planning ans assesment progress” (2015) y de Streatfield y Markless (2009) con su exploración de la importancia de la evaluación de impacto cuando:

- a) Los proyectos se llevan a cabo de manera efectiva, para aprender y mejorar las actividades del proyecto.
- b) El programa distingue entre personas, grupos, organizaciones o comunidades.
- c) Se establece la necesidad de defender el soporte continuado y/o la financiación de las partes interesadas.

Se desarrolló una hoja de ruta de Planificación y Evaluación de Impacto (IPA) (Streatfield & Markless, 2009) en la iniciativa GL, destinada a ayudar a los beneficiarios a participar en la evaluación de impacto. **El elemento esencial del impacto era el cambio.**



Figura 1: Impacto y cambio a partir de IPA. Streatfield & Markless (2009)

Markless y Streatfield (2013) señalan algunas de las **principales razones por las que los servicios bibliotecarios deben de prestar más atención a la evaluación de impacto**. Estas razones son diversas y a continuación se listan algunos de los factores que no hay que dejar de tener en cuenta desde el **interés directivo de la evaluación**:

Factores externos:

1. Cambios en las agendas políticas.- El impulso hacia una mayor responsabilidad puede aportar un efecto distorsionador en la prestación de los servicios. Hay que ofrecer pruebas de la calidad en relación al motivo y al sistema de funcionamiento de nuestros servicios bibliotecarios.

2. Sobrevaloración del rendimiento.- Existe el peligro de que los objetivos de rendimiento impuestos de forma externa se limiten a revisar las evidencias de salida e ignoren mucho de lo que las bibliotecas están logrando.

3. Aumento de gastos adicionales.- La eficacia en el cumplimiento de las prioridades gubernamentales como la cohesión social o la inclusión puede requerir gastos adicionales en los servicios (como la intervención de nuevos agentes sociales). El éxito en el tratamiento de estos problemas se podrá justificar con evidencias de impacto.

4. Mostrar el éxito de forma efectiva.- Hay oportunidades para que las bibliotecas que operan en diferentes campos aprendan unas de otras sobre cómo promocionar las acciones con buenos resultados.

Factores internos

1. Proporciona claridad y ayuda a centrarse en las prioridades.- Es necesario elegir los objetivos con cuidado y reunir pruebas adecuadas.

2. Permite detectar la invisibilidad o la inexistencia de dinámicas previstas.- Centrarse en un número limitado de objetivos e indicadores de impacto debe permitir visionar por qué ciertas cosas no están sucediendo.

3. Promueve una mayor motivación del personal.- Cuando los objetivos de impacto se integren en la práctica del personal, se podrá ver con mayor facilidad por qué se están haciendo las cosas y el éxito que estas suponen.

Los numerosos talleres para la correcta implementación de los métodos de evaluación realizados por Markless y Streatfield les ha permitido señalar en *Evaluating the impact of your library* (2013) las **principales razones por las que los numerosos participantes han decidido involucrarse en el análisis del impacto de sus servicios**. Los principales motivos se indican a continuación en orden descendente de frecuencia de mención:

1. Enfoque para el desarrollo.- La mayoría de los gerentes quiere saber si están siendo efectivos y qué deben hacer para mejorar.

2. Supervivencia.- Las bibliotecas ya no son vistas automáticamente como "algo bueno" y aumenta la competición en el éxito de las propuestas de otros "servicios de apoyo", especialmente los

servicios informáticos organizacionales e Internet. El alto coste de las bibliotecas obliga a reunir evidencias sobre la calidad del impacto de los recursos que ofrecen.

3. **Responsabilidad interna**.- Los organismos administrativos de los que dependen las bibliotecas desean saber no solo si los servicios de sus bibliotecas están funcionando de manera eficiente, sino también cómo y en qué medida están contribuyendo a los objetivos generales de la organización.

4. **Responsabilidad externa**.- Se ha demostrado que los gobiernos nacionales y federales buscan una mayor responsabilidad (o control) de los servicios públicos y es posible que, para centrarse en el impacto del servicio, recurran a las medidas de rendimiento más tradicionales. Para la dirección del servicio siempre será positivo centrarse en el impacto de la contribución.

5. **Orgullo profesional/satisfacción laboral**.- Para responder a la demanda de evidencia de impacto desde los estadios gubernamentales o de las altas direcciones administrativas. Incluso donde no hay presiones externas, algunos gerentes quieren involucrarse en observar el impacto de su servicio porque quieren estar seguros de que están haciendo un buen trabajo, incluso cuando hay poco margen para el desarrollo.

6. **Estatus/perfil**. Si bien esto puede no ser un incentivo desde el principio, muchos gerentes informan que uno de los beneficios de realizar una evaluación de impacto es un mayor reconocimiento (o una retroalimentación más positiva) de sus usuarios.

7. **Asegurar recursos adicionales**. Tiene sentido involucrarse cuando las organizaciones exigen evidencia de impacto como parte del proceso de asignación de recursos.

8. **Defensa internacional (*International advocacy*)**. La evaluación de impacto proporciona una base para la promoción en nombre de bibliotecas públicas, bibliotecas escolares o bibliotecas en general.

Durante los últimos diez años se ha desarrollado un enfoque para la evaluación de impacto que está diseñado de forma específica para ayudar a los gestores de bibliotecas y servicios de información para tener en cuenta el impacto de sus servicios. Se acaban de mostrar las principales razones (Markless & Streatfield, 2013) por las que en primer lugar los servicios y en segundo lugar los profesionales que los dirigen han motivado esta nueva dimensión de la gestión bibliotecaria.

La mayoría de los responsables de servicios de biblioteca se encuentra cómoda en el momento de recopilar datos tradicionales de rendimiento para controlar la eficacia de sus servicios. Sin embargo, muchos encuentran dificultades para hacer frente a los efectos más profundos de sus servicios en los usuarios y en sus comunidades.

3.3. Impacto y valor económico

Una de las metodologías utilizadas para efectuar una aproximación aceptable al valor de las bibliotecas ha sido la del Retorno de la Inversión (en adelante: ROI). Esta metodología deriva de la gestión financiera y empresarial y consiste en elaborar una comparación entre la inversión en un proyecto y los beneficios que reporta por medio de una fórmula que relacione el importe de la inversión con el importe de los beneficios. El ROI permite a los gestores sentirse cómodos recogiendo datos tradicionales y aplicando una metodología de base cuantitativa.

Se han desarrollado diferentes y destacables iniciativas en nuestro entorno bibliotecario (Bailac, 2016):

Fesabid promovió el estudio *El Valor económico y social de los servicios de información: bibliotecas*, que concluyó que por cada euro invertido en bibliotecas había un retorno de 2,80-3,83 euros en el informe presentado en 2014.

La Diputación de Barcelona elaboró un estudio sobre el retorno económico de la biblioteca pública, con datos de la inversión en las bibliotecas de la provincia (2007-2011), que supone un retorno de 2,25 euros de beneficio directo por cada euro invertido (Luria-Roig & Pintor-González, 2013).

El Consejo de Cooperación Bibliotecaria propuso la Comunidad de Navarra para realizar una prueba piloto en la valoración del impacto económico y social de las bibliotecas. El informe Estudio de impacto socioeconómico de las bibliotecas en la Comunidad Foral de Navarra supone un retorno de 3,49 euros por cada euro invertido.

Bailac (2016) considera que “una vez identificado que la biblioteca dobla con creces su coste en el retorno, no es un dato que aporte mucho más al posicionamiento de la biblioteca en la sociedad”. Reclama esfuerzos para saber explicar aquello que pueden ofrecer los equipamientos bibliotecarios en relación a las necesidades sociales actuales y de futuro. Plantea la necesidad de nuevos indicadores de uso y de impacto desde estudios cualitativos.

Fernández y Rubio (2013) en el ámbito de la biblioteca universitaria también resaltan la mayor importancia de los indicadores de rendimiento de la biblioteca a la hora de tomar decisiones, ya que, además de ser un respaldo a las decisiones de gestión en las bibliotecas, evolucionan para convertirse en la mejor forma de explicar ante la sociedad, la seguridad y rentabilidad de sus inversiones en este ámbito.

3.4. Impacto y valor social

La bibliografía consultada muestra el avance que ha supuesto la medición del impacto socioeconómico en la biblioteca pública. Se ha avanzado menos en el desarrollo de herramientas que informen sobre el valor de términos sociales y de efectos transversales de estas. Barbieri (2015) plantea la función específica de la gestión pública como ocuparse de los problemas públicos, reconocerlos y actuar para construir alternativas. Cabe, por lo tanto, ir más allá de la eficacia e identificar mecanismos de aprendizaje que faciliten la cooperación entre colectivos.

Barbieri (2015) propone cuatro dimensiones de evaluación del valor público de las bibliotecas:

1. Identidades colectivas y sentido de pertenencia comunitaria
2. Capital social. Inclusión y acción colectiva.
3. Desarrollo autónomo y creativo.
4. Transformación inclusiva del territorio.

La literatura especializada también pone de manifiesto la complejidad de medir este valor porque está vinculado, de forma general, a la generación de unos beneficios sociales intangibles. Se trata, entonces, de un valor no cuantificable económicamente.

La equidad del acceso a la información y utilización de las bibliotecas, la sostenibilidad económica, la eficiencia, la calidad del servicio y la pertenencia son las cinco dimensiones que marcan la evolución del modelo de gestión y de la prestación de servicio de biblioteca pública en la provincia de Barcelona. El proyecto redactado por Togores (2015), *El valor de les biblioteques públiques en la societat : el cas de la Xarxa de Biblioteques Municipals*, constata que hay elementos transversales y estratégicos que toda biblioteca pública debe tener en consideración para poder incrementar su valor en la sociedad. Omella, Rabat y Vilagrosa (2015) destacan los que se indican a continuación:

- Proximidad e implicación
- Accesibilidad e igualdad
- Pertenencia
- Evolución, adaptación e innovación
- Cooperación
- Participación
- Equipo de trabajo
- Planificación y evaluación
- Comunicación
- Consolidación en el espacio 2.0

- Eficiencia, calidad y sostenibilidad

Se expresa el reto de mejorar la comunicación del valor de las bibliotecas y de la evaluación del impacto. **Resulta necesario comunicar el valor de forma tangible y dar visibilidad al impacto de los equipamientos bibliotecarios en la sociedad.**

Omella, Rabat y Vilagrosa (2015) ya ponen sobre la mesa la aparición de la Norma ISO 16439:2014 para contextualizar y proponer indicadores de impacto.

3.5. Norma ISO 16439:2014 *Information and documentation. Methods and procedures for assessing the impact of libraries*

La evaluación efectiva de impacto requiere un uso claro y consistente de los términos (Markless & Streatfield, 2013) y este es uno de los principales objetivos de la Norma ISO 16439:2014 *Information and documentation. Methods and procedures for assessing the impact of libraries* (en adelante: Norma ISO 16439:2014).

La Norma ISO 16439:2014 tiene **dos objetivos fundamentales**:

1. **Normalizar los conceptos y definiciones** relacionados con la evaluación y el impacto. Abordando, así, la cuestión terminológica que ya se muestra problemática en la literatura consultada.
2. **Seleccionar, armonizar y describir** aquellos métodos utilizados de forma más amplia en este contexto.

En el contexto de la norma se ha definido **impacto** como **“diferencia o cambio producido en un individuo o grupo como resultado del contacto con los servicios de la biblioteca”**.

Para evitar usos sinonímicos que produzcan equívocos y malinterpretaciones se delimitan los siguientes términos:

- **Entrada** (*input*): aportación de recursos que sustentan una biblioteca (p. ej. financiación, personal, espacio, equipamiento)
- **Proceso** (*process*): conjunto de actividades interrelacionadas o interactivas que transforman las entradas (*inputs*) en salidas (*outputs*) o, como también podría decirse, los recursos en productos.

- **Salida** (*output*): producto de los procesos bibliotecarios (p. ej. títulos catalogados, préstamos, descargas de la colección electrónica, preguntas de referencia contestadas, asistencias a eventos)
- **Resultado**⁴ (*outcome*): efecto directo y predefinido de un producto, en relación con las metas y los objetivos de la biblioteca (p. ej. el grado de satisfacción de los usuarios)
- **Valor**⁵ (*value*): importancia que los grupos de interés (instituciones financiadoras, políticos, público) conceden a la biblioteca, relacionada con la percepción que tienen de su beneficio potencial.

Estos términos se relacionarían tal y como ilustra la figura 2 (Mano González, 2014)⁶:

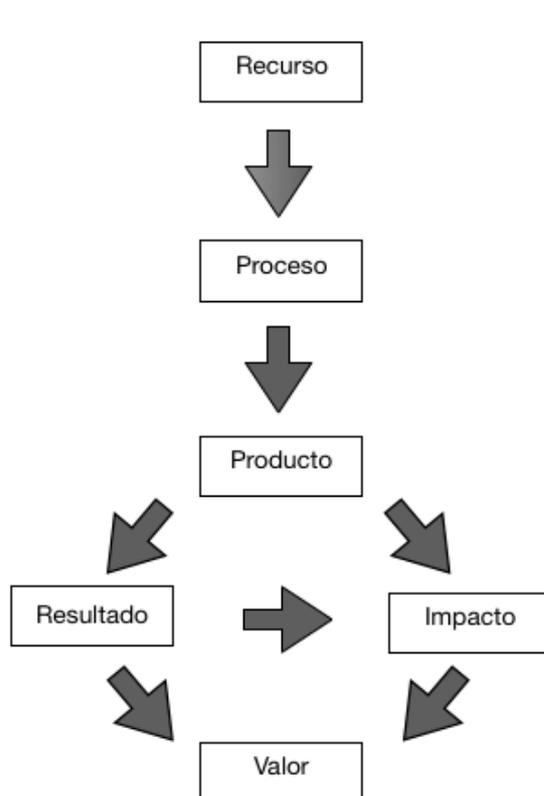


Figura 2: Del impacto al valor

⁴ Incluye los resultados que conciernen a la institución o la comunidad a la que sirve la biblioteca.

⁵ Puede incluir valor monetario.

⁶ Desde POLL, Roswitha. "Can we quantify the library's influence? Creating an ISO standard for impact assessment". *Performance Measurement and Metrics*, Vol. 13, n. 2 (2012). p. 124.

Se resume en tres figuras básicas la estructura principal del contenido de la Norma ISO 16439:2014.

Características del impacto	
Positivo.- genera beneficio	Negativo.- provoca un efecto perjudicial
Inmediato	A largo plazo
De largo alcance	Limitado
Intencionado	Inintencionado
Con beneficios actuales para el usuario	Con beneficios potenciales para el usuario

Figura 3: Características de impacto. Norma ISO 16439:2014

Áreas de impacto bibliotecario		
Impacto en los individuos	Cambios en habilidades y competencias	
	Cambios en actitudes y comportamientos	
	Mayor éxito en la investigación, el estudio o la carrera profesional	
	Bienestar personal	
Impacto en la institución o comunidad de la biblioteca	Mayor prestigio de la institución	
	Mejor posicionamiento en los rankings	
	Aumento de la financiación institucional	
	Ayudas a la investigación	
	Atracción de <i>staff</i> de alto nivel	
Impacto social	Influencia en la vida social: inclusión y cohesión social	
	Participación en los procesos de información y educación	Libre acceso a la información
		Acceso gratuito a Internet
		Educación y aprendizaje a lo largo de la vida
	Cultura e identidad locales	
	Diversidad cultural	
	Desarrollo de la comunidad	
	Preservación de la herencia cultural	

Figura 4: Áreas de impacto. Norma ISO 16439:2014

Tipos de evidencia de impacto	Métodos de evaluación
Deducida	Estadísticas bibliotecarias
	Indicadores de rendimientos
	Encuestas de satisfacción de los usuarios
Solicitada	Encuestas de impacto
	Entrevistas y grupos focales
	Autoevaluación de los usuarios
	Recogida de evidencias anecdóticas
Observada	Observación
	Análisis de registros
	Autorregistro de los usuarios
	Análisis de citas
	Resultados de test

Figura 5: Tipos de evidencia de impacto. Norma ISO 16439:2014

La Norma ISO 16439:2014 (4.4.5) contempla en su desarrollo la evaluación del valor económico, que puede tener dos significados diferentes:

- a) Medir el valor de los servicios bibliotecarios en términos de dinero, ya sea mostrando un retorno de la inversión (ROI) o una relación coste-beneficio.
- b) Mostrar la influencia positiva directa en la vida económica de la comunidad, la región o incluso en la economía nacional.

Como ya se ha explicado anteriormente, mostrar el valor monetario de los servicios es especialmente útil para las bibliotecas cuando compiten por obtener fondos con otras instituciones culturales o recreativas. La evaluación del valor económico de los servicios bibliotecarios constituye una parte de la economía cultural. Aquello que contribuye al desarrollo de la cultura, tanto en comprensión nominativa como en comprensión adjetiva (Barbieri, 2015), se reconoce como un factor económico.

La sección 5 de la norma efectúa una presentación general de los principales tipos de metodologías que se van a abordar en la norma y que agrupa en las tres categorías principales que ya se han expuesto en la figura 5 (p. 20) sobre los tipos de evidencia de impacto. Las tres secciones siguientes, 6-7-8, especifica cada uno de estos tipos de métodos y la sección 9 aborda su uso combinado. La sección 10 se dedica largamente a analizar el impacto del valor económico de las bibliotecas, aspecto sobre el que ya se ha tratado y se han hecho las oportunas indicaciones. El objeto de esta investigación no es exponer de forma específica todos los elementos de la norma seleccionada, pero dado que todavía no ha sido traducida a ninguna de la lenguas de nuestro entorno profesional (castellano y catalán) cabe remitir al pertinente trabajo de Mano González (2014), como parte el Subcomité 8 del Comité Técnico 46 de ISO (ISO/TC 46/SC 8), para obtener una primera aproximación inteligible y útil, gracias a un artículo de fácil lectura donde abundan las tablas que facilitan la sistematización del contenido de la norma.

3.6. Desafíos en la evaluación del impacto

Tratar de identificar el impacto de las bibliotecas en individuos, grupos y la sociedad es un proceso mucho más complejo y exigente que la recopilación de datos de entrada y salida o la evaluación de la calidad del rendimiento de la biblioteca. Las **principales dificultades para evaluar el impacto** pueden resumirse así (Norma ISO 16439:2014):

- a) El impacto es en su mayor parte intangible y difícil de cuantificar.
- b) La influencia de la biblioteca generalmente no es la única y posiblemente no la más fuerte.

- c) El impacto del mismo servicio de biblioteca puede variar en diferentes poblaciones de usuarios y en diferentes entornos culturales y económicos.
- d) No se pueden determinar los efectos a largo plazo si los usuarios no están disponibles para el seguimiento.
- e) Los datos cualitativos serán necesariamente subjetivos más que objetivos.
- f) El personal de la biblioteca puede no estar familiarizado con los métodos utilizados para la evaluación del impacto o tener las habilidades para usarlos.
- g) El gasto de tiempo y esfuerzo puede ser considerable.

La mayoría de las bibliotecas son parte de una institución (una comunidad, una escuela, una empresa comercial o una universidad) y la misión y los objetivos de la biblioteca deben ajustarse a los de su institución matriz.

El impacto de los servicios bibliotecarios debe apoyar los objetivos institucionales y los objetivos estratégicos de la institución.

La planificación del impacto debe considerar:

- ese impacto no siempre es predecible;
- que a menudo solo será visible con el tiempo;
- ese impacto puede ser mayor si una ganancia en habilidades y competencias o un cambio en el comportamiento parece ventajoso para el usuario (por ejemplo, antes de un examen);
- que los cambios en los individuos son más probables si se basan en habilidades y competencias anteriores;
- que una experiencia positiva de los contactos de la biblioteca predispone a los usuarios a aprender a través de los servicios de la biblioteca.

4.Objetivos y metodología de trabajo

Los datos cuantitativos en forma de estadísticas e indicadores de rendimiento, como también las encuestas de satisfacción de usuarios, son movibles y combinables (AFNOR/CN46-8 ; 2016). Este ejercicio comporta una cierta dificultad puesto que la esfera de intervención de las bibliotecas se encuentra dentro de un sector de servicios en los que la naturaleza de su actividad es difícilmente cuantificable. La Norma ISO 16439:2014 da relevancia a la posición de observador y analista que puede ejercer el personal bibliotecario, mientras que se invita a los usuarios a expresar más ampliamente sus necesidades, así como a expresar su opinión.

Este punto de partida más abierto y flexible desde la normativa internacional puede permitir la revisión de un servicio específico muy habitual en el conjunto de bibliotecas públicas. Se trata de la formación de usuarios desde las visitas escolares. Visitas que atienden desde la primera infancia en la guardería, 2 años de edad, hasta la que se finaliza en la secundaria de la educación obligatoria, 16 años. Las visitas concertadas con los centros de enseñanza, las visitas escolares, se relacionan de forma directa con algunas de las misiones que establece el Manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre la biblioteca pública (1994).

1	Crear y fortalecer los hábitos de lectura en los niños de temprana edad.
2	Apoyar la educación [...]
4	Estimular la imaginación y creatividad de niños y jóvenes.
8	Apoyar la tradición oral.
11	Facilitar el desarrollo de información y conocimiento de las habilidades computacionales.
12	Apoyar y participar en actividades literarias

Figura 6: Visitas escolares y misiones del Manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre la biblioteca pública (1994)

La biblioteca pública es un sistema de información que se ofrece al ciudadano y que requiere una dinámica de uso que es necesario enseñar. Resulta necesario adiestrar al usuario para alcanzar el uso más adecuado y, por tanto, más satisfactorio. La formación de usuarios forma parte de la misión educativa, alfabetizadora, promocional e informativa de la biblioteca pública.

García Gómez y Díaz Grau (2007) destacan en “Formación de usuarios y alfabetización informacional: dinámicas de trabajo en biblioteca públicas” cinco elementos en los fundamentos teóricos que se consideran imprescindibles para la consecución exitosa de los objetivos de la formación de usuarios.

La formación de usuarios tiene que:

- Devenir una actitud permanente.
- Buscar situaciones de comunicación con el usuario.
- Buscar la optimización en el uso de los recursos bibliotecarios.
- Proyectar el alcance de un mejor aprovechamiento de los servicios bibliotecarios.
- Procurar la obtención de usuarios informados i críticos.

El presente estudio pretende, entonces, revisar la adecuación de un proceso de evaluación de un servicio de formación de usuarios “Visitas escolares” ya existente, para establecer unas pautas de revisión de la metodología que permitiera caminar hacia una evaluación de impacto, aplicable quizá en otros centros que desarrollan servicios con característica similares.

OBJETIVOS DEL ESTUDIO	
O1	Identificación de los elementos más adecuados de evaluación de impacto en el programa de formación de usuarios, Biblioforma't, de las BiMS y, específicamente, de la Biblioteca del Nord, de Sabadell.
O2	Procesamiento de los indicadores dentro de un modelo de evaluación de impacto, capaz de generar informes evaluativos para los programas de formación de usuarios, visitas escolares, de bibliotecas públicas de nuestro entorno.
O3	Contribución a la redefinición del elemento del impacto dentro de las líneas de trabajo directivas de las organizaciones responsables de los programas de formación de usuarios en el entorno de la biblioteca pública.

Figura 7: Objetivos del estudio

ORGANIZACIÓN DEL PROCESO DE ESTUDIO	
Fase conceptual	Revisión de la literatura especializada ⁷ para efectuar una primera estimación del término “impacto de las bibliotecas” a partir de su evolución en el uso de la literatura profesional y su fijación terminológica en la Norma ISO 16439:2014 “ <i>Information and documentation – Methods and procedures for assessing the impact of libraries</i> ”.
Fase focalizada de trabajo	A partir de una primera contextualización del trabajo de campo en un entorno socio-económico con demandas urgentes y específicas de cohesión social en el Distrito 3 de la ciudad de Sabadell se procede a la revisión de resultados de las encuestas de evaluación de formación de usuarios en visitas escolares realizadas durante los dos últimos cursos (2017-2018 y 2018-2019). Se especifica el muestreo en el funcionamiento de las visitas del curso 2018-2019, debido a la intervención directa como participante y la puesta en marcha de un estudio piloto para el uso de un nuevo indicador de evaluación durante el tercer trimestre del curso 2018-2019 (abril, mayo, junio).
Fase de contraste	Se ha distribuido un cuestionario en línea a las bibliotecas del sistema para obtener datos significativos sobre la comprensión de la formación de usuarios “visitas escolares” en el conjunto de la XBM.

Figura 8: Organización del proceso de estudio

⁷ Esta fase ya se ha desarrollado en el capítulo 3 del trabajo, pp. 11-22.

5. Selección de la muestra: biblioteca + acción

5.1. Biblioteca del Nord de Sabadell

La Biblioteca del Nord, situada en la ciudad de Sabadell, forma parte del Distrito 3 de este gran entorno urbano de la comarca del Vallès Occidental. Se sitúa en la parte más alta de la ciudad y supone un espacio de características periféricas, tanto geográfica, como socialmente. La formación de este entorno se definió por lo que había sido la migración interna y de movimiento obrero de los años 60-70 en el estado español (s. XX).

Dentro del Distrito 3 existen diferentes zonas, la Plana del Pintor es una de estas y es donde se encuentra la Biblioteca del Nord. Esta zona se erigió, efectivamente durante los años 60 y 70 en lo que mayoritariamente fueron casas de autoconstrucción. La llegada del ayuntamiento democrático significó la llegada de grandes cambios para toda la ciudad como, por ejemplo, la legalización de gran parte de estas precarias viviendas. Las reivindicaciones vecinales tuvieron un papel crucial en este proceso de asentamiento vecinal.

La biblioteca es un edificio de nueva planta de 2697m² con 2386m² de superficie útil, inaugurado en 2009.

Con el fin de fomentar la cohesión social, garantizar el acceso a la información y fomentar la lectura y comprensión lectora, se detectó la necesidad de reorientar el proyecto inicial de biblioteca más tradicional. Después de nueve años de funcionamiento y una vez analizadas las amenazas y fortalezas, uno de los diferentes equipos directivos que han ido rotando diseñó un proyecto de implementación del **modelo de biblioteca social**.

Algunos de los **puntos fuertes de la biblioteca** son los siguientes aspectos (Espuga, 2018):

- Se encuentra en una zona con un **tejido asociativo muy rico**, con ideas innovadoras y con capacidad para participar en los eventos que organizamos.
- **Número elevado de centros educativos**, algunos de ellos muy cerca de la biblioteca. La colaboración puede ser muy estrecha.
- El **espacio de la biblioteca es amplio**, con posibilidad de diferentes usos (el patio puede utilizarse para hacer un jardín, para realizar actividades de ocio, etc.)
- **Atención personalizada para el usuario**, muy estrecha y empática, un hecho especialmente importante cuando se trata a los niños.
- **Trabajo en red** con otras bibliotecas de la ciudad y de la provincia; lo que facilita y multiplica las posibilidades en cuanto a documentos a disposición de los usuarios.

Datos básicos

Comarca: Vallés Occidental

Superficie: 37,79 Km²

Población (2018): 211.734 hab.

Densidad de población: 5602,9 hab./km²

Crecimiento de población (2017): 9,68



Figura 9: Sabadell. Datos 2018 desde *Idescat*.

5.1.1. Sabadell: el municipio

Sabadell comparte con Terrassa la capitalidad de la comarca del Vallés Occidental. El municipio, emplazado en 24,6 km de Barcelona, tiene una superficie total de 37,8 km². Con una fuerte tradición industrial, la ciudad experimentó un fuerte crecimiento económico y demográfico en el siglo XX.

Durante los últimos 40 años, ha llevado a cabo una profunda transformación económica y ha pasado de ser una ciudad industrial en crisis en la década de 1980 a erigirse como una ciudad orientada a los servicios.

La ciudad goza en la actualidad, a pesar de la situación de crisis global y el incremento generalizado del número de personas en paro, de una buena dinámica económica y de mercado laboral, y ejerce un fuerte liderazgo con el resto de ciudades importantes de la región metropolitana de Barcelona. Sabadell ha sido receptora desde hace décadas de población inmigrada que ha contribuido a su crecimiento demográfico.

El mayor crecimiento urbanístico de la ciudad fue fruto del incremento de población inmigrada española, durante las décadas de 1950 y 1960. El crecimiento demográfico dio lugar a la formación de barrios y núcleos periféricos, urbanizados de manera precaria y con falta de servicios, lo que produjo grandes diferencias entre los distritos de la ciudad. A lo largo de las últimas décadas los barrios de la periferia se han ido compactando y urbanizando, y el conjunto de distritos y sectores ha ganado en servicios y calidad de vida. Hoy por hoy, la ciudad presenta una urbanización ordenada que, junto con la mejora de la red de comunicaciones, permite potenciar la industria, el comercio y los servicios.

En cuanto a los transportes, destaca el elevado número de vehículos del parque automovilístico (123.079 en 2017), las 21 líneas de autobús urbano que transportan unos 35.000 viajeros al día, las diversas líneas de autobús interurbano y las dos líneas ferroviarias que comunican con Barcelona: la de Renfe con tres estaciones (Centro, Norte y Sur) y la de los Ferrocarriles de la Generalidad de Cataluña, que desde julio de 2017 cuenta con cinco estaciones (Sabadell-Plaza Mayor, Can Feu-Gracia, Cruz Alta, Norte y Parque del Norte).

En referencia al ámbito de la cultura y el conocimiento, Sabadell se ha singularizado tradicionalmente en el campo de las artes en vivo y la música, con el Estruch y la Orquesta Sinfónica del Vallés, como claros exponentes. El crecimiento del tejido empresarial dedicado a las industrias tecnológicas y de servicios, entre otros, y la presencia de instituciones de investigación y de educación superior, han posibilitado la aparición de empresas dedicadas al sector del conocimiento.

Sabadell ha asumido el reto que suponen las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. Cuenta para ello con el importante tejido económico y social de la ciudad, con el avance experimentado por sus industrias de la información y con una dinámica ciudadana y asociativa dispuesta a colaborar en este desarrollo.

DISTRITOS, BARRIOS, RODAL Y ZONAS EMPRESARIALES DE SABADELL



Imagen 1: Distritos, barrios, rodal y zonas empresariales de Sabadell (2017)

El término municipal de Sabadell se divide en 7 distritos, 19 sectores y 32 barrios.

	Núm.	Sector	Habitants
D 1	01	Sector CENTRE	36.464
D 1	02	Sector SANT OLEGUER	17.990
D 2	03	Sector CREU ALTA	18.295
D 2	04	Sector CAN PUIGGENER	6.461
D 2	14	Sector TOGORES	36
D 3	05	Sector CA N'ORIAN	19.055
D 3	06	Sector NORD	13.661
D 3	15	Sector SANT JULIÀ	53
D 4	07	Sector CONCÒRDIA	13.153
D 4	08	Sector CAN RULL	16.604
D 4	16	Sector BERARDO	11.700
D 5	09	Sector GRÀCIA	10.013
D 5	10	Sector CAN FEU	10.045
D 5	17	Sector OEST	47
D 6	11	Sector CREU DE BARBERÀ	20.597
D 6	12	Sector SUD	9.471
D 6	18	Sector SANT PAU	18
D 7	13	Sector LA SERRA	8.876
D 7	19	Sector EST	31
Sabadell			212.936

Figura 10: Número de habitantes / Distritos, sectores en Sabadell

Sabadell cuenta con una amplia oferta educativa y formativa, tanto pública como privada. En el conjunto de los equipamientos educativos de formación reglada del municipio, encontramos: 36 guarderías, 61 centros de educación infantil y primaria, 37 centros de educación secundaria obligatoria, 19 centros que imparten bachillerato, 11 centros de formación profesional, 6 programas de formación e inserción, 3 centros de educación especial, 5 centros de formación de personas adultas, 1 escuela oficial de idiomas, 4 centros de enseñanza musical, 4 centros de enseñanza universitaria.

Los centros de investigación y especializados, y muchos de los centros educativos de primaria y secundaria, cuentan con bibliotecas escolares, con las que se establece coordinación con el servicio de biblioteca pública municipal y se colabora en determinados proyectos.

⁸ Fuente: Gestió de la informació / Ajuntament de Sabadell / Datos a 1 de julio de 2018

Los datos sobre el nivel de estudios de los habitantes de Sabadell no se actualizan sistemáticamente desde que se implementó el Padró de Habitants Continu; por tanto, se ofrecen datos de carácter orientativo⁹:

Nivel académico (2015)	Total
Bachillerato, FP2 o superior	57.479
Graduado, FP1, ESO	53.296
Sin estudios, inferior a Primaria	94.035
No lee, ni escribe	2.992
Total	207.802

Figura 11: Nivel de estudios de los habitantes de Sabadell (2015)

Debido a la temática del estudio, relacionada con la formación usuarios en edad escolar, se muestran gráficos sobre la evolución de la matrícula de alumnos en Sabadell en un largo intervalo de tiempo: 2008/09 – 2017/18¹⁰.

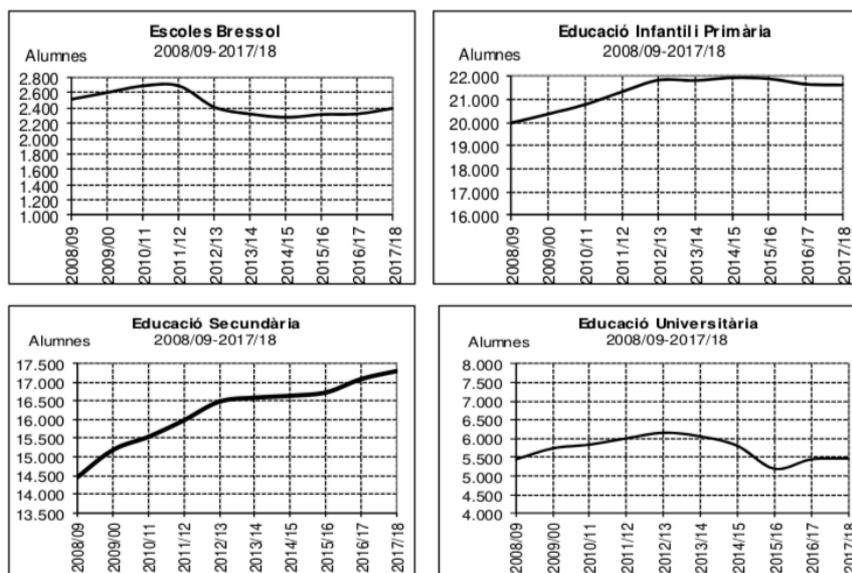


Figura 12: Evolución de matrícula de alumnos en Sabadell (2008/09 – 2017/18)

⁹ Fuente: Ajuntament de Sabadell, 2015. En: *Pla director de les Biblioteques Municipals de Sabadell 2020-2025* (2019), p. 9.

¹⁰ Fuente: Ajuntament de Sabadell, 2015. En: *Pla director de les Biblioteques Municipals de Sabadell 2020-2025* (2019), p. 10.

Por ámbitos de acción cultural, los principales equipamientos culturales de Sabadell son los que se citan a continuación:

- Bibliotecas: Vapor Badia, Can Puiggener, Safareigs, La Sierra, Norte, Sur y Ponent.
- Patrimonio: Museo de Arte, Museo de Historia y Archivo Histórico
- Artes escénicas: Teatro La Farándula, Teatro Principal, La Sala Miguel Hernández y el Estruch.
- Cine: Multicines Eje Macià y Cines Imperial.

5.1.2. La red de Bibliotecas de Sabadell: BiMS

La Xarxa de Biblioteques de Sabadell (BiMS) está formada por 7 equipamientos:

1. **Biblioteca Vapor Badia**, biblioteca central: biblioteca central urbana y comarcal
2. **Biblioteca Can Puiggener**, biblioteca de proximidad
3. **Biblioteca dels Safareigs**, biblioteca de proximidad
4. **Biblioteca de la Serra**, biblioteca de proximidad
5. **Biblioteca del Sud**, biblioteca de proximidad
6. **Biblioteca del Nord**, biblioteca de proximidad
7. **Biblioteca de Ponent**, biblioteca de proximidad

De titularidad municipal y gestionadas por el Ayuntamiento de Sabadell de manera concertada con la Diputación de Barcelona, se estructuran en una red local. Las Bibliotecas Municipales de Sabadell son el principal servicio público cultural de proximidad de la ciudad. Se definen como un servicio público esencial, orientado a la ciudadanía, cuya misión es fomentar la lectura y el conocimiento, garantizar el acceso a la información, promover el uso de las tecnologías, apoyar la formación continua, así como posibilitar la cohesión social y el desarrollo de las personas en igualdad de oportunidades.

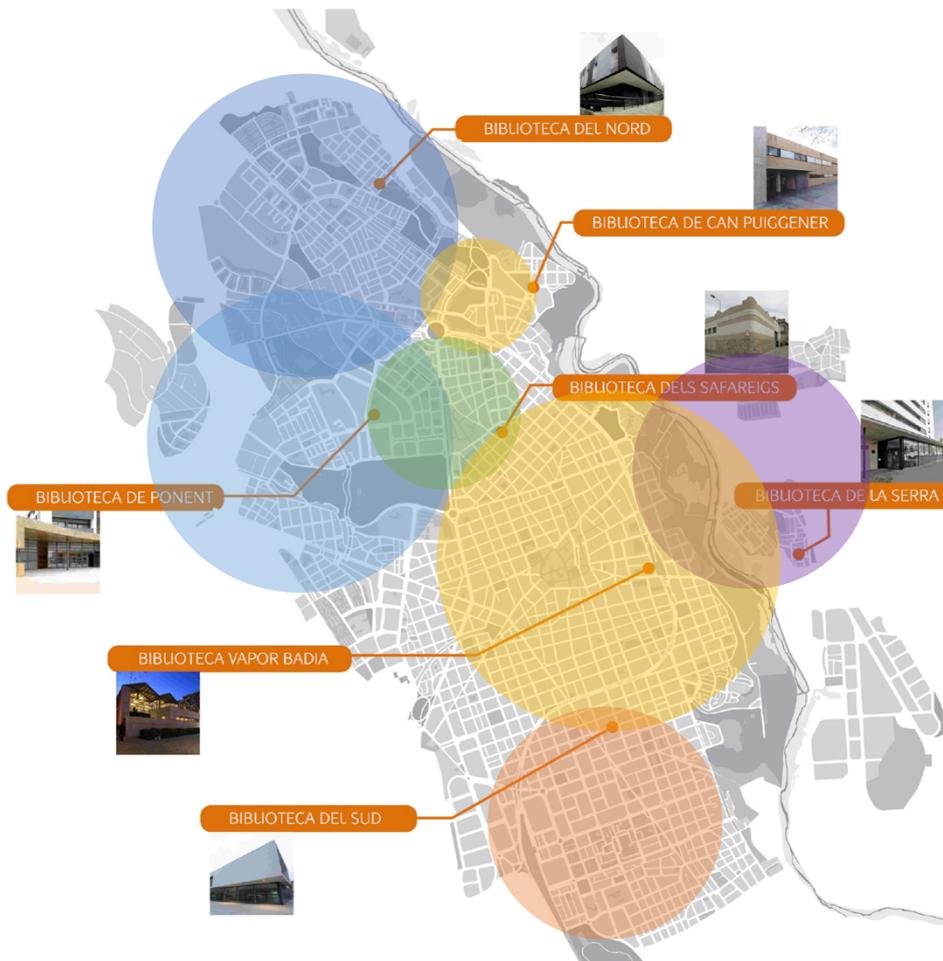


Imagen 2: Situación de las BiMS en el plano de Sabadell

Existen unos principios por los que apuesta el servicio bibliotecario de las BiMS y que se han indicado en el reciente *Pla director de les Biblioteques Municipals de Sabadell 2020-2025* (2019). Esos principios se señalan para regir el modelo de biblioteca pública municipal deseada y son los que se indican de forma inmediata:

- Cooperación.
- Complementariedad.
- Eficiencia y sostenibilidad.
- Equilibrio territorial.
- Proximidad y accesibilidad.
- Adecuación y adaptación.

La red de Bibliotecas Municipales de Sabadell ofrece unos servicios básicos entre los que se encuentra de forma prioritaria (se marca en tercer lugar) la acción que interesa y que centra el presente trabajo: la formación de usuarios. Seguidamente puede leerse el conjunto de servicios básicos que se refieren en el Pla director (2019):

- **Libre acceso**, consulta y lectura en sala. Espacio de encuentro¹¹.
- **Información**: acogida, información local, información bibliográfica, escáner, fotocopias y impresiones en autoservicio, solicitud de compra de fondo, servicio en línea Pregunta en la biblioteca, acceso a bases de datos y contenidos digitales de la web sabadell.cat/bims y de la bibliotecavirtual.diba.cat.
- **Aprendizaje**: formación de usuarios, talleres y cursos de creación y experimentación, alfabetización digital, autoaprendizaje de idiomas, salas de estudio y trabajo.
- **Actividades culturales y de ocio**: actividades infantiles y familiares, horas del cuento, actividades juveniles y para adultos, clubes de lectura, ciclos de conferencias y charlas, visitas de autores/as.
- **Acceso a Internet y ofimática**: wifi gratuito y ordenadores del servicio *Internet i +*, aulas tecnológicas.
- **Servicios a medida**: cesión de espacios, atención personalizada a personas con necesidades específicas, servicios a la comunidad educativa, a la de ocio y en las entidades.
- **Préstamo**: préstamo gratuito, renovación y reserva de documentos, préstamo de libros electrónicos y cine en línea en la web eBiblio.cat, buzón de regreso 24 horas, préstamo interbibliotecario, préstamo de audiolibros, préstamo de tabletas digitales.
- **Difusión y comunicación**: boletines de noticias y novedades, redes sociales, guías e itinerarios de lectura, exposiciones, etc.
- **Ventajas y descuentos con el carnet**.

El anexo 10.5, p. 97, aproxima a los valores de ROI estimados para esta red de bibliotecas a partir de los parámetros y valores monetarios establecidos por Luria-Roig y Pintor-González (2013), desde un informe redactado por Ballarín, Burguillos y Camps (2016), trabajadores y responsables de algunos de estos servicios.

¹¹ De aquí la reflexión: "Transitando entre el tercer lugar y el no-lugar", v. p. 9.

5.2. Formación de usuarios: Visitas escolares

Las bibliotecas públicas fueron asumiendo más importancia como centros de formación y educación, superando las limitaciones de sistemas educativos de diferentes épocas. Mañà y Baró (2004) recuerdan como bibliotecas públicas de ámbito anglosajón, en Gran Bretaña y los Estados Unidos, ya desde 1885 crearon secciones infantiles con servicios específicos para el público infantil. El préstamo de libros y la organización de visitas guiadas pasaron a formar parte de actividades pioneras que se ofrecían de forma directa a las escuelas.

Los históricos y evidentes retrasos que han sufrido en nuestro entorno el trato de las colecciones y de los espacios infantiles se intenta paliar desde hace algunas décadas. La situación de las bibliotecas escolares sigue siendo deficitaria en todos los sentidos (Mañà & Baró, 2004) y la colaboración entre bibliotecas y centros educativos es una ineludible necesidad que señalan las Directrices IFLA/UNESCO para ambos tipos de biblioteca.

5.2.1. Recomendaciones de las Directrices¹²

Las Directrices señalan la colaboración entre biblioteca y centros escolares o organizaciones educativas de forma diferenciada en diferentes apartados:

1.3.1 Educación e instrucción.

La biblioteca pública debería proporcionar materiales en los medios adecuados para colaborar en los procesos de aprendizaje escolar y extraescolar. Asimismo, debería ayudar al usuario a utilizar esas fuentes de aprendizaje de manera eficaz y ofrecer instalaciones para que pueda estudiar. La capacidad de acceder a la información y hacer un uso efectivo de ella es vital para que la instrucción aporte buenos resultados. Las bibliotecas públicas deben cooperar con otras organizaciones educativas enseñando a utilizar los recursos necesarios para manejar la información. Cuando en una biblioteca pública existan instalaciones adecuadas para prestar apoyo a la educación escolar, la biblioteca pública debe complementar en lugar de repetir de forma innecesaria las prestaciones de biblioteca que existen en otros lugares.

Se recogen formas de cooperación con los establecimientos escolares en el capítulo dedicado a los servicios a los distintos tipos de usuarios.

¹² Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas:
<https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/archive/the-public-library-service/pg01-s.pdf>
[Consulta: abril 2019]

3.7.2 Relaciones con los establecimientos escolares

Una de las relaciones institucionales más importantes de una biblioteca pública es la que mantiene con los establecimientos escolares locales y con el sistema educativo de la zona a la que atiende. Los tipos de vínculos establecidos o las formas de cooperación abarcan:

- recursos compartidos
- formación compartida del personal
- establecimiento conjunto de los fondos
- programación en cooperación
- coordinación de redes y servicios electrónicos
- colaboración para elaborar y perfeccionar instrumentos de aprendizaje
- visitas escolares a la biblioteca pública
- promoción conjunta de la lectura y la alfabetización
- programas de nociones básicas de Internet para niños
- infraestructuras conjuntas de redes y telecomunicaciones
- organización conjunta de visitas de autores

La actividad más común y habitual que las bibliotecas públicas habían ofrecido a los centros educativos era la visita guiada. Pensada en un principio para dar a conocer la biblioteca y sus servicios a los escolares de centros próximos, con el objetivo de paliar el desconocimiento que de la biblioteca tenía el público infantil, muchas veces los usuarios más habituales del equipamiento. Las visitas guiadas fueron derivando en actividades de formación de usuarios y en base al desarrollo de la sociedad de la información, la formación de usuarios muchas veces se ha dedicado a **la alfabetización digital**, como parte de la alfabetización informacional que muestra el manejo de las infraestructuras técnicas, habilidades para usar las aplicaciones informáticas, conceptos fundamentales sobre redes e información, habilidades intelectuales para manejar la tecnología de la información como paso previo para manejar la información a la que estas herramientas nos permiten el acceso.

5.2.2. Pautas dentro de la Xarxa de Biblioteques Municipals: XBM

Las bibliotecas de la XBM incluyen la realización de visitas escolares en sus programas de formación de usuarios desde hace muchos años, actividad que se ha consolidado como una de las más utilizadas para dar a conocer las bibliotecas a los centros educativos de los municipios y/o barrios de las grandes ciudades. En el año 2010, en el marco del proyecto ComunitatXBM, un grupo de profesionales expresó la voluntad de poner de relieve la necesidad de disponer de un espacio donde compartir conocimiento, intercambiar experiencias y fomentar la reflexión sobre las visitas escolares a las bibliotecas. Integrado por 28 profesionales de la XBM y con el apoyo de la Gerencia de Servicios de Bibliotecas, se impulsó, pues, la creación del grupo de trabajo de apoyo a las visitas escolares con el objetivo de agrupar y difundir materiales de utilidad para estas visitas escolares a las bibliotecas.

El grupo de trabajo se estructuró en subgrupos que trabajaron los contenidos de acuerdo con los ciclos educativos. Se publicó un interesante documento, las *Pautes per a les visites escolars a la biblioteca pública*, que ya cuenta incluso con una segunda edición.

Las Pautas (2011) nos recuerdan que antes de planificar un programa de visitas escolares resulta imprescindible evaluar las características de la población y de la biblioteca, a fin de diseñar un programa alcanzable y efectivo en cuanto a los recursos. La planificación requiere la presencia de los siguientes elementos: análisis del municipio, conocimiento del sistema educativo, contactos previos con los agentes interesados y el establecimiento de un calendario de trabajo.

El capítulo 2 de las pautas tratan el desarrollo de las visitas escolares y recuerdan algunos elementos que no hay que dejar de tener presentes para su desarrollo: la existencia de un guion elaborado para la exposición de los contenidos y conceptos que se presentan, la búsqueda de implicación con el profesorado y la supervisión del interés que este pueda mostrar por la actividad, recordar el valor del carnet de la biblioteca y destacar la importancia del fomento de la lectura para crear nuevos lectores y mejorar las capacidades de cada grupo de edad según sus características y gustos.

El documento no olvida la importancia de la metodología de la evaluación y dedica otro capítulo a este aspecto de la planificación. La biblioteca tiene que promover un sistema de evaluación que permita medir la calidad del servicio ofrecido y el alcance de los objetivos marcados en función de:

- El nivel de satisfacción.
- La adecuación de los objetivos y los contenidos a la edad de los participantes.
- Con que nivel se ha conseguido la creación de hábitos de autonomía en el uso de la biblioteca.

Algunas **propuestas de evaluación** son las que se indican a continuación:

- La observación directa durante el desarrollo de la visita, que aportará fuerza datos sobre la adecuación o resultado de la formación, prestando especial atención al *feedback* de alumnos y profesores durante la sesión.
- Cuestionarios de evaluación destinados al profesorado, a cumplimentar una vez finalizada la sesión o bien en otro momento, concretando una vía de retorno de los resultados (correo electrónico, próxima visita, etc.).
- Cuestionarios de evaluación destinados a los alumnos: de carácter más opcional, deberán adaptarse al nivel educativo al que se dirigen con un lenguaje claro, comprensible y con un formato breve, de preguntas básicas. Hay que acordar el mejor momento para efectuarlo o acordar la remisión de resultados con el docente.
- Valoración interna del personal que realiza las visitas, que debe servir para corregir errores, mejorar procedimientos, etc.

5.3. Variables de selección de la muestra

Trayectoria: Visitas concertadas consolidadas en el tiempo.

Se consideran las visitas que han sido solicitadas dentro del programa *Biblioforma't, formació d'usuaris de centres educatius*¹³ (2018), por medio del protocolo municipal ya establecido a través de intranet municipal:

- A cada centro educativo le corresponde una biblioteca concreta en función de su proximidad.
- Los cursos de 2º, 4º y 6º de Educación Primaria solo pueden solicitar formaciones si ya han realizado una primera visita de introducción durante el año anterior de las segundas visitas de fomento de la lectura o actividades específicas.
- Se realiza reserva mediante el aplicativo que proporciona *Ciutat i Escola*:
<http://w2.sabadell.cat/ca/el-mon-de-la-paraula/biblioteques>

Duración: Formación de usuarios: curso 2018-2019

Indicador NPS¹⁴: abril-junio 2019. Tercer trimestre curso 2018-2019

¹³ <http://www.sabadell.cat/ca/serveis-bims/serveis-a-entitats-i-escoles> [Consulta: marzo 2019]

Ofrece disponibilidad al dossier [Biblioforma't](#)

¹⁴ Véase pp. 50-55.

Participantes: Centros educativos situados en el Distrito 3 de la ciudad de Sabadell:

Guarderías	Escola Bressol Municipal Calvet d'Estrella
	Llar d'Infants Els Àngels
Centros de educación infantil y primaria	Escola Calvet d'Estrella
	Escola Can Deu
	Escola Floresta
	Escola Gaudí
	Escola Miquel Carreras
	Escola Roureda
	Escola St. Julià
Centros de secundaria	Escola Torreguitart
	Institut Agustí Serra
	Institut Ca n'Oriac
	Institut Joan Oliver
Centros de formación de adultos	Institut Jonqueres
	Centre de formació d'adults Concòrdia

Figura 13: Centros educativos situados en el Distrito 3 de la ciudad de Sabadell

Procedimientos establecidos: El programa *Biblioforma't* contiene un “Dossier de formadors/es”¹⁵, en el que se despliegan todas las actividades que se pueden recibir desde este programa de Sabadell. La estructura de cada procedimiento de trabajo es la siguiente:

1. Objetivos
2. Contenidos
3. Descripción de la actividad
4. Recursos necesarios
 - a. Personal
 - b. Materiales
 - c. Espacio
5. Guion de la sesión
6. Duración de la sesión
7. Anexo

¹⁵ Véase el anexo número 10.2 como ejemplo del trabajo realizado por los profesionales de las BiMS en el “Dossier de formador”, la ficha de trabajo de la primera actividad del programa: “La teva biblioteca” (Tu biblioteca), p. 87.

Materiales:

Comunes a todas las visitas, desde el nivel de la escuela infantil hasta la formación secundaria y/o bachillerato:

- a) Espacio de la biblioteca: área infantil y/o auditorio de la biblioteca,
- b) Material promocional para las familias y los profesores: guía de las BiMS, autorizaciones infantiles, puntos de libro, pegatinas de promoción XBM, ...

Específicos de cada visita:

Primaria	
1r – La teva biblioteca (Tu biblioteca)	• Libros y cuentos de muestra.
	• Plafón verdad o falso
	• Ilustraciones de Puedo o No Puedo (opcional)
	• Selección de álbumes ilustrados para enseñar y/o explicar (opcional)
	• Carta en letra mayúscula impresa (una copia para cada niño, opcional)
2n—Imagina i coneix (Imagina y conoce)	• Libros de acompañamiento a las explicaciones
	• Cuento en mal estado
	• Libros para realizar la práctica
2n – La poesia: l'amiga desconeguda (La poesía: la amiga desconocida)	• 19 fichas plastificadas de versos sueltos
	• 30 fichas plastificadas de palabras para rimar
	• 7 fichas plastificadas sobre emociones y entonaciones
	• Una bolsa de tela (para poner las fichas de las emociones y entonaciones)
	• Adhesivos
	• Selección de libros de poesía
3r – Desgrana i cerca els llibres (Desgrana y busca libros)	• Muestra de libros. Panel Verdad o falso
	• Fichas de búsqueda en el catálogo: autores y títulos
	• Ficha: Miramos los libros: portadas
	• Prezi "Historia del libro"
	• Recursos técnicos: ordenadores habilitados como catálogo
4t – Busca al catàleg i a les enciclopèdies (Busca en el catálogo y en las enciclopedias)	• Ficha Sácale partido al catálogo de la biblioteca
	• Ficha Consultamos la enciclopedia
	• Ficha teórica Conozcamos las enciclopedias y los diccionarios
	• Lápiz y gomas de borrar (para la mitad del grupo)
	• Tarjetas con palabras para el juego de los diccionarios y las enciclopedias
	• 1 enciclopedia y 6 diccionarios en catalán
	• Recursos técnicos: ordenadores habilitados como catálogo
4t – Aprèn amb els autors locals	• Láminas de los 4 autores que se trabajan
	• Tablero de juego: plano de Sabadell de la TUS con los cuatro itinerarios marcados, fichas, 36 tarjetas con preguntas

(Aprende con los autores locales)	<ul style="list-style-type: none"> • Libros de uso exclusivo para la actividad • Material de soporte: diccionarios, guía de setas • Caja o baúl
5è – Cerca, ordena i torna a cercar (Busca, ordena y vuelve a buscar)	<ul style="list-style-type: none"> • Plafón verdad o falso • Ficha de conocimientos de CDU y de tipología documental • Búsquedas en el catálogo
6è – El joc del Gènius: respon amb els llibres (El juego del Gènius: responde con los libros)	<ul style="list-style-type: none"> • Fitxa pràctica <i>Trobem la informació: el sumari i l'índex</i> • Lápiz y gomas de borrar • Material para el juego: tablero, fichas para jugar, pegatinas con los personajes, blu-tag, dados, temporizador, tarjetas de las preguntas, libros para buscar, cartelitos de las categorías • Diploma para grupo-clase • Pizarra blanca o soporte vertical
6è – El món del còmic (El mundo del cómic)	<ul style="list-style-type: none"> • Cómic dañado o destrozado para seguir el hilo conductor. • De 20 a 30 cómics (por un grupo clase). Si se quiere, se puede hacer un cómic para pareja. • Ficha práctica de trabajo para repartir. • Mapa del mundo. • Tríos y parejas de cómics plastificados. • Lápiz para repartir o que cojan el estuche. • Diploma para grupo-clase
Secundaria	
1r cicle – Del catàleg a la literatura juvenil (Del catálogo en la literatura juvenil)	<ul style="list-style-type: none"> • Prezi para proyectar • selección de literatura juvenil.
2n cicle – NETINCOMES X: la superheroïna de les biblioteques (NETINCOMES X: la superheroïna de las bibliotecas)	<ul style="list-style-type: none"> • Prezi para proyectar • 5 sobres, 5 preguntas plastificadas, 5 tarjetas plastificadas con la superheroïna • dossier de fuentes de información • póster DIN-A3 para entregar al profesorado.

Figura 14: Programa Biblioforma't. Dossier Formadors. Materiales específicos.

Perfiles de *Biblioforma't*: Se consideran perfiles los alumnos inscritos en el conjunto de centros educativos de la ciudad de Sabadell, específicamente aquellos del Distrito 3, que incluyen: alumnos recién llegados, alumnos con dificultades lectoras y alumnos con discapacidad intelectual y/o deterioro cognitivo.

Calendario de visitas: Todas las sesiones se reciben previa solicitud por intranet municipal (siguiendo el aplicativo *Ciutat i Escola*). Una persona del equipo de la biblioteca tiene la responsabilidad de registrar y confirmar las demandas recibidas en calendario compartido.

Personal: En la Biblioteca del Nord pueden ocuparse de la formación de usuarios tanto técnicos bibliotecarios como auxiliares técnicos de biblioteca. Las acciones relacionadas con la formación digital y/o alfabetización informacional las lidera la parte técnica del equipo. Las acciones de presentación del equipamiento bibliotecario, acercamiento al espacio y al servicio básico, así como las relacionadas con el fomento de la lectura las lideran indistintamente técnicos bibliotecarios o auxiliares técnicos de biblioteca.

La planificación semanal de atención a sala (responsabilidad de la dirección del servicio) asigna la persona encargada de las diferentes sesiones de formación.

6. Técnicas utilizadas y estructura del trabajo

Se han aplicado diferentes técnicas de investigación y evaluación. La estructura del trabajo de campo¹⁶ para llevar a cabo la evaluación de impacto ha sido la que se indica a continuación:



C1.- Encuestas de evaluación del programa Biblioforma't

C2.- Encuesta de satisfacción de usuarios con indicador Net Promotor Score

Figura 15: Estructura del trabajo de campo

¹⁶ Fuente: *Avaluació dels clubs de lectura fàcil: Estudi d'impacte*. 2018. [Consulta: marzo 2019]

Encuestas

- a) Biblioforma't: Evaluación del profesorado tutor del grupo escolar
Encuesta de evaluación interna
- b) Indicador NPS: Evaluación de satisfacción de todos los acompañantes adultos de infantil y primaria y de los alumnos de cursos escolares de secundaria.

Observación

- a) Participante: Contacto dinamizador con la actividad de formación de usuarios
- b) No Participante: Estar presente en la realización de la formación de usuarios, pero sin intervenir en la dinámica de la misma.

Entrevistas

Se han propuesto entrevistas al personal auxiliar técnico que se ha ocupado de la formación de usuarios durante el curso 2018/2019 en la Biblioteca del Nord.

Contraste

Revisión de la satisfacción profesional y generalista con programas de formación de usuarios, visitas escolares, de otras bibliotecas de la XBM.

6.1. Primer contacto con el equipamiento

BIBLIOTECA SABADELL NORD (2017)¹⁷	
Recursos	
Espacio disponible (superficie en m2)	2.238
Personal	8
Puntos de lectura	408
Ordenadores de uso público	32
Días de servicio (media)	251
Horas de servicio (media)	1.388
Coste operativo del servicio	609.254,96 €
Accesibilidad	
Usuarios inscritos	8.749
Usuarios activos	2.406
Carnés expedidos	358
Visitas a la biblioteca	72.074
Resultados	
Visitas presenciales	72.074
Préstamos	27.719
Ejemplares prestados	12.240
Uso del servicio de préstamo	7.553
Uso del servicio de Internet y ofimática	6.172
Uso del servicio wifi	4.772
Asistentes actividades con inscripción	2.698
Asistentes actividades sin inscripción	4.888
Alumnos asistentes a visitas escolares	798
Media día/servicio	
Visitas presenciales	287
Uso de servicio de préstamo	30
Uso del servicio de Internet y ofimática	25
Uso del servicio wifi	19
Préstamos	110
Asistentes a actividades	30

Figura 16: Estadísticas Biblioteca del Nord, Sabadell (2017)

¹⁷ A partir de los datos proporcionados por las estadísticas consultables de forma abierta a partir de la Biblioteca Virtual. <http://media.diba.cat/bibliodocs/FPT_BIB_Sabadell_Biblioteca_Nord.pdf> [Consulta: abril 2019]

6.2. C1.- Encuesta de evaluación del programa *Biblioforma't*

Las encuestas de satisfacción de usuarios interrogan sobre su experiencia con los servicios de la biblioteca, o bien por su experiencia comparada en relación a sus expectativas. La satisfacción en sí misma no puede considerarse un impacto directo, pero sí puede servir como base para el impacto al fomentar una recepción más o menos positiva, al predisponer a los usuarios para sentirse influenciados por la biblioteca. Mano González (2014) propone que “un alto grado de satisfacción con la formación de usuarios puede indicar que las asistencias a las sesiones contribuyeron a que adquirieran nuevas habilidades”. Los métodos de evidencia solicitada u observada deben validar las hipótesis propuestas.

La norma apuesta de forma clara por el método de las encuestas como el más eficaz y utilizado para evaluar el impacto bibliotecario.

El programa *Biblioforma't* en la Biblioteca del Nord de Sabadell efectúa cuestionarios de evaluación de la actividad. Estos cuestionarios los contesta maestro o profesor tutor acompañante del grupo escolar que efectúa la visita. Se solicita su contestación cuando ya se ha desarrollado todo el contenido de la visita y faltan unos quince minutos para su marcha. Se trata de un formulario web que los profesionales de la enseñanza responden desde uno de los ordenadores de trabajo situados en el tablero de la sección infantil. Se les invita a sentarse cómodamente y responder con tranquilidad.

Tipo de formulario: *Google Forms*

Periodo de muestra: octubre 2018 – mayo 2019

Número de respuestas: 43

Número de centros educativos: 11

Responsable de las respuestas: tutor acompañante

Respuestas por niveles educativos:

- Guardería: 2
- Educación primaria: 32
- Educación secundaria: 9

BDN-Biblioforma't: encuesta de evaluación

*Contestación obligatoria

Demanda	Tipo de respuesta
Centro educativo y curso*	Texto
Profesor/a*	Texto
Fecha de la visita*	DD/MM/AAAA
Valora la organización de la sesión: equipamiento, material trabajado, etc.*	Puntúa en una escala del 1 al 5 (1 es la cualificación mínima y 5 la máxima) <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 1
Valora el contenido impartido en la sesión*	Puntúa en una escala del 1 al 5 (1 es la cualificación mínima y 5 la máxima) <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 1
Valora la claridad de las exposiciones*	Puntúa en una escala del 1 al 5 (1 es la cualificación mínima y 5 la máxima) <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 1
Valora la utilidad de la visita*	Puntúa en una escala del 1 al 5 (1 es la cualificación mínima y 5 la máxima) <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 1
La visita, en relación al nivel de vuestro grupo, ha sido...*	<input type="checkbox"/> Difícil <input type="checkbox"/> Adecuada <input type="checkbox"/> Fácil
La duración de la actividad ha sido...*	<input type="checkbox"/> Larga <input type="checkbox"/> Adecuada <input type="checkbox"/> Corta
¿Qué aspectos crees que se podrían mejorar? ¡Ayúdanos con tus ideas!	Texto
Comente los aspectos que os parezca conveniente (sugerencias, propuestas, etc.) Ayúdanos a mejorar	Texto

Figura 17: BDN-Biblioforma't: encuesta de evaluación

Resultados de valoración numérica

(1 es la cualificación mínima y 5 la máxima)

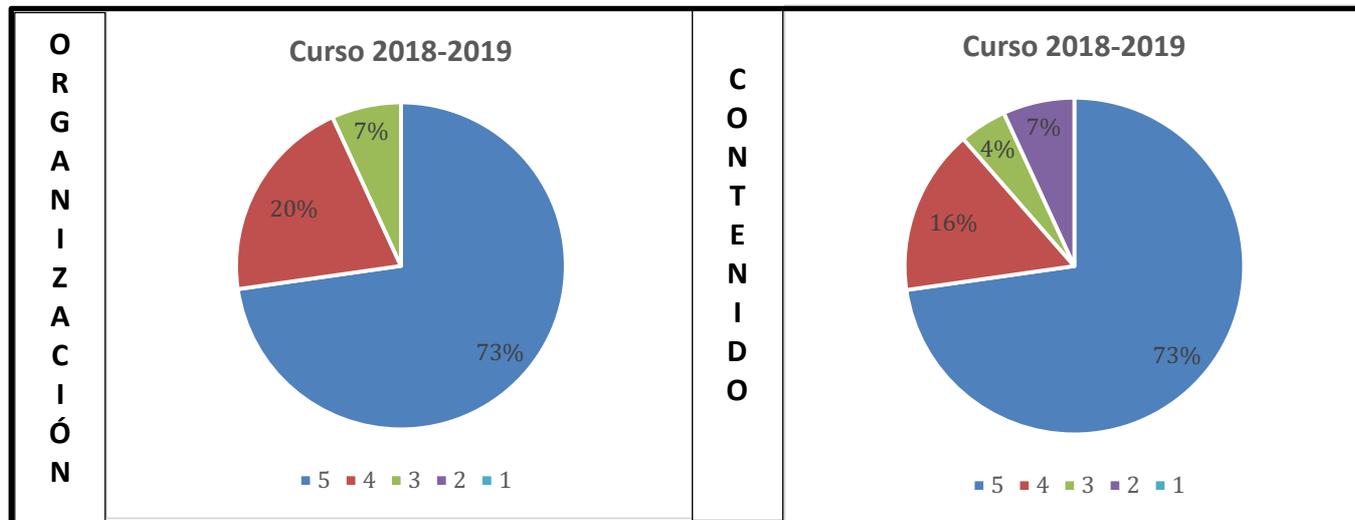


Gráfico 1: Resultados “BDN-Biblioforma't: encuesta de evaluación” 2018/19: organización y contenido

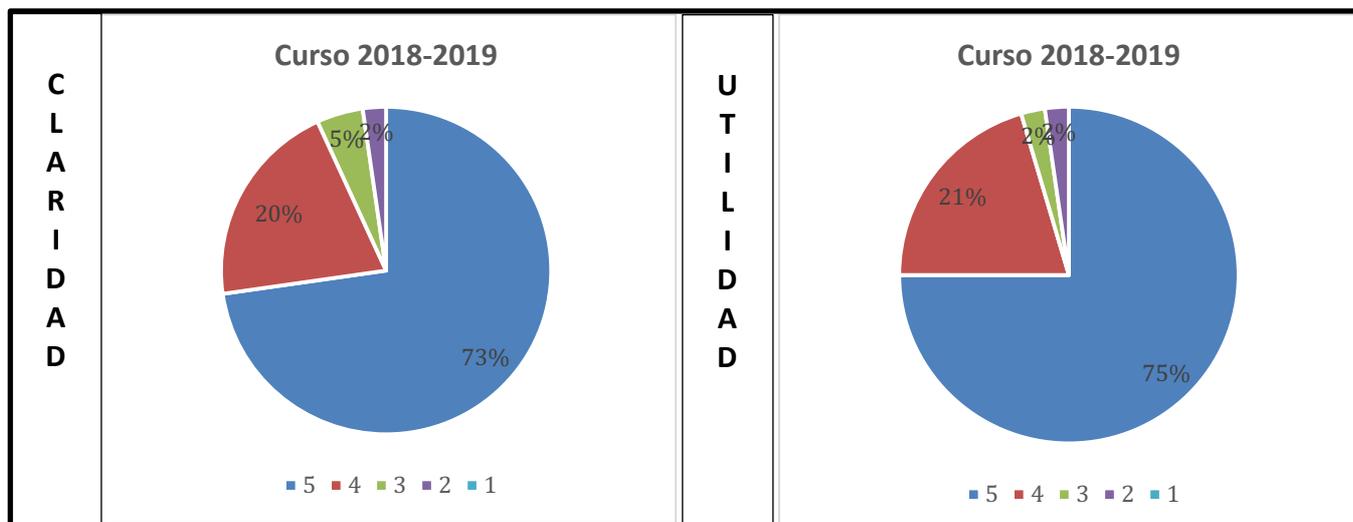


Gráfico 2: Resultados “BDN-Biblioforma't: encuesta de evaluación” 2018/19: claridad y utilidad

Resultados sobre nivel de adecuación

(Difícil, adecuada, fácil)

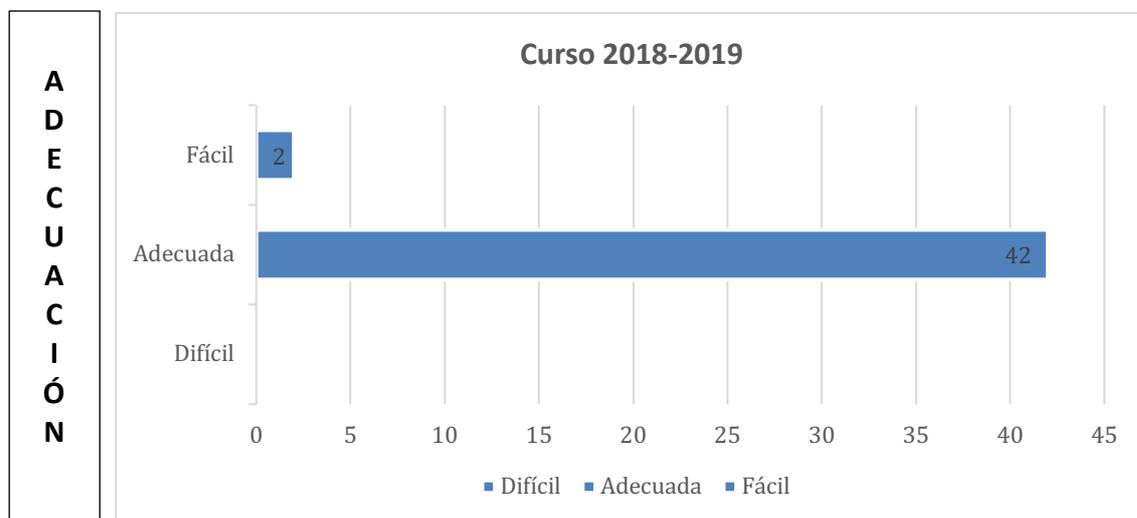


Gráfico 3: Resultados "BDN-Biblioforma't: encuesta de evaluación" 2018/19: adecuación

Resultados sobre la duración de la visita

(Larga, adecuada, corta)

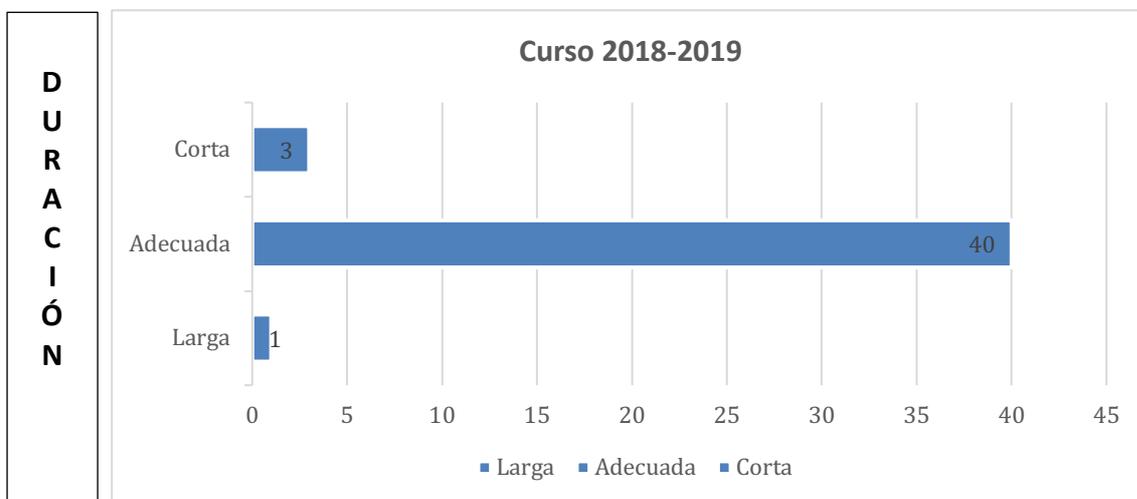


Gráfico 4: Resultados "BDN-Biblioforma't: encuesta de evaluación" 2018/19: duración

Número de comentarios recibidos

	Curso 2017-2018	Curso 2018-2019
¿Qué aspectos crees que se podrían mejorar?	12	26
Comente los aspectos que os parezca conveniente (sugerencias, propuestas, etc.)	13	14

Figura 18: BDN-Biblioforma't: número de comentarios recibidos

Extracto de algunos comentarios recibidos durante el curso 2018/2019¹⁸

A. Comentarios positivos:

“Nos ha parecido muy adecuada la visita y los alumnos les ha gustado la dinámica de grupo.”

“**Muy bien las exposiciones** de las dos monitoras.”

“Es una actividad que **gusta a los niños y niñas** y hace que se interesen por los libros.”

“Ni hay nada destacable que se pueda mejorar. **Todo ha sido muy adecuado a las expectativas** que teníamos de esta actividad.”

“El grupo ha sido animado, “enganchado” y atento en todo momento. Jugando, han cercado por la biblioteca y han aprendido cómo funciona. **Actividad dinámica que ha gustado.** Muy recomienda”

“Los niños **han estado motivados y muy participativos**”

“Nos ha parecido muy bien en general”

“La visita nos ha gustado mucho, creemos los libros explicados eran muy adecuadas al nivel”

“**Nos ha encantado. ¡Muchas gracias!**”

“**Me ha parecido todo perfecto.**”

“Nada que mejorar”

B. Comentarios que abren camino a la reflexión y a la corrección:

“El cuento explicado quizás no era el más adecuado para esta edad, **había vocabulario un poco difícil.**”

“**La explicación de cómo funciona la biblioteca podría ser más dinámica** y hacer que los alumnos participaran un poco más en la explicación aportando sus conocimientos, experiencias y vivencias.”

“Explicarles mejor cómo hacer el carné de la biblioteca y el préstamo de libros.”

“**Que les enseñen a hacer búsqueda telemática.**”

“Creemos que la visita se podría enfocar de otra manera sacaban mucho más provecho explicando el funcionamiento de la biblioteca y por último un cuento **haciendo partícipes a los niños, haciendo preguntas de comprensión,**”

¹⁸ Véase tabla completa el anexo 10.1.4, pp. 81-85. La consulta del anexo permite conocer el centro educativo y el nivel escolar al que hace relación el comentario sobre la formación efectuada.

“Iría bien **hacer una visita más dinámica**. La visita más libre, que ellos descubran el espacio.”

“Dada la edad de nuestros niños, creemos que se podrían explicar más cuentos donde ellos pudieran interactuar y de forma más específica. También se debería **valorar la edad de los niños y actuar en función de sus edades**.”

“Nos ha gustado la explicación del funcionamiento de la biblioteca, pero **la explicación del cuento ha sido pobre. Creo que debe ser más visual y con más recursos**.”

“Quizás sería más adecuado **utilizar estrategias y lenguaje más motivadores**, hacer interactuar más a los niños y con elementos más visuales (libros grandes, ilustraciones con mucho color)”

“El lenguaje utilizado en las bibliografías de los autores/as podría ser más adecuado a niños y niñas de estas edades porque **algunas palabras son difíciles de entender para el alumnado de 4º de Primaria**.”

BDN-Biblioforma't: encuesta de evaluación interna

Programa de formación de usuarios de las BiMS

Demanda	Tipo de respuesta
Biblioteca*	Texto
Fecha de la visita*	DD/MM/AAAA
Centro educativo*	Texto
Curso*	Texto
Asistentes*	Texto
Hora de inicio*	H : min
Hora final*	H : min
Material repartido	Texto
Valoraciones y observaciones	Texto

Figura 19: BDN-Biblioforma't: encuesta de evaluación interna

Resultados de la encuesta de evaluación interna

	Curso 2017-2018	Curso 2018-2019
Numero de respuestas	1	1
Valoraciones y observaciones	0	1

Figura 20: BDN-Biblioforma't: resultados de evaluación interna

El programa Biblioforma't cumple, por lo tanto, con gran parte de las **propuestas de evaluación** que plantean las *Pautas* (2011):

- a) se efectúa **observación directa** durante el desarrollo de la visita,
- b) se pasan **cuestionarios de evaluación destinados al profesorado**,
- c) existe un formulario que se puede rellenar de forma optativa en relación a la **valoración interna del personal** que realiza las visitas.

6.3. Observación

Se muestran ahora imágenes que permiten captar el funcionamiento de la formación de usuarios bajo del programa Biblioforma't en la Biblioteca del Nord.

Estas imágenes diferencian los dos métodos de estudio que se proponen en el momento de la observación para llevar a cabo el proceso de trabajo y análisis siguiendo planteamientos estimados en la Norma ISO 16439:2014 y descritos por Mano González (2014).

- a) **Observación participante:** El investigador participa en las actividades del grupo o comunidad que está siendo objeto de estudio para observar su comportamiento.



Imagen 9: Sesiones de BDN-Biblioforma't en modo de observación participante

- b) **No Participante:** Señala que el observador no forma parte del grupo observado, pero los sujetos pueden saber que están siendo observados.



Imagen 10: Sesiones de BDN-Biblioforma't en modo de observación no participante

6.4. C2 Encuesta de satisfacción de usuarios con indicador *Net Promotor Score*

La ambición de la Norma ISO 16439:2014 es aportar herramientas de conocimiento adecuadas utilizando experimentos ya realizados y sugiriendo métodos de experimentación. Por ello, los expertos internacionales han optado por depender y, en la medida que sea necesario, transferir herramientas y metodologías aplicadas hasta ahora en otras áreas. Markku Antero Laitinen (2018) propone en relación a su trabajo sobre “Aspectos de la medición del impacto de las nuevas innovaciones en las bibliotecas finesas” que “la necesidad de nuevos indicadores va más allá de ser meros indicadores numéricos, con el único objetivo principal de obtener conocimiento sobre las fortalezas y los puntos de desarrollo de los servicios, apoyando así el proceso de gestión que tiene en cuenta los productos de valor añadido para la clientela”. Destaca también que “La Norma Internacional ISO 16439:2014 alienta a las bibliotecas a encontrar nuevas formas de medir sus operaciones”. Con el trabajo efectuado por el servicio en línea Finna, realizado de forma cooperativa entre la Biblioteca Nacional y las

organizaciones de patrimonio cultural de Finlandia insta a probar el uso de nuevos indicadores como el *Net Promote Score* (en adelante: NPS), introducido por Fred Reichheld.

El NPS es un indicador estadístico y medible de lealtad y parece encajar con las dos ideas mencionadas anteriormente de la Norma ISO 16439:2014.

- categorizar los datos cualitativos en valores numéricos;
- limitar la evaluación a los servicios más relevantes para los objetivos principales de la biblioteca.

En el mundo de las bibliotecas, el NPS se probó en la Biblioteca Nacional de Estonia, que probablemente fue la primera biblioteca que se informó de su uso (Välbe, 2017). Los resultados de la Biblioteca Nacional de Estonia resultan prometedores y, en comparación con el mundo empresarial, los niveles de NPS entre los usuarios de la biblioteca son muy altos: el NPS para nuevos clientes en 2016 fue del 64 por ciento (Välbe, 2017). Desde los buenos resultados de la Biblioteca Nacional de Estonia, se propone incorporar el NPS a la Norma Internacional ISO 11620:2014 (indicadores de rendimiento de la biblioteca) como indicador de calidad que indica la satisfacción de los usuarios (Välbe, 2017), así como en la nueva Norma internacional ISO 21248:2019 *Information and documentation – Quality assessment for national libraires* de la Organización Internacional de Normalización (ISO).

La pregunta NPS es una herramienta de calificación desarrollado por Bain & Co. y el consultor Frederick F. Reichheld, fue introducida por primera vez en la revista *Harvard Business Review* en el año 2003 llamando la atención por su simpleza y efectividad.

El principal propósito de la pregunta NPS es calcular una puntuación para poder determinar el nivel de lealtad de los clientes hacia un negocio. Desde su aparición ha sido utilizada por grandes empresas preocupadas por conocer la percepción que sus consumidores pueden llegar a tener de ellos para poder establecer líneas de acción que contribuyan a elevar su NPS.

La dinámica está basada en realizar una sencilla pregunta. A las personas encuestadas se les pide que califiquen en una escala de 11 puntos la probabilidad de llevar a cabo una recomendación, con base en las respuestas recolectadas es posible calcular el NPS y determinar el nivel de lealtad de la base de clientes de una empresa.

Con la idea de realizar una prueba piloto en el marco del estudio de campo previsto y para anticipar problemas, dificultades o errores, se realizó previamente una entrevista con Antoni Feliu, Jefe de la Unidad de Estadísticas y Calidad dentro del entorno de la Gerència de Serveis de

Biblioteques de la XBM. La consulta, realizada el 10 de abril de 2019, cumplió con este primer objetivo de anticipación de problemas y provocó la redefinición del uso de un cuestionario destinado a los alumnos que incluía como indicador de impacto el *Net Promote Score*. Aunque la idea inicial era pasar un cuestionario a todos los alumnos que participaban en visitas escolares a partir de primaria, se tuvo que redefinir la idea a partir de las puntualizaciones de Antoni Feliu: “Pels de secundària, sobretot per als de 3r i 4t d’ESO o per alumnat de Batxillerat o FP sí que em sembla que pot ser d’aplicació l’NPS”¹⁹. El especialista en evaluación y calidad no veía valor significativo a las respuestas de los niños, ni siquiera en una actividad tan dirigida y sostenida como las visitas escolares. Se intentó reflexionar sobre el valor de la experiencia vivida durante la entrevista... pero, aun así, se remarcó el aspecto más negativo de la subjetividad de los niños.

La encuesta piloto ha sido, por tanto, respondida por los acompañantes de las visitas escolares (fuesen los profesionales de la enseñanza, monitores de refuerzo, padre-madre de refuerzo, indistintamente) durante abril-mayo de 2019. Se solicitaba la respuesta del formulario en formato papel después de haber asistido y compartido el funcionamiento de la actividad de formación de usuarios al completo. Los tutores han procedido, por tanto, a responder dos encuestas en relación a la misma visita. Por un lado, han respondido a **BDN-Biblioforma't: encuesta de evaluación**, de obligado cumplimiento en relación al procedimiento de evaluación del servicio bibliotecario de la BiMS y, por otro lado, y siempre muy amablemente, han colaborado la **Encuesta de evaluación con indicador NPS** para el presente trabajo.

¹⁹ “Para los de secundaria, sobre todo para los de 3º y 4ª de la ESO o para el alumnado de Bachillerato o FP sí que me parece que puede ser de aplicación el NPS”. En correo electrónico recibido 12 de abril de 2019.

Se muestra a continuación copia del cuestionario propuesto:

bims

DATA _____

La meva escola és _____



La meva classe és _____

Avui he fet una visita a la Biblioteca del Nord per a:

- Conèixer la biblioteca i llegir
- Conèixer alguns Autors locals sabadellencs
- Aprendre Poesia
- Aprendre a utilitzar el catàleg
- Fer servir el Gènius

(A partir d'ara encercla la idea amb que estàs d'acord)

L'organització de la visita m'ha semblat:



El contingut de la visita m'ha semblat:



La durada de la visita m'ha semblat:



Ara nosaltres et volem preguntar...

Després de conèixer una miqueta més la Biblioteca del Nord,
en quin grau la recomanaries als teus amics i la teva família? [valora de l'0 a 10]

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

i et deixem espai per a dir la teva...

Moltes gràcies per la teva participació! 

Figura 21: Formación de usuarios en BDN. Encuesta de evaluación con indicador NPS

Resultados de la aplicación del cuestionario

Centro educativo	Día de la sesión	Curso	Puntuación NPS
Escola Can Llong	02/04/2019	Infantil: P5	5
Escola Can Llong	02/04/2019	Infantil: P5	5
Escola Can Llong	02/04/2019	Infantil: P5	5
Escola Gaudí	04/04/2019	Infantil: P3	10
Escola Gaudí	04/04/2019	Infantil: P3	8
Escola Gaudí	07/04/2019	Infantil: P3	10
Escola Gaudí	07/04/2019	Infantil: P3	7
Escola Can Llong	09/04/2019	Infantil: P3	9
Escola Can Llong	09/04/2019	Infantil: P3	8
Escola Can Llong	11/04/2019	Infantil: P3	8
Escola Can Llong	11/04/2019	Infantil: P3	8
Escola Miquel Carreras	25/04/19	Primaria: 1º	10
Escola Miquel Carreras	25/04/19	Primaria: 1º	9
Escola Can Llong	7/5/2019	Primaria: 4º	7
Escola Can Llong	7/5/2019	Primaria: 4º	10
Escola Can Llong	7/5/2019	Primaria: 4º	9
Escola Gaudí	9/5/2019	Primaria: 2º	8
Escola Gaudí	9/5/2019	Primaria: 2º	8
Escola Can Llong	14/5/2019	Primaria: 4º	10
Nota media aritmética			8,1

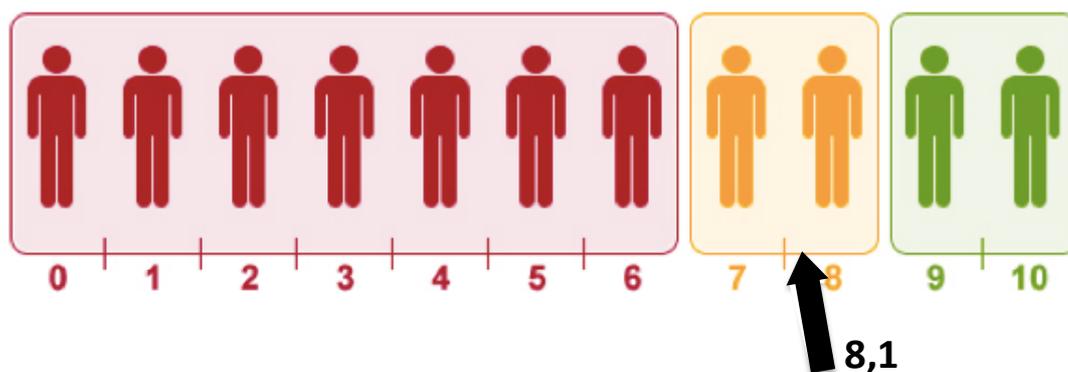


Figura 22: Resultados Formación de usuarios en BDN. Encuesta de evaluación con indicador NPS. 2019

Resultado de valor NPS²⁰



Figura 23: Fórmula cálculo indicador NPS

- Detractores: $3/19 = 15,7\%$
- Pasivos: $8/19 = 42,10\%$
- Promotores: $8/19 = 42,10\%$

$$\text{NPS} = 42'10\% - 15'7\% = 26'4\%$$

Puntuación = 26

El puntaje obtenido debe estar entre -100 y 100. Se considera un NPS saludable es aquel que está por arriba de 0 aunque a veces varía el parámetro en relación a la industria que lo aplica. El NPS se expresa como un número entero, nunca un como porcentaje. Una puntuación 50 o mayor es **excelente**, por consiguiente, cualquier valor debajo de cero es un **foco de alerta** de que algo no anda bien con el trabajo realizado por la empresa y como esta es percibida por los consumidores.

²⁰ <https://www.questionpro.com/es/pregunta-net-promoter-score.html> [Consulta: mayo 2019]

6.5. Entrevista

En la Biblioteca del Nord pueden ocuparse de la formación de usuarios tanto técnicos bibliotecarios como auxiliares técnicos de biblioteca. Las acciones relacionadas con la formación digital y/o alfabetización informacional las lidera la parte técnica del equipo. Las acciones de presentación del equipamiento bibliotecario, acercamiento al espacio y al servicio básico, así como las relacionadas con el fomento de la lectura las lideran indistintamente técnicos bibliotecarios o auxiliares técnicos de biblioteca.

La Norma ISO 16439:2014 da relevancia a la posición de observador y analista que puede ejercer el personal bibliotecario, por esta razón se ha pasado una entrevista al personal auxiliar técnico que ha realizado durante el curso 2018/19 (2 personas) las visitas para conocer su nivel de motivación, implicación y saber si aplicarían algunas medidas de corrección. Se trata de un punto de reflexión genérico y que se centra en el eje del manual de procedimientos *Biblioforma't*.

Ambas trabajadoras se muestran motivadas, les gusta ocuparse de la formación de usuarios. Se sienten más cómodas con los alumnos de primaria, con los que la interacción es más dinámica, ya que los niños se muestran más accesibles y participativos. Consideran positivo el trabajo desde un manual de procedimientos. La primera respuesta destaca la unificación del tipo de sesiones en función de nivel/ciclo formativo para todo el municipio de Sabadell. Aun así, ambas compañeras efectuarían modificaciones: “No todas las visitas se adaptan totalmente”, “No se adapta suficientemente bien. Por eso hace falta a veces hacer adaptaciones”. En la segunda respuesta, se propone “huir un poco de la teoría para pasar a la práctica. Hacerlo más lúdico y participativo”.

Se puede consultar la respuesta completa del personal consultado en el anexo 10.1.5 (pp. 85-87)

6.6. Contraste

Se ha propuesto una encuesta a la totalidad de las bibliotecas de la XBM para conocer el funcionamiento básico de la actividad visitas escolares en la red y para contrastar si el interés por el impacto bibliotecario y el espacio donde se genera este impacto interesa a los profesionales que diseñan las actividades.

La encuesta, *Impacte de les visites escolars*²¹, se ha realizado bajo formulario *Google Forms*, que se ha mantenido abierto a las respuestas durante el mes de mayo de 2019 (del 2 de mayo al 21 de mayo).

Se han activado dos formularios:

- 1.- Bibliotecas de la XBM (excluyendo los equipamientos de la ciudad de Barcelona). En este primer segmento de bibliotecas, han respondido el 43'62%²² de centros consultados.
- 2.- Bibliotecas del Consorci de Biblioteques de Barcelona (CBB). En este segundo segmento de bibliotecas, han respondido el 35% de centros consultados.

Para la fase de contraste se han utilizado solo los datos del primer formulario dado que el rango de respuesta era mayor (43,62% frente al 35%)

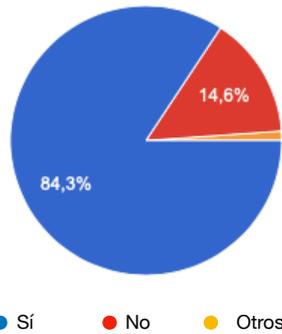
²¹ <https://forms.gle/SpBNuPhFcEQAYvQcA>

²² Véase en anexo 10.3, p. 92, con información de los municipios que han respondido la encuesta.

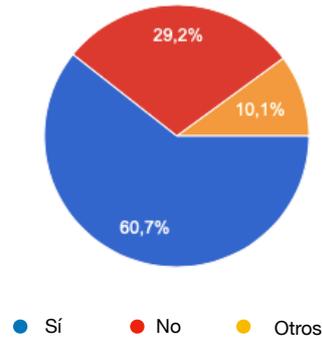
¿Se realizan visitas escolares en su biblioteca?
 89 respuestas



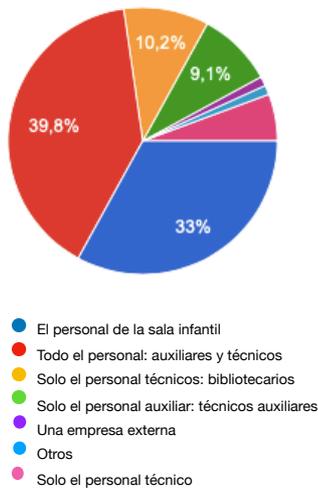
¿Se sigue un programa establecido de visitas escolares?
 89 respuestas



¿Existe un manual de procedimientos definido en vuestro centro para el desarrollo de las visitas escolares?
 89 respuestas



¿Quién se ocupa de las visitas?
 88 respuestas

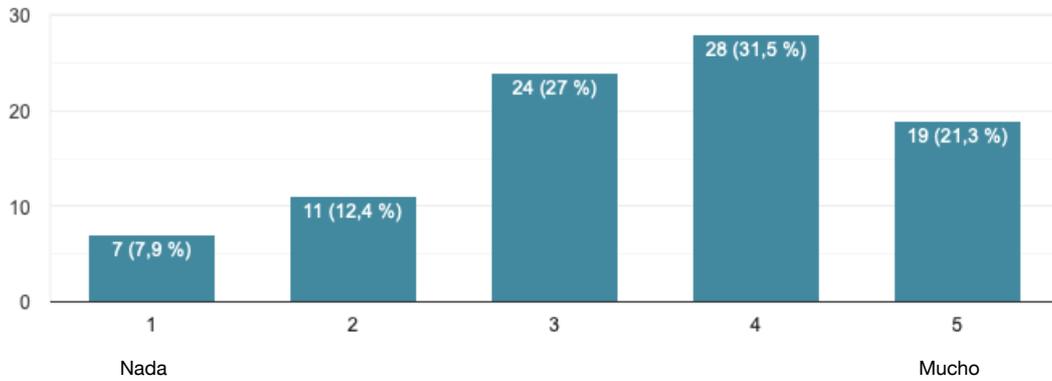


¿Cómo pueden concertar las visitas escolares los centros educativos del municipio i/o distrito?
 89 respuestas

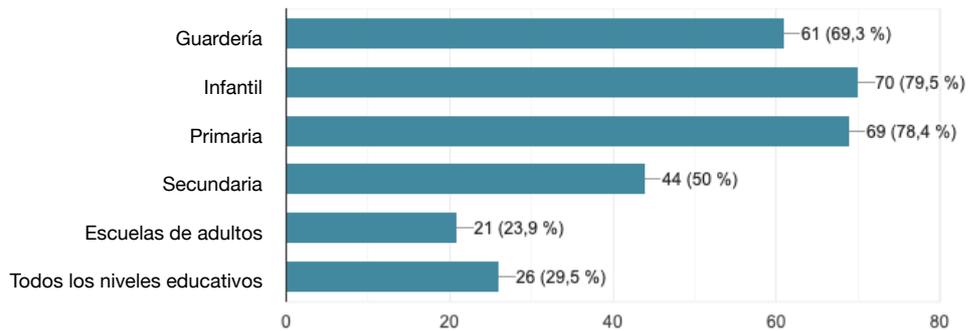


Gráfico 5: Resultados "Encuesta: Impacte de les visites escolars": funcionamiento. (2018/19)

¿En qué medida se tienen que adaptar a requerimientos específicos de los centros educativos?
 89 respuestas



¿Qué niveles académicos asisten a las visitas?
 89 respuestas



En relación con la formación de usuarios, ¿cuáles son las principales facetas de las que se ocupan las visitas escolares?
 89 respuestas

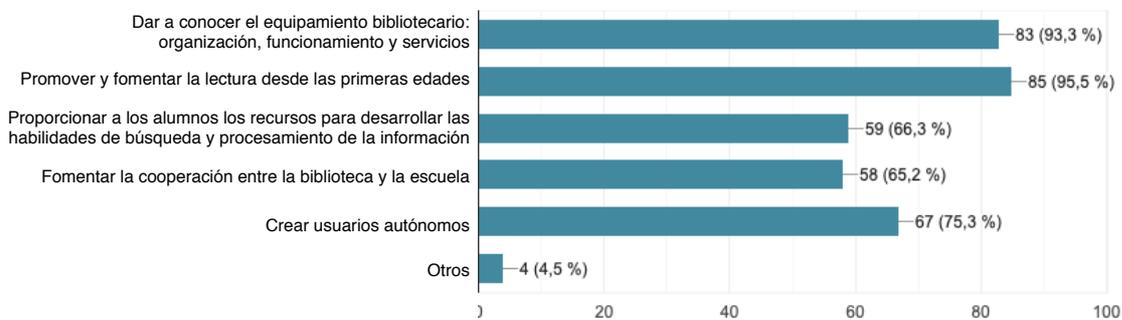
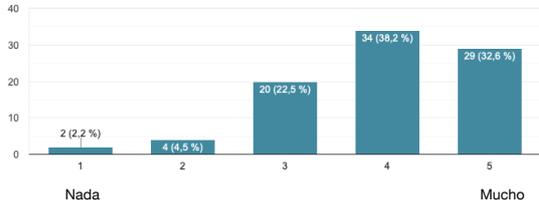
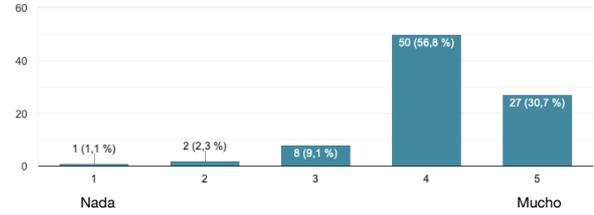


Gráfico 6: Resultados "Encuesta: Impacte de les visites escolars": requerimientos, niveles, facetas. (2018/19)

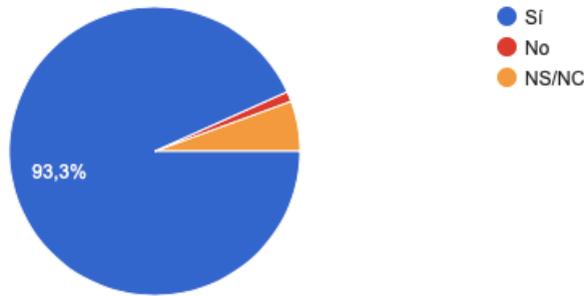
¿Las visitas escolares ayudan a asumir objetivos establecidos en vuestras planificaciones anuales?
 89 respuestas



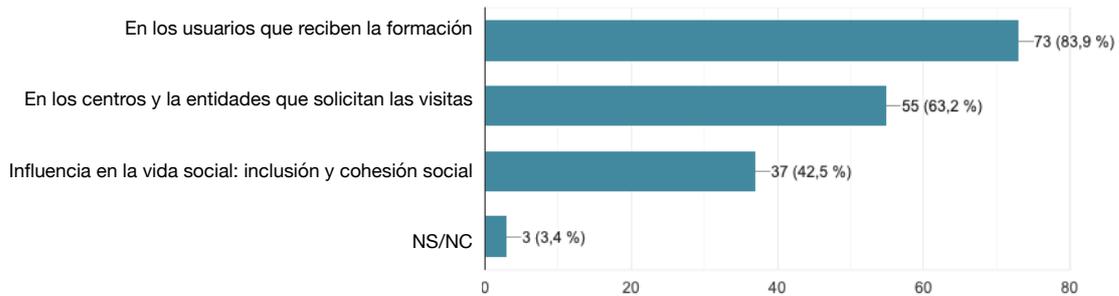
¿En qué medida consideran satisfactorio el nivel de logro de este objetivo?
 88 respuestas



¿Se trata de una acción que genera impacto?
 89 respuestas



Si cree que sí, ¿dónde se genera este impacto?
 87 respuestas



¿Considera positiva la evaluación de impacto de una acción como las visitas escolares?
 89 respuestas

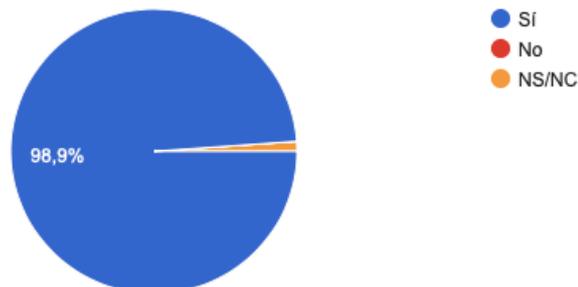


Gráfico 7: Resultados "Encuesta: Impacte de les visites escolars": objetivos, impacto. (2018/19)

7. Retos de la captación de impacto

Durante el trabajo de campo descrito también se ha procedido a la revisión de diferentes indicadores de impacto para proceder a una posterior revisión de este en el seno del programa *Biblioforma't* de la Biblioteques de Sabadell.

El anexo 10.1, de la página 75, permite la comprobación de estos indicadores.

7.1. Constataciones desde el análisis efectuado

- Algunas preguntas de la “Encuesta de evaluación” deberían reformularse para dar la oportunidad al usuario de expresarse con mayor concreción. Las opciones de respuesta se muestran poco operativas: *Difícil – Adecuada – Fácil*, en relación a la adecuación de la visita
Larga – Adecuada – Fácil, en relación a la duración de la visita
- La “Encuesta de evaluación interna” no es de respuesta obligatoria y esto no permite una adecuada evaluación de contraste con la valoración realizada por el usuario.
- El formulario de la encuesta de evaluación interna no propone ítems que permitan cuantificar cómo ha evolucionado la visita y obedece básicamente a la respuesta de la persona implicada por medio de texto libre.
- El uso de indicador NPS se ha mostrado como una medida positiva. Expresa con claridad la tendencia de la visión de los usuarios (detractores, pasivos, promotores) y se muestra con una puntuación positiva en relación al funcionamiento actual del programa *Biblioforma't* en el seno de la Biblioteca del Nord.
- En relación a los indicadores de rendimiento²³ el número de visitas se muestra bajo en comparación con las bibliotecas de módulo similar dentro de las BiMS (Ponent, Sud y Nord) y en pequeño retroceso, como muestra en la siguiente figura²⁴:

Visitas escolares	2015	2016	2017
Biblioteca de Ponent	77	82	95
Biblioteca del Sud	56	54	72
Biblioteca del Nord	37	31	32

Figura 24: Número de visitas escolares en Bibliotecas de Sabadell: Ponent, Sud y Nord

²³ Desarrollados en el anexo 10.1., pp. 75-87.

²⁴ Evolución de visitas en BiMS, v. Gráfico 8, p. 76.

Siguiendo con estos indicadores, la media de visitas es de 2/3 por centro educativo²⁵, lo que expresa la asistencia de un único nivel escolar (es decir, las dos o tres líneas -A, B, C- de un mismo curso -1r, 2º, 3º, ...) por centro educativo. En algún caso puntual dos cursos.

Durante el curso 2018/2019 hay un centro escolar que expresa un comportamiento complemente diferente y ejemplarizante, la Escola Can Llong²⁶, que ha realizado 14 visitas en total. Sabemos que este planteamiento parte del seguimiento del programa ILEC²⁷ de impulso a la lectura, que promueve la Generalitat de Catalunya desde la Xarxa Telemàtica Educativa de Catalunya. Pero ahora mismo, esta iniciativa no expresa una continuidad en el tiempo que permita plantear su correcta evaluación en relación a la generación del impacto como entidad. El conjunto de respuestas de esta escuela oscila de forma clara entre la valoración de las formaciones dirigidas a grupos escolares de infantil y ciclo inicial de primaria (hasta 7 años), que se muestran bajas o muy bajas, de las formaciones dirigidas a los grupos de ciclo medio y superior de primaria, donde las valoraciones ya oscilan entre los valores más altos.

- Ser reclama un mayor dinamismo tanto por parte de los usuarios como por parte del personal (la cuestión aparece en los dos tipos de cuestionarios estudiados). Sería necesario concretar el significado de esta demanda en cada una de las comunidades que la expresan y redefinir acciones.

Propuestas de mejoras en la evaluación de BDN-Biblioforma't

- Mejorar las respuestas no operativas del cuestionario

Demanda	Tipo de respuesta
La visita, en relación al nivel de vuestro grupo, ha sido...	<input type="checkbox"/> Nada adecuada <input type="checkbox"/> Poco adecuada <input type="checkbox"/> Adecuada <input type="checkbox"/> Bastante adecuada <input type="checkbox"/> Muy adecuada
La duración de la actividad ha sido...	<input type="checkbox"/> Nada adecuada <input type="checkbox"/> Poco adecuada <input type="checkbox"/> Adecuada <input type="checkbox"/> Bastante adecuada <input type="checkbox"/> Muy adecuada

Figura 25: Mejoras de repuestas no operativas en BDN-Biblioforma't: encuesta de evaluación

²⁵ Número de visitas recibidas en la Biblioteca del Nord, v. Figura 33, p. 77.

²⁶ <https://agora.xtec.cat/ceipcanllong/> [Consulta: mayo 2019]

²⁷ <http://xtec.gencat.cat/ca/projectes/lectura/impulslectura/> [Consulta: mayo 2019]

- Añadir pregunta asociada al indicador NPS²⁸

Demanda	Tipo de respuesta
Después de conocer mejor el funcionamiento de la Biblioteca del Nord, ¿en qué grado la recomendaría a familiares y amigos?	Puntuar en una escala del 0 al 10 (0 = seguro que no; 10 = seguro que sí)

Figura 26: Indicador NPS como mejora en BDN-Biblioforma't: encuesta de evaluación

- Añadir alguna pregunta asociada a planteamientos de coste-eficacia²⁹ de la biblioteca, para acercarse a los métodos que demuestran impacto económico

Demanda	Tipo de respuesta
Si tuviera que pagar la visita a la biblioteca, ¿al pago de que otro tipo de visita escolar podría aproximar la experiencia?	<input type="checkbox"/> Espai Cultura Fundació (Sabadell) <input type="checkbox"/> Museu de la Ciència i de la Tècnica de Catalunya (Terrassa) <input type="checkbox"/> Fundació Miró (Barcelona)

Figura 27: Planteamientos coste-eficacia como mejora en BDN-Biblioforma't: encuesta de evaluación

- Marcar en el manual de procedimientos interno la **obligatoriedad de respuesta** de la “Encuesta de evaluación interna”
- Incorporar en la “Encuesta de evaluación interna” preguntas que permitan la medición de hechos y que aporten **indicadores cuantitativos**:

Demanda	Tipo de respuesta
¿Cuál ha sido el estado del carro de retorno después de la visita escolar?	<input type="checkbox"/> Vacío <input type="checkbox"/> Poco lleno <input type="checkbox"/> Lleno <input type="checkbox"/> Bastante lleno <input type="checkbox"/> Muy lleno
¿Qué tipos de documentos se han consultado durante la visita escolar?	<input type="checkbox"/> Libros de imaginación <input type="checkbox"/> Libros de conocimientos <input type="checkbox"/> Revistas <input type="checkbox"/> Cómic
¿Se ha hecho algún préstamo a partir de la visita?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
Si la respuesta es sí, cuántos documentos	Texto

Figura 28: Mejoras de indicadores cuantitativos en BDN-Biblioforma't: encuesta de evaluación interna

²⁸ Como ya hacen las encuestas “Valoración del proyecto BiblioLab” de la XBM: 5. “¿Lo recomendaría a un familiar o amigo? (0 = seguro que no; 10 = seguro que sí).” Véase anexo 10.4, pp. 95-96.

²⁹ “El Valor económico de las BiMS”, anexo 10.5, pp. 97-98.

7.2. Conclusiones desde el ámbito de la planificación bibliotecaria

A. Transformar la encuesta de evaluación en una **encuesta de impacto**.

Las encuestas de impacto añaden una nueva dimensión a las utilizadas tradicionalmente y permiten indagar sobre las influencias que los usuarios experimentan a título individual. Como en este caso se trata de que un acompañante evalúe una acción dirigida a terceros de los que se presenta como responsable en la visita, es imprescindible que la estructura y formato de la encuesta estén bien planteados. Las recomendaciones para el diseño del cuestionario desde la Norma ISO 16439:2014 son las que se indican a continuación:

- Ser corto
- Estar bien estructurado y abordar la dimensión del tema propuesto desde lo más general a lo más específico
- Accesible y fácil de utilizar: preguntas cortas, respuestas bien definidas
- Escrito en un lenguaje adecuado, teniendo en cuenta el grupo objetivo al que se dirige
- Con formato atractivo e imagen profesional

La norma también indica que el diseño del cuestionario permita una respuesta anónima. Pero en este caso es necesario que la respuesta vaya relacionada al centro educativo y al nivel que ha efectuado la formación de usuarios.

B. Realizar **entrevistas a grupos focales**, siguiendo por lo tanto técnicas de interrogatorio oral.

La norma define los grupos focales como “Entrevistas en grupo, bajo la forma de una discusión entre un pequeño número de individuos seleccionados, sobre temas elegidos por el moderador. Se recogen los datos, no solo las respuestas de los participantes, sino también de la discusión entre ellos” (Mano González, 2014).

Esta metodología permite focalizar el contexto de la evaluación en temas principales y distinguibles:

- La opinión de los agentes interesados sobre el valor general de la formación de usuarios.
- Los beneficios que los alumnos y los centros educativos obtienen al utilizar el servicio de la formación de usuarios.

C. Sistematizar la recogida algunas **evidencias de rendimiento digital**.

Elaborar pequeñas métricas de revisión que resulten sencillas de seguir: número de *likes*, comentarios, *retuits*, seguimientos de número de *post* en blogs escolares, ...

D. Incluir en los programas **cuestionarios destinados a los alumnos**.

Plan de Evaluación de Impacto (PEI)

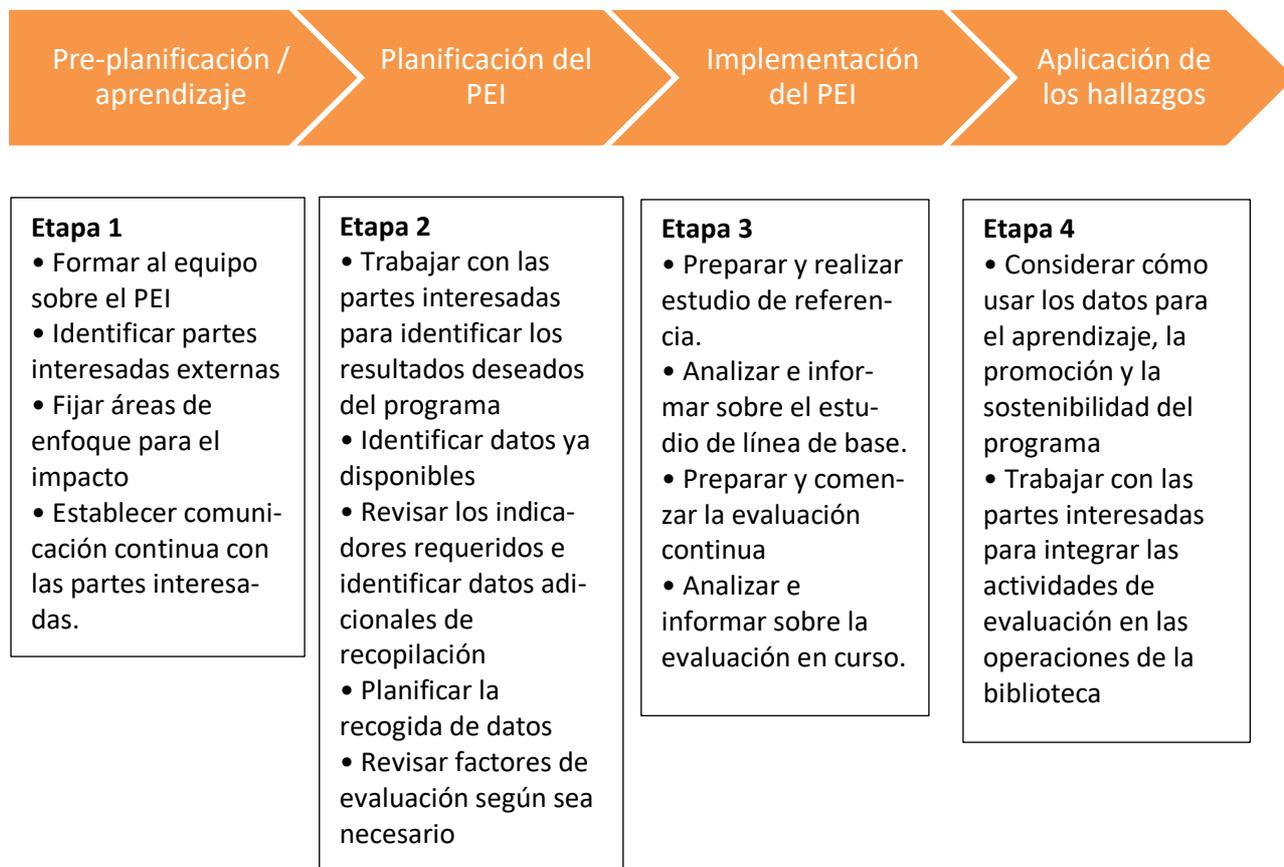


Figura 29: Plan de Evaluación de Impacto (PEI)

8. Conclusiones generales

«El conocimiento no es una vasija que se llena, sino un fuego que se enciende».
Plutarco

La evaluación se ha percibido como una actividad de investigación aplicada que requiere larga duración y obtiene resultados inciertos. Cuando se evalúa se efectúa un cierto juicio de valor (sea positivo o negativo) en relación con el cumplimiento de unas determinadas expectativas (Balagué & Rey, 2018) y cabe decir en estas conclusiones, que las expectativas creadas ante el proceso de evaluación planteado en el punto de partida (la Norma ISO 16439:2014) no se han visto cumplidas en la medida de lo que se esperaba. En este sentido, resulta necesario expresar que, en la línea de salida para realizar un estudio de estas características, nos hemos encontrado muy solas desde el entorno de la biblioteca pública. Hemos seguido el paso de los pocos estudios realizados por la Gerència del Servei de Biblioteques de la Diputació de Barcelona (que nos dejaban mucho más solas si nos alejábamos de la cuestión del ROI) y con estudios de impacto internacionales sobre todo focalizados en el entorno de las bibliotecas nacionales (el NPS se incluye en una nueva norma ISO de este entorno) y las bibliotecas universitarias.

Caminado en solitario desde la línea de partida, el presente trabajo ha planteado un estudio muy específico de revisión de acciones de formación de usuarios en una biblioteca concreta para poder revisar una metodología de evaluación de impacto y poder aportar correcciones de mejora. Se ha llevado a cabo una metodología a partir de procesos de evaluación como mecanismos para comprender un sistema ya establecido. En este proceso se ha procedido a identificar, obtener y proporcionar información útil y descriptiva en relación al programa de formación de usuarios que tiene lugar en la Biblioteca del Nord, de la ciudad de Sabadell.

La bibliografía consultada pone de manifiesto la complejidad de medir valores de impacto ya que están vinculados, de forma general, a la generación de unos beneficios sociales intangibles. Pero los nuevos enfoques (recogidos aquí también desde la revisión de la literatura especializada) para los procesos de su evaluación ayudan a los gestores de bibliotecas y servicios de información a tener en cuenta el impacto de sus servicios.

La autora de este estudio pensaba que podría demostrar a través de un análisis de evaluación de impacto que las formaciones de usuarios, bajo forma de visitas escolares, generaban de forma clara impacto social y que sería sencillo demostrarlo desde un análisis bien sistematizado de revisión de indicadores cuantitativos y el análisis exhaustivo de las encuestas de satisfacción de usuarios.

Pero **han surgido dos paradójicas conclusiones** que se expresan seguidamente:

1. **Se considera satisfactorio el proceso de evaluación de impacto realizado** ya que los resultados del trabajo de campo van a permitir la toma de decisiones basadas en datos objetivos (los aportados por el estudio) y no en suposiciones. Las constataciones para las conclusiones, así como las propuestas de mejoras (pp. 62-63) proponen **correcciones factibles y con posibilidades de ser puestas en marcha**.
2. **Se considera insatisfactoria la captación de impacto desde las evidencias analizadas** (en los individuos, en la institución o social) que puedan correlacionarse de forma directa con el funcionamiento actual del programa estudiado.

Individuos	La metodología no contemplaba análisis de mejoras capacidades y competencias en el uso de la información, de los sistemas de búsqueda, de uso de la biblioteca, ...
Institución	Los indicadores de números de visitas totales sufren un pequeño retroceso y el número de visitas por centro educativo es tan bajo que no puede considerarse como valor de impacto.
Social	No se dispone de un margen de análisis suficiente para expresar influencia en la vida social. La formación de usuarios parece normalizada como una “visita escolar” estándar en el seno de los centros educativos. No ha sido distinguible la visita de determinados grupos de alumnos por razones especiales (comunidad cultural, necesidad de integración, dificultades económicas incrementadas, ...)

Figura 30: Conclusiones del estudio en relación a la captación de impacto desde las evidencias analizadas

Y volviendo a punto de partida que motiva la redacción de este trabajo, somos un tercer lugar en el que los usuarios más jóvenes aprenden a encontrarse y a hacer uso del espacio social y de conocimiento que sin ninguna duda debemos ser, o, bien al contrario, ¿la biblioteca se convierte, entonces, en un no-lugar donde solo transaccionamos “visitas culturales” con independencia de su transcendencia real?

Así, resulta posible concluir que el desarrollo actual del programa de formación de usuarios no genera un impacto bibliotecario distinguible en la Biblioteca del Nord y, desde este punto de vista,

cabría reconducir el planteamiento de todo el programa. No hacemos extensiva esta conclusión al resto de bibliotecas de la red de Biblioteques de Sabadell.

El programa *Biblioforma't* puede calificarse como completo y bien organizado. Las BiMS continúan trabajando por la mejora de este programa. Existe en su seno un grupo de trabajo que mantiene reuniones trimestrales y que se dedica a actualizar y poner al día las cuestiones que puedan surgir sobre su temática. La metodología de evaluación se incluye dentro de la organización base del programa y este es un elemento que se suma a la positiva valoración del programa, que requiere de correcciones para su mejora, como ya se ha explicado.

Las acciones de evaluación de impacto que proponen especialistas como Antoni Feliu y Nicolás Barbieri, a quienes se ha consultado de forma personal durante la realización de este TFM tienen que ver con indicadores que permitan registrar un alcance temporal y que permitan el seguimiento de los hábitos de uso de los préstamos y que los tipos de consulta.

Desde las conversaciones efectuadas con estos especialistas:

- Seleccionar un número de alumnos tipo de un nivel escolar y seguir su itinerario de préstamos durante todo el curso escolar. Desde el inicio hasta el final de este. Prestar especial atención al comportamiento del préstamo (número de préstamos) y de las visitas (número de visitas) a la biblioteca después de haber recibido la visita escolar asignada por el centro educativo (desde Antoni Feliu³⁰).

Resultaría necesario confrontar el comportamiento de los usuarios seleccionados con aquellos de otros usuarios de similares características escolares y socioeconómicas que, al contrario, no lo han hecho para poder contrastar con datos las diferencias en los usos de préstamo y de asistencia a la biblioteca, por ejemplo.

- Seleccionar un número de familias que quieran colaborar en el análisis de usos de la biblioteca (número de préstamo, número de visitas, tipo de documento consultados) a través de encuestas de evaluación de impacto que se realicen en durante diferentes momentos de la totalidad de la vida escolar de los alumnos seleccionados (p. ej. P5, 2º curso, 4º curso, 6º curso) (desde Nicolás Barbieri³¹)

³⁰ En entrevista realizada el día 10 de abril de 2019 en GSB Diputación de Barcelona

³¹ Conversación del día 17 de mayo de 2019, en el ámbito de las XVI Jornadas Españolas de Información y Documentación. Abriendo Puertas. A partir de la ponencia “El valor público de las bibliotecas y museos: ¿hablamos de equidad?”

Este tipo de acciones no pueden ser llevadas a cabo por un estudio de las características del que aquí se presenta, puesto que requieren desarrollar indicadores de características socioeconómicas muy amplias a las que no tenemos acceso desde nuestro modesto planteamiento académico de trabajo de final de máster. Pero cabe plantearlas para un desarrollo futuro en el seno de los servicios generales de gestión bibliotecaria en el ámbito de la biblioteca pública y municipal de nuestro entorno. Las respuestas a las preguntas realizadas en la fase de contraste con relación al interés por el impacto por los responsables de las visitas escolares lo muestran de forma clara:

- el 98'9% de las respuestas consideran positiva la evaluación de impacto de una acción como las visitas escolares;
- sólo un 1,1% expresa no sabe/no contesta.
- no se ha producido ninguna respuesta negativa.

La organización de visitas escolares, como también muestra el ejercicio de contraste se sostiene con una planificación que requiere:

- establecimiento de objetivos,
- definición de procedimientos,
- planificación específica del personal,
- programación de contactos y calendario, ...

Pensamos que profundizar en la evaluación del impacto de estas acciones en el conjunto de una red de bibliotecas sería un proyecto con una recepción muy positiva por los profesionales que se encargan de su gestión y desde este convencimiento se ha propuesto un Plan de Evaluación de Impacto.

Ojalá suponga un punto de reflexión para el planteamiento de la evaluación del impacto que se pretende generar en tantos programas y proyectos bibliotecarios.

El *Manifiesto de Bibliotecas para Europa* (2019)³² refuerza los planteamientos que presenta la investigación llevada a cabo. Resulta posible tomar algunas de sus palabras para concluir la propuesta que se ha desarrollado:



Garantice que todo el mundo, en cualquier momento de su vida, pueda aprender, leer y desarrollarse a través de las bibliotecas

Europa debería formular una promesa de información – todos deberían tener acceso a la información que necesitan para mejorar sus vidas. Equidad en toda Europa es clave. Para lograr este objetivo, sería útil tomar conciencia del potencial de las bibliotecas para garantizar que todas las personas tengan acceso a iniciativas y proyectos que promuevan la lectura, la alfabetización y el aprendizaje para todos los ciudadanos y desarrollar parámetros apropiados.

Los marcos legislativos, los programas de financiación y reglamentos relacionados deberían elaborarse de tal manera que facilite la participación de las bibliotecas, particularmente en el desarrollo de competencias digitales y de la alfabetización informacional y mediática. Europa debería reforzar el impacto de las bibliotecas a través de programas de educación y formación para el desarrollo de capacidades.

Imagen 5: Manifiesto de Bibliotecas para Europa (2019)

³² <<https://www.europe4libraries2019.eu>> [Consulta: mayo 2019]

9. Bibliografía

9.1. Evaluación e impacto

- AFNOR/CN46-8 Qualité – Statistiques et évaluation des résultats. “Qu’est-ce qui fait la valeur des bibliothèques?” [en línea]. La Plaine Saint-Denis: AFNOR: Association Française de Normalisation, 2016. <http://portailgroupe.afnor.fr/public_espacenormalisation/AFNORCN46-8/Livre%20Blanc%20fev2016.pdf> [Consulta: abril 2019]
- *Avaluació dels clubs de lectura fàcil: Estudi d'impacte* [en línea]. Barcelona: Xarxa de Biblioteques Municipals, Diputació de Barcelona ; ICC Consultors, 2018. 44p. <https://www.diba.cat/documents/16060163/183803300/2017_avaluacio_impacte_CLF_informe.pdf/965b7f18-59f6-430a-96c3-6f9359df2bf2> [Consulta: abril 2019]
- BAILAC, Assumpta. “Valor económico de la biblioteca pública: ¿no es mejor hablar de retorno social?” [en línea]. En: *Blok de BiD*. Barcelona: Unversitat de Barcelona. Facultat de Biblioteconomia i Documentació, 2016. <<http://www.ub.edu/blokdebid/es/content/el-valor-economico-de-la-biblioteca-publica-no-es-mejor-hablar-de-retorno-social>> [Consulta: abril 2019]
- BALAGUÉ MOLA, Núria ; REY MARTÍN, Carina. “Mètodes i tècniques de l’avaluació i la gestió de la qualitat” [Exposició de conceptes bàsics. Màster Gestió i Direcció de Biblioteques i Sistemes d’Informació]. [Barcelona: Facultat de Biblioteconomia i Documentació, 2018]
- BALLARÍN, Albert ; BURGUILLOS, Ferran ; CAMPS, Núria. «El valor econòmic de les Biblioteques Municipals de Sabadell: anàlisi del retorn a la inversió (ROI) del servei de biblioteca pública» [en línea]. En: *Jornades Catalanes d’Informació i Documentació (14es: 2016: Barcelona)*. 14es Jornades Catalanes d’Informació i Documentació, 3 i 4 de març de 2016. [Barcelona: COBDC, 2016] <<http://www.cobdc.net/14JCID/wp-content/uploads/comunicacions/valor-pub-bib-mpals-sabadell.pdf>> [Consulta: marzo 2019].
- BARBIERI, Nicolás. “Bibliotecas públicas: entre la medición de su impacto y la evaluación de su valor público” [en línea]. En: *VII Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas. Bibliotecas Públicas, conectados contigo*. Madrid: Ministerio de Educación Cultura y Deporte, 2015. pp. 83-87
- FERNÁNDEZ, Sergio ; RUBIO, Francisco. “¿El dinero importa? Relación entre el presupuesto de la biblioteca y la productividad investigadora de la Universitat Politècnica de València” [en línea]. En: *Revista española de documentación científica*. Madrid: Consejo Superior de Investigaciones Científicas. Vol. 36, Núm. 4 (2013) <<http://dx.doi.org/10.3989/redc.2013.4.1043>> [Consulta: abril 2019]
- FELIU, Antoni. “El Servei de biblioteca pública i l’avaluació: l’aposta de la Gerència de Serveis de Biblioteques de la Diputació de Barcelona” [en línea]. En: *Ítem*. Barcelona: Col·legi Oficial de Bibliotecaris Documentalistes de Catalunya. Núm. 63 (2017), pp. 45-61. Dossier Presa de decisions. <https://www.diba.cat/documents/16060163/22275190/Feliuoa_2017_item_63.pdf/4105fb25-4dac-44b1-a6b4-604b0394930d> [Consulta: abril 2019]
- “Global libraries impact planning and assessment progress” [en línea]. En: *Performance Measurement and Metrics*, 2015. Vol. 16 Issue: 2, pp.109-, <<https://doi.org/10.1108/PMM-05-2015-0015>> [Consulta: mayo 2019]
- GÓMEZ YAÑEZ, José Antonio (coord.). Estudio FESABID. *El Valor económico y social de los servicios de información: bibliotecas. Resumen ejecutivo* [en línea]. Madrid: Ministerio de

- Educación, Cultura y Deporte ; Consejo de Cooperación Bibliotecaria, 2013.
<http://www.fesabid.org/sites/default/files/repositorio/Estudio-Fesabid_El-valor_resumen.pdf>
[Consulta: abril 2019]
- GÓMEZ YAÑEZ, José Antonio (coord.). Estudio FESABID. *El Valor económico y social de los servicios de información: bibliotecas. Informe de resultados* [en línea]. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte ; Consejo de Cooperación Bibliotecaria, 2013.
< <http://www.fesabid.org/sites/default/files/repositorio/fesabid-valor-economico-social-servicios-informacion-bibliotecas.pdf>>
[Consulta: abril 2019]
 - HERNÁNDEZ SÁNCHEZ, Hilario (coord.). *El Valor de las bibliotecas : estudio de impacto socioeconómico de las bibliotecas en la Comunidad Foral de Navarra* [en línea]. [Pamplona]: Gobierno de Navarra ; Consejo de Cooperación Bibliotecaria ; Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2016. <<http://www.elvalordelasbibliotecas.es/es/informe/>>
[Consulta: abril 2019]
 - HERNON, Peter ; DUGAN, Robert E. ; NITECKI, Danuta A. 3a ed. *Assessing service quality : satisfying the expectations of library customers*. Londres: Facet, 2015. XII, 218 p. ISBN 9781783300594
 - HERNON, Peter ; DUGAN, Robert E. ; NITECKI, Danuta A. *Engaging in evaluation and assessment research*. Santa Barbara: Library Unlimited, 2011. 305 p. ISBN 9781598845730
 - JUÁREZ-URQUIJO, Fernando. “Encontrar el camino: correcciones necesarias para incorporar una nueva idea de biblioteca al repertorio de elementos esenciales de la ciudadanía” [en línea]. En: *Anuario ThinkEPI*. Barcelona: Grupo ThinkEPI, 2017. vol. 11, pp. 119-124. <<https://doi.org/10.3145/thinkepi.2017.15>> [Consulta: abril 2019]
 - LAITINEN, Markku Antero. “Net Promoter Score (NPS) as Indicator of Library Customers” [en línea]. En: *Journal of Library Administration*, vol. 58, no. 4, 1540-3564, 2018. pp. 394. <<https://doi.org/10.1080/01930826.2018.1448655>> [Consulta: mayo 2019]
 - LAZZARI, Marco, FIORI, Alessandra De, QUARANTINO, Marcella Jacono “L'uso degli strumenti di comunicazione telematica fra gli adolescenti” [en línea]. En: *Adolescenti tra piazze reali e piazze virtuali*. Bergamo University Press, 2010, pp. 171-203.
<<http://dinamico2.unibg.it/lazzari/doc/marco-lazzari-uso-di-strumenti-di-comunicazione-telematica-fra-gli-adolescenti.pdf>> [Consulta, mayo 2019]
 - LURIA I ROIG, Maria; PINTOR GONZÁLEZ, Joël. *El retorno a la inversió de la Red de Bibliotecas Municipales de la provincia de Barcelona, 2007-2011*[en línea]. [Barcelona]: Diputació de Barcelona, 2013. 36 p.
<https://www.diba.cat/documents/16060163/22275360/ROI_edicio_web_castellano.pdf/1f863db6-db0a-4cf6-af69-d7675cddd2c4> [Consulta: marzo 2019].
 - MANO GONZÁLEZ, Marta de la. “Métodos y técnicas para evaluar el impacto de los servicios bibliotecarios: la norma internacional ISO 16439”. En: *Nuevos instrumentos para la evaluación de bibliotecas : la normativa ISO*. Mano González, Marta de la (coord.) Madrid: AENOR, DL 2014. pp. 163-208. ISBN 978-84-8143-845-1
 - MARKLESS, Sharon ; STREATFIELD, David. *Evaluating the impact of your library*. 2a ed. Londres: Facet, 2013. XXIII, 253 p. ISBN 9781856048125
 - OMELLA CLAPAROLS, Ester ; RABAT FÀBREGAS, Sílvia ; VILAGROSA ALQUÉZAR, Enric. “El Valor de las bibliotecas públicas en la sociedad: Elementos clave para potenciarlo. Las bibliotecas deben ser útiles socialmente y responder con eficiencia a sus finalidades” [en línea]. En: *VII Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas. Bibliotecas Públicas, conectados contigo*. Madrid: Ministerio de Educación Cultura y Deporte, 2015. pp. 88-100 < http://travesia.mcu.es/portaln/b/jspui/bitstream/10421/8988/3/VIICNBP_I.pdf>
[Consulta: abril 2019]

- POLL, Roswitha. "Measuring the impact of new library services" [transcripción de ponencia] [en línea]. Münster, IFLA, 2015. <<https://slideplayer.com/slide/4524504/>> [Consulta mayo 2019]
- STREATFIELD, David ; MARKLESS, Sharon. "What is impact assessment and why is it important?" [en línea]. En: *Performance, measurement and metrics*. Esmerald Inshight, 2009. Vol. 10 Issue: 2, pp.134-141, <<https://doi.org/10.1108/14678040911005473>> [Consulta: abril 2019]
- TOGORES MARTÍNEZ, Rosa ; Servei de Planificació i Avaluació (Diputació de Barcelona) *El valor de les biblioteques públiques en la societat : el cas de la Xarxa de Biblioteques Municipals* [en línea]. Barcelona: Diputació de Barcelona, 2014. 36 p. <<https://bit.ly/2ZoZkaB>> [Consulta: abril 2019]
- TOGORES MARTÍNEZ, Rosa ; Servei de Planificació i Avaluació (Diputació de Barcelona). *El valor de les biblioteques públiques en la societat : el cas de la Xarxa de Biblioteques Municipals* [en línea]. Barcelona: Diputació de Barcelona, 2015. 119 p. <<https://bit.ly/2CKUixK>> [Consulta: abril 2019]
- VÄLBE, Kai. "Contemporary evaluation methods of library's impact used in the National Library of Estonia" [en línea]. En: *Efectividad o muerte: seminario sobre el valor de la eficacia*. Biblioteca Nacional de Finlandia, Helsinki, 2017. (Traducción del título desde: Vaikuta tai kuole - arvoa vaikuttavuudesta – seminaari) <https://www.kansalliskirjasto.fi/sites/default/files/atoms/files/valbe_vaiksem-2017.pdf> [Consulta: marzo 2019]

9.2. Formación de usuarios

- "Promoción de la lectura en las bibliotecas públicas en Cataluña: evaluación y resultados" [en línea]. En: *El Profesional de la información*. Vol. 21, núm. 3 (mayo-junio 2012). <<http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2012/mayo/08.pdf>> [Consulta: abril 2019]
- GARCÍA GÓMEZ, Javier; DÍAZ GRAU, Antonio. "Formación de usuarios y alfabetización informacional: dinámicas de trabajo en bibliotecas públicas" [en línea]. En: *Acción pedagógica en organizaciones artísticas y culturales*. Gómez de la Iglesia, Roberto (ed.). Vitoria-Gasteiz: Grupo Xabide, 2007. pp. 215-247. <<http://hdl.handle.net/10760/10694>>. [Consulta: marzo 2019].
- GIL, Philip (dir.). *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo de las bibliotecas públicas*. [en línea]. Federació Internacional d'Associacions i Institucions Bibliotecàries. Section of Public Libraries, 2011. <<https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/archive/the-public-library-service/pg01-s.pdf>> [Consulta: abril 2019]
- IFLA/UNESCO. *Manifest de la UNESCO de la Biblioteca Pública 1994* [en línea]. Barcelona: Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes, 1994. <<https://www.ifla.org/files/assets/public-libraries/publications/PL-manifesto/pl-manifesto-ca.pdf>> [Consulta abril 2019]
- MAÑÀ TERRÉ, Teresa ; BARÓ LLAMBIAS, Mònica. "Cooperar es cosa de dos: biblioteca pública y escuela" [en línea]. En: *Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas (2º. 2004. Salamanca). La biblioteca pública: compromiso de futuro: actas*. Madrid: Ministerio de Cultura, Subdirección General de Información y Publicación, 2004. pp. 136-141 <<http://travesia.mcu.es/portaln/jspui/bitstream/10421/764/1/comunicaci%F3n%2013.pdf>> [Consulta: abril 2019]

- **Manifiesto de Bibliotecas para Europa** [en línea]. Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA), 2019. <<https://www.europe4libraries2019.eu/es/>> [Consulta: mayo 2019]
- **Pautes per a les visites escolars a la biblioteca pública** [en línea]. 2ª ed. Barcelona: Gerència de Serveis de Biblioteques. Diputació de Barcelona, 2013. 71 p. Document comunitatXBM <https://www.diba.cat/documents/16060163/22275360/pautes_escolar.pdf/63c1e8fd-e88b-4c6b-8c56-fc01c5f4e205> [Consulta, abril 2019]

9.3. Sabadell

- **Ajuntament de Sabadell** [en línea]. Sabadell: Ajuntament de Sabadell. <<http://web.sabadell.cat>> [Consulta: mayo 2019]
- **Biblioforma't: serveis de les Biblioteques Municipals de Sabadell als centres educatius** [en línea]. Sabadell: Ajuntament de Sabadell. Biblioteques Municipals ; Diputació de Barcelona, 2018. 22 p. <http://www.sabadell.cat/images/BIMS/PDF/biblioformat_2018-2019.pdf> [Consulta: mayo 2019]
- **BDN-Biblioforma't: enquesta d'avaluació**. [documento de trabajo interno]. Sabadell: Biblioteques Municipals de Sabadell, 2018. (Biblioforma't: formació d'usuaris de centres educatius). Desde Tecnología *Google Forms*.
- **BDN-Biblioforma't: enquesta d'avaluació interna**. [documento de trabajo interno]. Sabadell: Biblioteques Municipals de Sabadell, 2018. (Biblioforma't: formació d'usuaris de centres educatius). Desde Tecnología *Google Forms*.
- **Dossier de formadors/es** [documento de trabajo interno]. Sabadell: Ajuntament de Sabadell. Biblioteques Municipals ; Diputació de Barcelona, 2018. [96 p.] (Biblioforma't: formació d'usuaris de centres educatius).
- ESPUGA CONDAL, Montserrat. "Factor humano y gestión del cambio: la Biblioteca del Nord de Sabadell (Barcelona) [en línea]. En: *Boletín ANABAD*. Madrid: ANABAD. Vol. 68, núm. 2. (abril-junio, 2018) <<Dialnet-FactorHumanoYGestionDelCambio-6739963.pdf>> [Consulta: mayo 2019]
- **Pla director de les Biblioteques Municipals de Sabadell 2020-2025** [en línea]. Sabadell: Ajuntament de Sabadell ; Diputació de Barcelona, 2019. <http://www.sabadell.cat/ca/?option=com_content&view=article&id=126825&Itemid=2439> [Consulta: mayo 2019]

10.1. Revisión de tipos de evidencias de impacto y métodos de evaluación según la Norma ISO 16439:2014

Tipos de evidencia de impacto	Métodos de evaluación	
Deducida	Estadísticas bibliotecarias	Sí
	Indicadores de rendimiento	Sí
	Encuestas de satisfacción de los usuarios	Sí
Solicitada	Encuestas de impacto	No
	Entrevistas y grupos focales	No
	Autoevaluación de los usuarios	No
	Recogida de evidencias anecdóticas	Sí
Observada	Observación	Sí
	Análisis de registros	No
	Autorregistro de los usuarios	No
	Análisis de citas	No
	Resultados de test	No

Figura 31: Tipos de evidencias de impacto y métodos evaluación según la Norma ISO 16439:2014

Tanto las estadísticas de uso de la biblioteca como los datos sobre sus usuarios pueden indicar impacto. Los cambios en los conceptos, prácticas y habilidades de los usuarios se pueden hacer visibles al analizar en el tiempo series de estadísticas de uso de la biblioteca (número de visitas físicas o virtuales a la biblioteca, número de descargas de la colección electrónica de la biblioteca, número de asistencias a eventos organizados por la biblioteca). Los cambios en el número de usuarios activos, pero especialmente en el tipo y agrupación de los mismos, pueden indicar también efectos causados por el uso de la biblioteca (número de usuarios activos en un determinado grupo objetivo, número de nuevos usuarios registrados entre 13 y 18 años, número de personas que utilizan el servicio de referencia en un idioma determinado, ...). Hay que tener en cuenta que el nivel de uso de la biblioteca no se puede considerar impacto. Por lo tanto, estas hipótesis deberían corroborarse utilizando métodos como encuestas o test.

10.1.1. Indicadores de rendimiento

Los indicadores de rendimiento sirven para evaluar la calidad, la eficacia y el coste-eficiencia de los servicios y otras actividades de la biblioteca, pero no el efecto que tienen en los usuarios y en la sociedad. Sin embargo, los resultados de los indicadores de rendimiento y, sobretodo, las series obtenidas a lo largo del tiempo, pueden revelar que ha habido un impacto en el sentido delimitado por la norma 16439:2014.

Los indicadores de impacto relacionan el uso real de un servicio con el uso potencial que podría obtener y permiten ver el nivel de éxito que han logrado los servicios o las actividades realizadas en la unidad de información. El número de asistencias del usuario a sesiones de formación per cápita es uno de los indicadores de uso que recoge Mano González (2014). Se propone de forma clara que se produce una indicación más clara de impacto cuando aumentan las asistencias del usuario a sesiones de formación, ya que esto indica que los usuarios se benefician de ella.

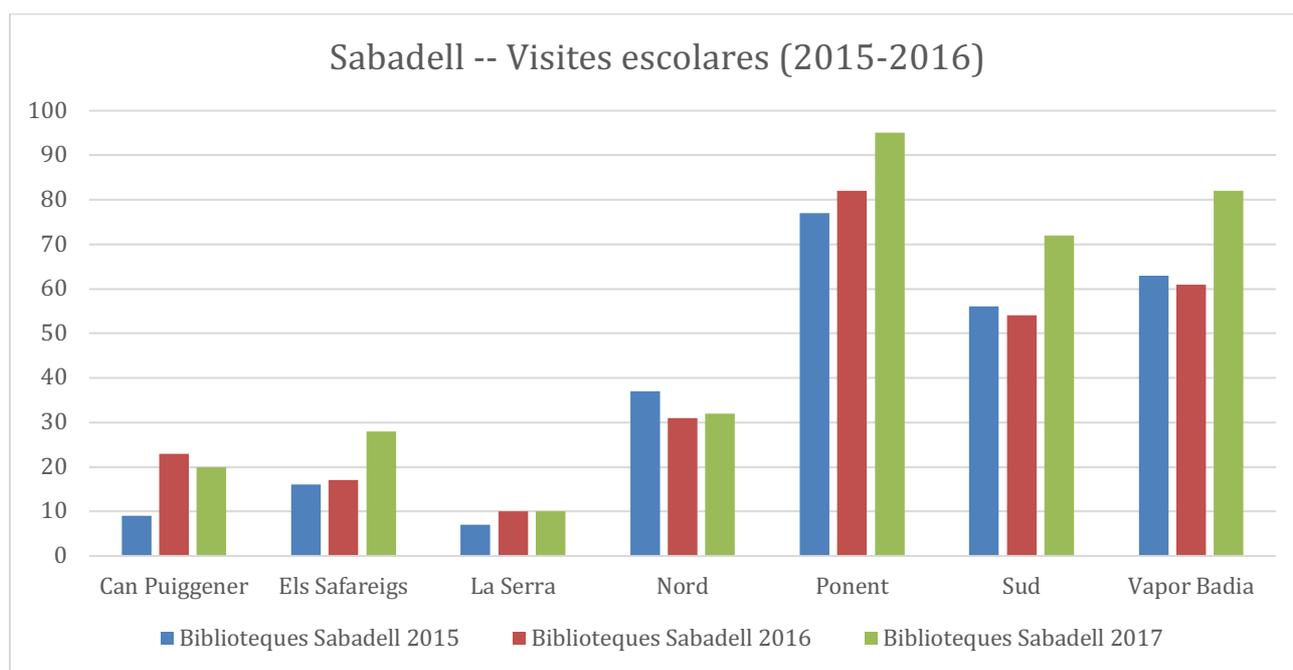


Gráfico 8: BiMS – Visitas escolares (2015-2016)

Número de visitas -- Evolución de datos en Sabadell Nord

	2015	2016	2017	2018 (hasta mayo)
Visitas escolares	37	31	32	32
Alumnos asistentes a las visitas escolares	856	850	798	

	Curso 2017-2018	Curso 2018-2019 (hasta mayo)
Visitas escolares	27	44
Alumnos asistentes a las visitas escolares	684 aprox.	1.056 aprox.

Figura 32: Número de visitas escolares – Evolución de datos en Biblioteca Sabadell Nord

Número de visitas -- Centros educativos

	Curso 2017-2018	Curso 2018-2019
Llar d'Infants Els Àngels		
Escola Calvet d'Estrella	3	2
Escola Can Deu	3	2
Escola Floresta		
Escola Gaudí	2	4
Escola Miquel Carreras	3	3
Escola Roureda	2	2
Escola St. Julià	1	
Escola Torreguitart	3	3
Escola Can Llong		14
Escola Pau Casals		4
Institut Agustí Serra	2	4
Institut Ca n'Oriac		1
Institut Joan Oliver	3	
Institut Jonqueres	5	4
Centre de formació d'adults Concòrdia		
Escola Xaloc		1
Total	27	44

Figura 33: Número de visitas escolares – Centros educativos. Biblioteca Sabadell Nord

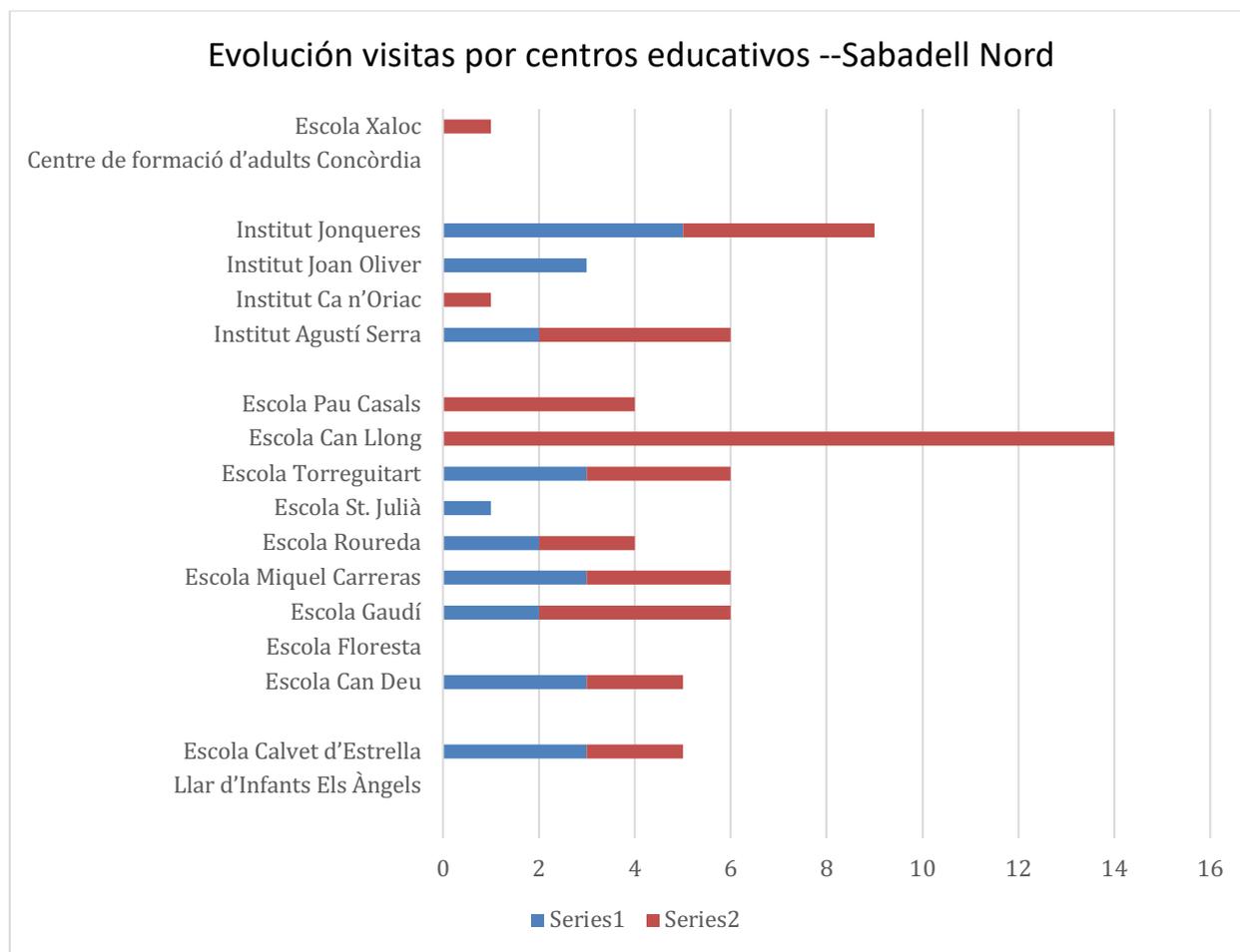


Gráfico 9: Evolución visitas por centros educativos -- Sabadell Nord

10.1.2. Métricas de rendimiento en el entorno digital

Las bibliotecas crean posición en las redes sociales más utilizadas por sus usuarios, principalmente con objetivos muy pragmáticos de acercarse a los jóvenes y adolescentes, obtener una mayor proximidad con sus usuarios, una mayor visibilidad en web, promover actividades, dinamizar eventos o en realidad establecer más contactos con la comunidad. Es importante saber si la biblioteca muestra una capacidad mutua de comunicación con los usuarios a través de las herramientas digitales.

Este tipo de indicadores no se ha podido sistematizar de forma exhaustiva ante la falta de posibilidad de recogida de datos correspondientes al curso 2017/2018 y aportando pocas garantías de exhaustividad en relación al curso 2018/2019. Queremos señalar, sin embargo, la importancia de tenerlos en cuenta.

Se muestran, por tanto, algunas evidencias de rendimiento digital desde la interacción puntual en la red social Twitter durante el curso 2018/19 con alguna formación de usuarios realizada en la Biblioteca del Nord³³.



Imagen 6: Tweets relacionados con la formación de usuarios en Biblioteca Sabadell Nord. Curso 2018/2019

³³ Revisión realizada 24 de mayo de 2019 desde el perfil @Littlefum (Antonia Reyes): <<https://twitter.com/Littlefum>>

Algunas de las escuelas que han realizado un *post* explicativo de las visitas escolares en sus espacios web. En relación a la exhaustividad en la recogida de datos, nos encontramos ante la misma falta de datos³⁴:

Escola Can Llong:

<https://agora.xtec.cat/ceipcanllong/infantil/p3/anem-a-la-biblioteca/>

<https://agora.xtec.cat/ceipcanllong/primaria/3r/sortida-a-la-biblioteca-del-nord/>

<https://agora.xtec.cat/ceipcanllong/primaria/5e/visita-biblioteca-5e-a/>

Escola Miquel Carreras:

<https://agora.xtec.cat/ceipmcarreras/curs-18-19/biblioteca-del-nord/>

Escola Roureda

<http://rouredacinque.blogspot.com/2018/11/visita-la-biblioteca.html>

Escola Torreguitard

<https://agora.xtec.cat/esc-torreguitard/portada/visita-biblioteca-del-nord/>

10.1.3. Recogida de evidencias anecdóticas

En este tipo de evidencias de impacto se puede recoger el interés expresado por los agentes interesados. No se considera científicamente ni estadísticamente válida, pero puede permitir apuntar hipótesis para redefiniciones posteriores (Mano González, 2014). Para el uso de esta metodología hay que establecer de forma clara dónde se pueden obtener las evidencias anecdóticas en las bibliotecas. La Norma ISO 16439:2014 da respuesta a este interrogante indicando diferentes fuentes:

- Comentarios de los usuarios.- Recogidos en buzones de las bibliotecas, ya sea impresos o en línea.
- Cuestionarios.- Recogida sistemática de anécdotas cuando se incluye una opción de respuesta libre
- Entrevistas.- Al tratarse de texto formulado libremente, permiten recoger un número importante de historias sobre opiniones y experiencias de las personas
- Anécdotas contadas por el personal de la biblioteca

³⁴ Revisión realizada el 24 de mayo de 2019.

Buzón en línea

Un ejemplo es el correo recibido por la dirección de la biblioteca el día 8 de febrero de 2019:

De: -----

Enviat: divendres, 8 de febrer de 2019 12:27

Per a: BARRACHINA SANCHEZ, ISAAC

Tema: Institut Agustí Serra i Fontanet

Bon dia,

Soc la M--- T---, professora de llengua catalana de l'Agustí Serra.

Vam venir ahir amb un grup de 1r d'ESO del nostre centre i la propera setmana torno amb un altre. T'he de dir que tenia classe a última hora del matí amb els nanos que havien fet la visita i la vam passar sencera parlant de la biblioteca. Estaven molt motivats. Vaig repartir els fulls per demanar el carnet aquells que no en tenen i alguns fins i tot deien que intentarien anar-hi amb els pares per no esperar una setmana. Tots volien canviar de llibre de lectura per agafar-ne un de la biblioteca... [...]

T---

10.1.4. Comentarios recibidos en la Encuesta de Evaluación

Marca de temps	Centre d'ensenyament i curs	Quins aspectes creus que es podrien millorar?	Comenteu els aspectes que us sembli convenient (suggeriments, propostes, etc.)
4/10/18 11:28	Institut Jonquieres	Ens ha semblat molt adequada la visita i als alumnes els ha agradat la dinàmica de grup.	Recomanar lectures per la seva edat i per a què coneguin nous títols. Al grup sempre hi ha persones que són molt lectores i d'altres que no ho són tant. Moltes gràcies per tot!
11/10/18 11:29	Institut Jonquieres		Moltes gràcies per tenir en compte les peticions de l'altre dia.
18/10/18 11:37	Institut Jonquieres. 1r ESO		
25/10/18 11:35	institut Jonquieres 1r ESO D		
6/11/18 11:23	Escola de Can Llong, 5è	Pot ser fer 3 grups de treball en comptes de dos.	Pot ser 1'5 h queda una miqueta curta.
8/11/18 11:43	ESCOLA ROUREDA 5è		Molt bé les exposicions de les dues monitores
13/11/18 12:42	Escola Xaloc, curs pont16-18anys		

15/11/18 12:00	Roureda	Creiem que el canvi en l'activitat que heu realitzat des de l'última vegada que vam venir és molt positiu. No destaquem res a millorar.	
20/11/18 11:20	ESCOLA DE CAN LLONG- 5È B	INCLOURE ALGUNA ACTIVITAT DELS TALLERS DE LECTURA O ALTRES PERQUÈ EN VEIESSIN LA NECESSITAT DE VENIR	
22/11/18 11:39	Can Deu, 1r		És una activitat que agrada als nens i nenes i fa que s'interessin pels llibres.
29/11/18 11:49	Escola Can Deu 2n	Poder alguna dinàmica més visual i lúdica, algun vídeo per exemple.	
4/12/18 11:39	Escola Can Llong 3r curs		Ens agradaria poder fer una sessió taller (de les que es fan per la tarda) ens han agradat molt i crec que ells així s'engrescarien a venir més.
11/12/18 11:34	Escola Can Llong 3rB		
13/12/18 11:23	Miquel Carreras	El conte explicat potser no era el més adequat per aquesta edat, hi havia vocabulari una mica difícil.	
10/1/19 11:42	Escola Torreguitart (5è)	Ni hi ha res destacable que es pugui millorar. Tot ha estat molt adequat a les expectatives que teniem d'aquesta activitat.	Res destacable.
15/1/19 11:38	Torreguitart Tercer		
22/1/19 11:27	Escola Torreguitart 1r	L'explicació de com funciona la biblioteca podria ser més dinàmica i fer que els alumnes participessin una mica més en l'explicació aportant els seus coneixements, experiències i vivències.	
24/1/19 10:59	ebm escola bressol calvet d'estrella		

29/1/19 11:10	Escola Pau Casals (Sabadell)	Explicar-los millor com fer el carnet de la biblioteca i el préstec de llibres.	Posar a la biblioteca llibres de lectura de Harry Potter en català, a banda d'altres tipus de llibres que ja hi han.
31/1/19 11:15	Escola Pau Casals		
31/1/19 11:49	INS AGUSTI SERRA I FONTANET 1r d'ESO	Que els ensenyin a fer cerca telemàtica.	
5/2/19 11:18	Pau Casals		
7/2/19 12:09	INS AGUSTI SERRA I FONTANET 1r d'ESO	El grup ha estat engrescat, "enganxat" i atent en tot moment. Jugant, han voltat per la biblioteca i han après com funciona. Activitat dinàmica que ha agradat. Molt recomanable.	
12/2/19 11:04	Can Llong	Creiem que la visita es podria enfocar d'una altra manera treien molt més profit explicant el funcionament de la biblioteca i per últim un conte fent partícips als nens fent preguntes de comprensió,	
14/2/19 10:41	EBM CALVET D'ESTRELLA P2	RES	
14/2/19 11:44	Agustí Serra i Fontanet 1ESO	Aniria bé fer una visita més dinàmica. La visita més lliure, que ells descobreixin l'espai.	Gràcies per la vostra amabilitat.
19/2/19 10:52	Can Llong, P4	Donada l'edat dels nostres nens, creiem que es podrien explicar més contes on ells poquessin interactuar i de forma més específica. També s'hauria de valorar l'edat dels nens i actuar en funció de llurs edats.	
28/2/19 11:46	INS Agustí Serra i Fontanet (1r ESO C)		
5/3/19 11:45	Escola de Can Llong 6è A	Els nens han estat motivats i molt participatius	
7/3/19 11:46	Escola Gaudí		

12/3/19 11:05	Escola Can Llong P5	Ens ha agradat l'explicació del funcionament de la biblioteca però l'explicació del conte ha sigut pobre. Crec que ha de ser més visual i amb més recursos.	
14/3/19 11:14	Escola Gaudí 2018-2019 P4	Ens ha semblat molt bé en general.	Potser es podria introduir el proces d'el.laboració d'un llibre, aspectes d'impremta, il.lustracions...etc
21/3/19 11:38	Escola Pau Casals (Sabadell) 4t Primària	L'activitat m'ha semblat correcta però crec que s'hauria de modificar de manera que cada grup pugui arribar a obrir la seva caixa una vegada han finalitzat el seu recorregut.	
26/3/19 11:50	Escola de Can Llong		
28/3/19 11:46	Escola Miquel Carreras 2n	El full de l'activitat	
2/4/19 11:07	ESCOLA DE CAN LLONG P5	POTSER SERIA MÉS ADEQUAT FER SERVIR ESTRATÈGIES I LLENGUATGE MÉS MOTIVADORS, FER INTERACTUAR MÉS ALS INFANTS I AMB ELEMENTS MÉS VISUALS (LLIBRES GRANS, IL·LUSTRACIONS AMB MOLT COLOR").	
4/4/19 11:22	escola gaudí P3		Tenir varis contes per explicar, i si no el tenim o no l'hem treballat explicar-lo.
9/4/19 11:03	escola de can llong P3	La visita ens ha agradat molt, creiem els llibres explicats eren molt adients al nivell	
11/4/19 10:52	CAN LLONG P3	Explicar algun conte més que sigui més animat, potser amb titelles...	
25/4/19 11:19	Miquel Carreras 1r		
30/4/19 12:16	Ins Ca N'oriac	Ha fallat la connexió una mica	Ens ha encantat. Moltes gràcies!

7/5/19 11:46	Escola Can Llong	El llenguatge utilitzat a les bibliografies dels autors/es podria ser més adequat a nens i nenes d'aquestes edats perquè algunes paraules són difícils d'entendre per l'alumnat de 4t de Primària.	Si a les 10:00h és difícil començar les activitats es podria donar cita més tard a les escoles per tal de no haver d'esperar tant per entrar.
9/5/19 11:43	Escola Gaudí 2n	m'ha semblat tot perfecte.	res a millorar
14/5/19 11:36	Can Llong 4tB		

Figura 34: Comentaris recibidos en BDN-Biblioforma't: encuesta de evaluación

10.1.5. Entrevistas al personal

Respuestas originales de las entrevistas al personal

Tema: Qüestionari sobre Formació d'Usuaris a Biblioteca del Nord

A) Técnica auxiliar de biblioteca. 28 de mayo de 2019. 10.35

Benvolgudes companyes,

Us passo unes qüestions sobre el funcionament de la Formació d'usuaris a la Biblioteca del Nord.

- Us agrada participar en les accions de formació d'usuaris de la biblioteca?
Sí, molt.
- Esteu d'acord amb el funcionament general d'aquesta acció a la vostra biblioteca?
Sí. És una tasca que apropa nous usuaris a la biblioteca i dona a conèixer el ventall de serveis que oferim.
- Hi ha algun grup d'edat amb el que us sentiu més còmodes?
Sí. Amb infants de primària perquè són nens amb els qui es pot interaccionar intercanviant experiències, observacions, establint dinàmiques de joc...i amb els qui es pot treballar competencialment els continguts de la formació. A secundària també.
- Quin creieu que són els aspectes més positius d'aquesta acció?
Les formacions d'usuaris ofereixen informació sobre quins serveis oferim (alguns desconeguts pels alumnes_ sobre activitats de foment de la lectura, tallers, activitats pròpies del tarannà social de la BDN...) i apropem nous usuaris a la biblioteca. També són accions que desperten interès i gust per la lectura.
- Us facilita la feina l'existència un manual de procediments?
Sí. Els procediments que tenim per a la formació d'usuaris permeten que, nivell municipal, unifiquen les diferents sessions en funció del nivell/cicle acadèmic, de manera que tots els centres educatius tenen accés a les mateixes dinàmiques formatives.

En quina mesura feu servir les indicacions del dossier de formadors "Biblioforma't" per a fer les visites?

- Creieu que aquest manual de procediments s'adapta prou be a les realitats específiques del servei que ofereix la Biblioteca del Nord?

No totes les visites s'hi adapten totalment. Potser estaria bé establir mesures de millora, com, per exemple, buscar formes més dinàmiques per apropar la biblioteca als infants que cursen l'etapa de l'educació infantil (incloure un teatre d'ombres, titelles, música, ...),

- Hi ha algun element que considereu es podria millorar en el funcionament general de la formació d'usuaris.
Re formular sessions que potser són massa teòriques introduint accions de caire més competencial on l'alumne hagi de participar activament al llarg de tota la formació (accions dinamitzadores com *room scape*, jocs de pistes, etc.)

Us informo que part dels vostres comentaris i respostes poden ser utilitzats en el treball de final de màster que estic redactant sobre l'"Avaluació de l'impacte de la formació d'usuaris a la Biblioteca del Nord (Sabadell)".

Moltes gràcies per col·laborar amb el meu TFM.

B) Técnica auxiliar de biblioteca. 29 de mayo de 2019. 16.38

Benvolgudes companyes,

Us passo unes qüestions sobre el funcionament de la Formació d'usuaris a la Biblioteca del Nord.

- Us agrada participar en les accions de formació d'usuaris de la biblioteca?
Sí, força.
- Esteu d'acord amb el funcionament general d'aquesta acció a la vostra biblioteca?
Sí. En general, sí. Tot i que, segons el meu parer, potser caldria modernitzar una mica les visites a secundària. És a dir, incorporar més l'element de joc perquè són uns usuaris que ja coneixen com funciona la biblioteca i potser caldria introduir nous elements de motivació perquè vinguin més.
- Hi ha algun grup d'edat amb el que us sentiu més còmodes?
Amb les infants de primària em sento més còmoda. Són més participatius.
- Quin creieu que són els aspectes més positius d'aquesta acció?
Que es dona a conèixer la biblioteca com a "ésser viu", no només com un lloc on es guarden documents. També crec positiu que s'adonin que darrere un llibre hi ha una garantia de qualitat i seriositat que, en algunes ocasions, no té Internet (on és fàcil 'caure' en fonts d'informació no fiables).
- Us facilita la feina l'existència un manual de procediments?
Sí.

En quina mesura feu servir les indicacions del dossier de formadors "Biblioforma't" per a fer les visites?

El faig servir, però sempre cal modular alguna cosa en funció de les necessitats expressades per escoles i instituts. Diria que en un 90

- Creieu que aquest manual de procediments s'adapta prou bé a les realitats específiques del servei que ofereix la Biblioteca del Nord?
No s'adapta prou bé. Per això cal fer petites adaptacions algunes vegades.
- Hi ha algun element que considereu es podria millorar en el funcionament general de la formació d'usuaris.
Fugir una mica de la teoria per passar a la pràctica. Fer-ho més lúdic i participatiu.

Us informo que part dels vostres comentaris i respostes poden ser utilitzats en el treball de final de màster que estic redactant sobre l' "Avaluació de l'impacte de la formació d'usuaris a la Biblioteca del Nord (Sabadell)".

Moltes gràcies per col·laborar amb el meu TFM.

10.2. Procedimientos establecidos: "Dossier de formador" del programa Biblioforma't

La teva biblioteca

Educació primària – 1r – 1a visita

1. OBJECTIUS

- Conèixer què és una biblioteca i els seus serveis
- Formar en actituds, valors i normes d'ús de la biblioteca
- Iniciar els alumnes en l'ús de la biblioteca: serveis bàsics i tipus de documents
- Estimular l'hàbit lector
- Crear un vincle afectiu entre els infants i la biblioteca

2. CONTINGUTS

Expliquem els usos i serveis de la biblioteca i mostrem part del seu fons.

Donem un temps de lectura i descobriment de la col·lecció. Existeix la possibilitat de donar una carta als nens i nenes que poden completar amb els continguts bàsics impartits durant la sessió.

- La biblioteca i els serveis que ofereix, els diferents recursos, com s'organitza, la normativa d'ús i de comportament.
- Els materials que conté. La varietat de continguts, de formats i de suports.
- La biblioteca de proximitat. Xarxa BiMS

3. DESCRIPCIÓ DE L'ACTIVITAT

Sessió d'aproximació al món de la biblioteca, aportant coneixements teòrics i pràctics sobre la mateixa i la seva organització. Normes d'ús i comportament i animació lectora.

4. RECURSOS NECESSARIS

a. Personals

Recursos necessaris: RRHH: un o dos formadors (segons biblioteca)

b. Materials

Llibres i contes de mostra.

Plafó veritat o fals (el dels dibuixos de la Carme Sala)

Il·lustracions del Puc o No Puc (opcional)

Selecció d'àlbums il·lustrats per ensenyar i/o explicar (opcional)

Carta en lletra de pal impresa (una còpia per a infant, opcional)

Material promocional per a les famílies i els professors, dependrà dels recursos de cada biblioteca (guia taronja de l'àrea infantil i fulletó d'activitats trimestral, full de adreces i horaris de les Bims, full de normativa de préstec)

Enquesta d'avaluació per als professors (disponible també en línia)

c. Espai

La sessió es du a terme a l'àrea infantil de la biblioteca.

5. GUIÓ DE LA SESSIÓ

La sessió de formació està dividida en diverses parts:

1. Benvinguda i presentació de la biblioteca i de la sala infantil (10 minuts)

La presentació es pot fer fora o dins de la sala infantil.

Conceptes que cal explicar:

- Origen i història de l'edifici.
- Presentació de la biblioteca i les BiMS
- Què és una biblioteca i per què serveix una biblioteca? [deixar-los respondre] Resumir les opcions que diuen i afegir les que puguin faltar. Aquesta informació ens servirà de punt de partida per conèixer allò que saben i on cal aprofundir a partir del plafó Veritat o fals.

2. Descoberta de la biblioteca i la seva organització (15 minuts)

Utilitzant el plafó gegant Veritat o Fals, es fa una explicació de l'àrea d'infantil. Aquest plafó serveix per fer la presentació de l'àrea i serveis bàsics. Conté unes afirmacions sobre la biblioteca que s'han de confirmar (veritat) o negar (fals).

L'explicació del plafó *Biblioforma't* es realitza de forma conjunta entre el formador i el grup, serveix per explicar de manera esglaonada els serveis i documents de la biblioteca. Es poden mostrar materials com el carnet de préstec, les autoritzacions necessàries, els llibres de coneixements i d'imaginació apartats al carretó, etc.

Per marcar les opcions de "veritat" o "fals" del plafó es poden emprar uns smileys, que es poden enganxar amb blue-tack.

3. Joc de les il·lustracions Puc o No puc (15 minuts)

En cas que es cregui necessari un reforç de la normativa es pot dur a terme la dinàmica Puc o No puc, dividint el grup en dos si ho considera la biblioteca.

S'utilitzen una col·lecció d'il·lustracions sobre el què es pot o no es pot fer a la biblioteca. Així aprofundirem en les normes de comportament. Aquestes il·lustracions es poden anar traient d'una bossa per anar-les descobrint a poc a poc.

4. Explicació d'un conte (10 minuts)

Després de preguntar si els està agradant la visita i si els hi ha quedat alguna pregunta expliquem o mostrem un conte adequat a la seva edat.

Alguns suggeriments que s'han provat i que funcionen prou bé per a grups de 1r són:

Bernheimer, Kate. *El llibre que se sentia sol*. Joventut, 2012.

Guilloppé, Antoine. *Lluna plena*. Macmillan, 2011.

Holzwarth, Hans Werner. *La talpeta que volia saber qui li havia fet allò en el cap*. Kalandraka, 2005. (*Als Safareigs han fet un atrezzo per explicar el llibre de forma col·laborativa amb els oients: es pot sol·licitar*)

Pinto. *Nicomédes el pelón*. Kalandraka, 2013.

Youg, Ed. *Siete ratones ciegos*. Ekaré, 2003.

5. Estona per mirar contes (15-20 minuts)

És molt important recordar abans que hem de parlar fluixet i no córrer, i tornar a ensenyar el lloc on hem de deixar els contes llegits (a la taula, al carro...).

A continuació podem oferir alguns àlbums il·lustrats seleccionats prèviament, se'n pot destacar algun si es creu convenient.

Obrirem una estona lliure per mirar contes.

Proposta: un cop finalitzada l'estona de lectura podem suggerir als nens i nenes de fer un aparador de recomanacions i que cadascú esculli un títol que ha descobert i és interessant o que ja coneixia. El tindrem exposat durant aquella setmana.

6. Recollir i comiat (5 minuts)

Demanem als professors que facin l'enquesta d'avaluació en la part final de la visita.

A continuació, acomiadem el grup i els donem material promocional de la biblioteca. El formador pot posar, de forma opcional, dins la bossa per al professor una carta als nens per tal que la treballin a classe: un text breu i senzill sobre la visita a la biblioteca. Hi ha diversos models de carta: amb forats o sense, en lletra lligada, lletra de pal...

Aprofitar per recordar l'horari de la biblioteca i donar les gràcies per la visita.

6. DURADA DE LA SESSIÓ

1 hora 15 minuts aproximadament.

7. ANNEX

- La descripció del plafó *Veritat o fals*.
- El document "Bibliografia útil per a les formacions d'usuaris" que es troba a la carpeta compartida del Drive i és un document de creació col·lectiva de totes les Bims.
- Un cartell per la "Mostra de llibres recomanats per la classe de...".
- La carta per entregar al professor.

10.3. ¿Interesa el impacto de las visitas escolares?

Se ha propuesto una encuesta a la totalidad de las bibliotecas de la XBM para conocer el funcionamiento básico de la actividad visitas escolares en la red y para contrastar si el interés por el impacto bibliotecario y el espacio donde se genera este impacto interesa a los profesionales que diseñan las actividades.

La encuesta se ha realizado bajo formulario de tecnología *Google Forms* (<https://forms.gle/SpBNuPhFcEQAYvQcA>) que se ha mantenido abierto a las respuestas durante el mes de mayo de 2019 (del 2 de mayo al 21 de mayo).

Se han activado dos formularios:

- 1.- Bibliotecas de la XBM (excluyendo los equipamientos de la ciudad de Barcelona). En este primer segmento de bibliotecas, han respondido el 43'62% de centros consultados.
- 2.- Bibliotecas del Consorci de Biblioteques de Barcelona (CBB). En este segundo segmento de bibliotecas, han respondido el 35% de centros consultados.

Para la fase de contraste se han utilizado solo los datos del primer formulario dado que el rango de respuesta era mayor, 43,62% frente al 35%.

El sistema de convocatoria ha sido mediante correo electrónico, solicitando la colaboración en el presente estudio de evaluación de impacto.

Hola a tothom,

Voldria demanar la vostra col·laboració per a un Treball de Final de Màster que estic realitzant aquest curs. L'objectiu del TFM és mirar d'avaluar l'impacte d'una de les activitats bàsiques de les nostres biblioteques: la Formació d'usuaris i, específicament, les visites escolars. El meu estudi es planteja des d'una biblioteca específica, però haig d'assegurar una fase de contrast amb allò que es fa en altres biblioteques. I aquest és el principal motiu del meu correu.

Soc conscient que sovint rebem demandes d'enquestes d'opinions i que això us pot fer una mica enrere, però us asseguro que no perdreu gaire temps (no demano dades estadístiques, etc), seran dos minuts del vostre temps. Es tracta de fer un dibuix ràpid de com funcionen les vostres visites escolars.

La vessant de l'estudi que plantejo ara per ara, l'avaluació de l'impacte, està per créixer i els resultats poden resultar útils per mirar d'establir metodologies en aquest camp.

Accés a l'enquesta: <https://forms.gle/EGWHDS6WUwzTA8Lg8>

En tot cas, moltes gràcies per la vostra atenció i rebeu una salutació ben cordial.

Antonia Reyes Rodríguez
Biblioteca Nord
Biblioteques Municipals de Sabadell
Ronda de Navacerrada, 60 - 08207 Sabadell
Tel. 937 246 7401
reyesra@diba.cat

La siguiente tabla muestra las bibliotecas que han participado en la consulta: "Impacte de les visites escolars" y cuyas respuestas han sido utilizadas en la fase de contraste (pp. 57-60) del trabajo de campo. Se muestra marca temporal de contestación, nombre de la biblioteca e indicación del municipio donde está situada. Aprovechamos para agradecer la colaboración voluntaria en nuestro estudio a todas y todos los colegas que amablemente han respondido a nuestras preguntas.

Marca temporal	Nombre de la biblioteca	Municipio de la Biblioteca
5/2/2019 12:04:21	Can Coromines	Sant Pol de Mar
5/2/2019 12:20:47	Biblioteca Joan Triadú	Vic
5/2/2019 12:26:34	Jordi Rubió i Balaguer	Sant Boi de Llobregat
5/2/2019 12:26:59	Biblioteca del Sud	Sabadell
5/2/2019 12:36:39	Biblioteca Llefia-Xavier Soto	Badalona
5/2/2019 12:40:51	Biblioteca Can Peixauet	Santa Coloma de Gramenet
5/2/2019 12:46:52	Valentí Almirall	El Papiol
5/2/2019 13:10:16	Bibliobús Montserrat	Igualada
5/2/2019 13:27:35	Josep Maria López-Picó	Vallirana
5/2/2019 13:28:24	Biblioteca de can Llaurador	Teià
5/2/2019 13:38:13	Sant Valentí	Navarcles
5/2/2019 13:41:04	Biblioteca M. Serra i Moret	Pineda de Mar
5/2/2019 13:43:10	Sant Pere Almató	Sant Feliu Sasserra
5/2/2019 13:44:23	Biblioteca de la Llagosta	La Llagosta
5/2/2019 13:48:14	Biblioteca Municipal de Sant Antoni de Vilamajor	Sant Antoni de Vilamajor
5/2/2019 13:48:56	Can Pedrals	Granollers
5/2/2019 13:49:26	Biblioteca Municipal L'Ateneu	Esparreguera
5/2/2019 13:53:01	Pere Casaldàliga	Balsareny
5/2/2019 13:54:02	Biblioteca El Pont de Vilomara i Rocafort	El Pont de Vilomara i Rocafort
5/2/2019 13:55:28	Biblioteca de Gironella	Gironella
5/2/2019 13:58:15	Guillem de Berguedà	Puig-reig
5/2/2019 14:02:37	Biblioteca Cal Gallifa	Sant Joan de Vilatorrada
5/2/2019 14:08:44	Can Baratau	Tiana
5/2/2019 14:15:14	Biblioteca Esteve Paluzie	Barberà del Vallès
5/2/2019 14:24:08	P. Gual i Pujadas	Canet de Mar
5/2/2019 14:29:19	Districte 3	Terrassa
5/2/2019 14:43:41	Biblioteca Municipal de Cervelló	Cervelló
5/2/2019 14:47:22	Bibliobús Cavall Bernat	Manresa
5/2/2019 14:50:28	Josep Roca i Bros	Abrera
5/2/2019 14:50:50	Santa Oliva	Olesa de Montserrat
5/2/2019 15:04:55	Sant Antoni Maria Claret	Sallent
5/2/2019 15:16:04	Biblioteca Mercè Rodoreda	Sant Joan Despí
5/2/2019 15:38:31	Biblioteca Central d'Igualada	Igualada
5/2/2019 15:40:50	Frederic Alfonso i Orfila	Sentmenat

5/2/2019 15:43:43	Biblioteca Manuel de Pedrolo	Sant Pere de Ribes
5/2/2019 15:47:14	Central	Santa Coloma de Gramenet
5/2/2019 16:08:26	Bibliobús El Castellot	Vilafranca del Penedès
5/2/2019 16:25:24	La Cooperativa	Centelles
5/2/2019 16:26:50	Biblioteca Central de Cerdanyola	Cerdanyola
5/2/2019 16:31:47	Maria Aurèlia Capmany	Sant Boi de Llobregat
5/2/2019 16:41:54	Biblioteca P. Fidel Fita	Arenys de Mar
5/2/2019 16:48:36	Can Sumarro	L'Hospitalet
5/2/2019 16:55:10	Biblioteca Municipal 1 d'octubre	Moià
5/2/2019 17:34:57	Can Peixauet	Santa Coloma Gramenet
5/2/2019 18:22:08	El Safareig	Capellades
5/2/2019 20:02:35	Biblioteca del Nord	Sabadell
5/3/2019 7:26:21	Font de la Mina	Sant Adrià de Besòs
5/3/2019 8:28:19	Biblioteca Poblenou	Pineda de mar
5/3/2019 9:09:41	Biblioteca Antonio Martín	El Prat de Llobregat
5/3/2019 10:04:49	RAMON BOSCH DE NOYA	SANT SADURNI D'ANOIA
5/3/2019 10:57:09	Bibliobús La Mola	Terrassa
5/3/2019 12:55:00	Can Casacuberta	Badalona
5/3/2019 13:58:43	Josep Soler Vidal	Gavà
5/3/2019 14:06:55	Biblioteca Mont-Àgora	Santa Margarida de Montbui
5/3/2019 14:38:24	Jaume Perich i Escala	Premià de Dalt
5/3/2019 14:40:03	Biblioteca Central	Cornellà de Llobregat
5/3/2019 14:45:22	Armand Cardona Torrandell	Vilanova i la Geltrú
5/3/2019 14:59:33	Biblioteca de Vilanova del Camí	Vilanova del Camí
5/3/2019 15:55:15	Biblioteca d'Avinyó	Avinyó
5/3/2019 16:29:55	Joan Margarit	Sant Just Desvern
5/4/2019 8:32:28	Biblioteca municipal de Sant Quirze del Vallès	Sant Quirze del Vallès
5/4/2019 8:39:10	L'Escorxador	Sant Celoni
5/4/2019 10:13:27	Ernest Lluch i Martín	Vilassar de Mar
5/4/2019 10:15:27	Bellvitge	L'Hospitalet de Llobregat
5/4/2019 16:47:12	Biblioteca Roca Umbert	Granollers
5/6/2019 8:24:59	Biblioteca de Polinyà	Polinyà
5/6/2019 10:20:18	Biblioteca Elisenda de Montcada	Montcada i Reixac
5/6/2019 13:14:16	Antoni Pladevall i Font	Taradell
5/6/2019 14:39:04	Vapor Badia	Sabadell
5/6/2019 15:43:07	Pare Ignasi Casanovas	Santpedor
5/6/2019 16:22:32	bd2	Terrassa
5/6/2019 16:26:45	Biblioteca Dos Rius	Torelló
5/6/2019 16:53:58	Biblioteca del Casino	Manresa
5/6/2019 17:36:36	Biblioteca Martí Rosselló i Lloveras	Premià de Mar
5/7/2019 12:12:50	Montserrat Roig	Sant Feliu Llobregat
5/7/2019 14:28:48	Biblioteca de Ripollet	Ripollet
5/7/2019 17:39:38	Can Casas	Llinars del Vallès
5/7/2019 17:46:06	Ponent	Sabadell
5/7/2019 18:24:03	Biblioteca Central Gabriel Ferrater	Sant Cugat del Vallès
5/8/2019 7:57:02	Biblioteca Sant Ildefons	Cornellà de Llobregat
5/8/2019 10:03:57	POMPEU FABRA	Sant Quirze de Besora
5/8/2019 17:30:45	Biblioteca Núria Albó	La Garriga
5/9/2019 9:33:47	Biblioteca Can Salvador de la Plaça	Calella
5/9/2019 14:36:02	Biblioteca Santa Margarida i els Monjos	Santa Margarida i els Monjos

5/10/2019		
10:57:23	Biblioteca del Fondo	Santa Coloma de Gramenet
5/10/2019		
11:38:53	Vapor Badia	Sabadell
5/10/2019		
15:46:48	BIBLIOTECA SANT ADRIÀ	SANT ADRIÀ DE BESÒS
5/11/2019		
10:57:10	Biblioteca de Pallejà	Pallejà
5/16/2019 9:18:45	Biblioteca Central de Terrassa	Terrassa

10.4. Encuesta de Valoración del proyecto BiblioLab³⁵

questionari
número:
títol:



Diputació
Barcelona | Xarxa de Biblioteques
Municipals



codi activitat:

Valoració del projecte BiblioLab

1. Coneixeu el projecte BiblioLab?

- Sí
 No

2. És la primera vegada que participeu en un projecte BiblioLab?

- Sí
 No

3. Abans de participar en el projecte BiblioLab teníeu carnet de biblioteca?

- Sí
 No

Indicador
NPS

4. Indiqueu el grau de satisfacció general amb el projecte.

(0 = gens satisfet; 10 = plenament satisfet)

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

5. El recomanarieu a un familiar o amic?

(0 = segur que no; 10 = segur que sí)

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

6. Ha acomplert les seves expectatives?

(0 = gens; 10 = totalment)

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

7. Valoreu l'organització del projecte (informació, horaris).

(0 = mal organitzada; 10 = perfectament organitzada)

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

8. Valoreu si el nombre de participants ha estat adequat pel bon desenvolupament de les sessions.

(0 = gens adequat; 10 = plenament adequat)

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

9. Valoreu la satisfacció amb la metodologia emprada.

(0 = gens satisfet; 10 = plenament satisfet)

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

10. Valoreu la satisfacció en la manera en la que el responsable ha conduït les sessions.

(0 = gens satisfet; 10 = plenament satisfet)

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

11. Valoreu l'adequació de l'espai pel bon desenvolupament de les sessions.

(0 = gens adequat; 10 = plenament adequat)

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

12. Valoreu l'adequació de l'equipament (projector, ordinador, llibres, cines...).

(0 = gens adequat; 10 = plenament adequat)

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

13. Quin coneixement previ teníeu de la temàtica del projecte?

(0 = cap; 10 = total)

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

14. El desenvolupament del projecte us ha permès adquirir nous coneixements?

(0 = gens; 10 = totalment)

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

15. Com heu adquirit els coneixements durant les sessions?

- M'he limitat a escoltar
 Treballant individualment
 Treballant en grup
 Altres (especificar) _____

Segueix al darrera

³⁵BiblioLab: programa de la Red de Bibliotecas Municipales (XBM) que desarrolla y apoya acciones que tienen como finalidad el acceso al conocimiento a través de la experimentación y metodologías innovadoras y creativas en un entorno colaborativo abierto a la ciudadanía

<https://www.diba.cat/documents/16060163/228149136/enquesta_usuaris_projectes_bibliolab_SENSE_inscripcio_21_01_2019.pdf/17e154b3-0124-4277-8232-59e9fad2f38d> [Consulta: mayo 2019]



Diputació
Barcelona

Xarxa de Biblioteques
Municipals



16. Quina aplicació tindran els coneixements adquirits?

- Pel meu dia a dia
- Em servirà professionalment
- Per formar-me en un futur
- Per cobrir inquietuds
- No em serviran
- Altres (especificar) _____

17. Us interessaria continuar investigant sobre la matèria?

- Molt
- Bastant
- Poc
- Gens

18. Ha millorat el coneixement sobre la realitat de l'entorn on viviu (barri/ciutat)?

- Molt
- Bastant
- Poc
- Gens

19. Creu que la biblioteca pot ser un espai de trobada per a realitzar projectes innovadors?

- Molt
- Bastant
- Poc
- Gens

20. Com vau conèixer el projecte BiblioLab?

- Anunci a la biblioteca (fulletó, díptic, pòster, ...)
- A través de la pàgina web de la biblioteca virtual
- A través de l'app de biblioteques
- A través del butlletí electrònic
- A través d'un conegut o familiar
- A través de les xarxes socials
- Altres:

21. Abans d'aquest projecte havíeu fet ús dels serveis de la biblioteca els darrers 12 mesos?

- Sí
- No

22. Sexe

- Home
- Dona

23. Edat _____

24. Teniu algun suggeriment sobre el projecte BiblioLab?

Moltes gràcies per la seva col·laboració!

Figura 34: Encuesta de Valoración del proyecto BiblioLab

10.5. Valor económico de la BiMS

La *Norma ISO 16439:2014* incorpora como debe medirse el impacto económico de las bibliotecas.

Se ha analizado el valor público de las BiMS desde la perspectiva del retorno económico, es decir, desde la capacidad que el servicio de biblioteca pública tiene para generar un beneficio directo a la comunidad. A partir de los datos del año 2013, se establece que las bibliotecas de Sabadell producen un ROI de 1'88 € por cada euro invertido en el servicio.

Los datos de referencia que aporta la calculadora se han aplicado a partir de los parámetros y valores monetarios establecidos por Luria-Roig y Pintor-González (2013) en su estudio *El retorno a la inversión de la Red de Bibliotecas Municipales de la provincia de Barcelona*. Se han seguido las fases metodológicas que se indican a continuación a partir de los resultados del estudio original:

- Determinar el valor monetario unitario (M) de cada servicio.- Beneficio que obtiene una persona haciendo uso de cada uno de los servicios seleccionados de biblioteca.
- Conocer el consumo (C) de cada servicio.- Cuantificación del número de intercambios de servicio directo: préstamo de todos los tipos de documentos, asesoramientos, horas de uso de equipamientos informáticos, conexiones wi-fi, asistentes a actividades, cesiones de espacio, usos de material dentro de la biblioteca.
- Calcular el valor económico (V) de cada servicio.- Multiplicación del valor monetario (M) de cada servicio para su consumo (C).
- Calcular el beneficio (B).- Suma del valor económico de todos los servicios.

Se toma como resultado la división de los beneficios entre el total de sus costes. Se estima que como resultado positivo el valor superior a 1 ya que los beneficios superan los costos. El valor menor a 1 se estima como resultado negativo debido a que los costes son mayores que los beneficios.

Resulta posible consultar el ROI resultante de cada uno de los equipamientos bibliotecarios de la red sabadellense en la siguiente figura:

Biblioteca	ROI resultant	% dins de la xarxa	ROI xarxa
Vapor Badia	2,49	44 %	1,096
Ponent	1,63	13 %	0,212
Sud	1,50	13 %	0,195
Safareigs	1,98	7 %	0,139
Nord	1,08	11 %	0,119
La Serra	1,03	7 %	0,072
Can Puiggener	0,98	5 %	0,049
Valor total ROI xarxa Sabadell:			1,881

Figura 35: ROI resultante de cada una de las BiMS

La Biblioteca del Nord obtiene un rendimiento positivo de 1,08 € de ROI en el cálculo del valor económico directo de cada biblioteca. Como se puede comprobar, la biblioteca central urbana Vapor Badia es el centro que obtiene un valor resultante más elevado, duplicando de forma sobrada los valores de los tres últimos equipamientos. El informe de Ballarín, Burguillos y Camps (2016) indica que "cada biblioteca tiene un peso proporcional dentro de la red (% dentro de la red) que puede estar determinado en base a la intensidad de uso, y que aquí se ha establecido a partir del porcentaje de visitas que recibe anualmente la biblioteca. "Así, se obtiene el valor dentro de la red -ROI Red- multiplicando el ROI individual de cada servicio bibliotecario por el porcentaje de valor proporcional de cada biblioteca. De esta forma, el servicio es rentable -1,88 € / € invertido - según indican los estudios establecidos por los mismos responsables de servicio, aún tiene margen de crecimiento y mejora.

Agradecimientos

Agradecer en primer lugar el apoyo constante al tema y enfoque del estudio presentado por parte de las tutoras de la Facultat de Biblioteconomia i Documentació (UB): la doctora **Carina Rey** y la doctora **Núria Balagué**.

Seguidamente, reconocer el fácil acceso a los datos para el análisis del programa *Biblioforma't* de los responsables de las bibliotecas de Sabadell: el director de la Biblioteca del Nord, **Isaac Barrachina** y el responsable de la Xarxa de Biblioteques de Sabadell, **Ferran Burguillos**.

Algunos aspectos del trabajo se pudieron reenfocar debidamente gracias a la consulta realizada a **Antoni Feliu**, Jefe de la Unidad de Estadísticas y Calidad dentro del entorno de la Gerència de Serveis de Biblioteques de la XBM, de lo que quedaré siempre agradecida. También del tiempo de conversación que me dedicó **Nicolás Barbieri**, profesor del Departamento de Ciencia Política y Derecho Público de la UAB, en el entorno de las Jornadas Fesabid (2019). Ambos especialistas se mostraron amables e interesados y no quisiera dejar de indicarlo.

A las compañeras de la Biblioteca del Nord con las que he compartido la dinamización de las visitas escolares durante el curso escolar 2018/19.

No olvidar las amables respuestas de tantas y tantos colegas que han accedido al formulario en línea propuesto. Algunas de ellas incluso han mostrado interés específico por medio de correos personales, hecho que animó a seguir por el camino de investigación escogido con mayor resolución.

Recordar también el apoyo continuo de compañeros de promoción en el Màster de Gestió i Direcció de Biblioteques i Serveis de Informació (2017-2019). Aprovechando para prestar un pequeño recuerdo a los años de Licenciatura en Teoría de la Literatura y Literatura Comparada (2008-2010) que me han permitido trabajar desde el planteamiento del no-lugar.

Terminar con el agradecimiento a la familia más próxima que ha compartido de forma directa las horas en la mesa de trabajo: **Irene, Gerad y Leandro**.