

Tres evaluaciones de impacto en las bibliotecas de la provincia de Barcelona

Enric Benet

Servicio de Planificación y Evaluación. Diputación de Barcelona, Barcelona, España.

E-mail: benetce@diba.cat

Toni Feliu

Gerencia de Servicios de Bibliotecas. Diputación de Barcelona, Barcelona, España.

E-mail: feliuoa@diba.cat

Andreu Orte

Servicio de Planificación y Evaluación. Diputación de Barcelona, Barcelona, España.

E-mail: ortedelma@diba.cat



Copyright © 2019 by Enric Benet, Toni Feliu, Andreu Orte. Este trabajo se publica bajo los términos de Creative Commons Attribution 4.0 International License:

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

Resumen

La Diputación de Barcelona ha impulsado en los últimos años una estrategia de evaluar el impacto de los programas bibliotecarios. En este artículo, se presentan los resultados de las evaluaciones de impacto de tres programas.

*La evaluación de impacto de los **Clubs de Lectura Fácil** se realizó con una metodología antes / después, y mostró que los participantes incrementaron un 54% su hábito lector, y un 18% sus competencias lingüísticas.*

*Los **talleres de capacitación digital para mayores de 55 años** se evaluaron mediante un diseño experimental con una asignación aleatoria. Los participantes incrementaron el uso de las aplicaciones relacionadas con la comunicación un 15% y el uso de internet para cualquier propósito relacionado con el ocio y el acceso a medios de comunicación un 18%.*

*Finalmente, el **programa de promoción de la lectura llamado “Velocirepte”** fue analizado para evaluar su impacto en el uso de los servicios bibliotecarios, mediante un diseño casi-experimental con la técnica del matching. En promedio, los participantes realizaron 9 préstamos bibliotecarios anuales más que el grupo de control.*

Palabras clave: evaluación de impacto, biblioteca pública, estadísticas, provincia de Barcelona.

1. Introducción

La **Red de Bibliotecas públicas Municipales** (RBM) de la provincia de Barcelona, que promueve, impulsa y gestiona la Diputación de Barcelona, está integrada por 227 bibliotecas y 10 bibliobuses que dan servicio a 252 municipios de los 311 que tiene la provincia de Barcelona. Casi toda la población de la provincia (98 %) tiene servicio de biblioteca pública o servicio de bibliobús en su municipio.

Las bibliotecas que integran la RBM son de titularidad municipal y están gestionadas conjuntamente por los ayuntamientos y la Diputación de Barcelona en virtud de convenios firmados entre la corporación provincial y cada uno de los ayuntamientos. En el caso de la ciudad de Barcelona, el servicio de biblioteca pública es gestionado por el Consorcio de Bibliotecas de Barcelona, participado por el Ayuntamiento de Barcelona y la Diputación de Barcelona.

Según la formulación de su misión: «la **Gerencia de Servicios de Bibliotecas** (GSB) de la Diputación de Barcelona asesora y da soporte a los ayuntamientos en la creación y el desarrollo de los servicios bibliotecarios, y lidera la Red de Bibliotecas Municipales de la provincia de Barcelona para garantizar el equilibrio territorial y la calidad del servicio en materia bibliotecaria, así como el acceso de toda la ciudadanía a la información, el conocimiento y la cultura».

La GSB impulsa desde hace años la realización de proyectos directamente relacionados con la idea de mejora continua. Estos proyectos fueron diseñados para ayudar los responsables de los servicios bibliotecarios municipales a mejorar el servicio a partir de completar ciclos sucesivos de procesos de mejora continua. El proyecto con más años de trayectoria es el del **Círculo de Comparación Intermunicipal de Bibliotecas**. Nacido en el año 2004, se define como un instrumento de soporte a la evaluación y mejora de la prestación del servicio bibliotecario municipal, a través de la comparación de indicadores de gestión (*benchmarking*).

La razón principal de la existencia de los servicios públicos son los beneficios que pueden aportar a las personas que los utilizan y a las sociedades a las que sirven. Así, el servicio de biblioteca pública no existe para hacer muchos préstamos, programar muchas actividades o formar a muchas personas, sino que las bibliotecas públicas nacieron como instrumento para aumentar el nivel cultural de los ciudadanos y garantizar un acceso universal a la información y a la cultura. En definitiva, para contribuir a la evolución individual y social en la dirección que, según una determinada visión social y política de la sociedad, se considere deseable en cada momento.

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 sus servicios y de la comunidad en conjunto, y también a medir si los recursos destinados se utilizan de la manera más eficiente y eficaz para conseguirlo. Este cálculo no es sencillo, puesto que los servicios no operan aisladamente sobre los individuos y la sociedad, sino que la sociedad evoluciona como resultado del impacto cruzado de las múltiples actividades que se producen en su seno, tanto públicas como privadas, tanto individuales como colectivas, o tanto las fuertemente planificadas como las más espontáneas o disruptivas.

Es por este motivo, y porque en los últimos años el modelo de biblioteca pública tradicional está siendo cuestionado, que ha habido una creciente preocupación por demostrar que las bibliotecas públicas contribuyen de manera efectiva y eficiente al desarrollo personal y colectivo.

En 2013 la GSB, en colaboración con el Servicio de Planificación y Evaluación de la Diputación de Barcelona, hizo un estudio del **retorno de la inversión de la RBM**. Este estudio concluyó que por cada euro invertido en el mantenimiento de la operativa de las bibliotecas de la RBM (mantenimiento de equipamiento e instalaciones, gastos de personal, gastos en actividades, adquisición de fondo documental y suscripciones) se generaban unos beneficios directos al usuario por valor de 2,25 €. Hay que decir que el estudio no incluyó la inversión inicial porque la valoración e incorporación al estudio habría sido metodológicamente muy compleja teniendo en cuenta las dimensiones de la RBM y de la expansión y el despliegue cronológicamente dilatado por todo el territorio de la provincia; pero en el lado de los beneficios tampoco se incorporaron todos los servicios, sino que sólo se monetizaron los servicios presenciales y más tradicionales de las bibliotecas públicas. Así pues, en el apartado de beneficios quedaron excluidos los beneficios indirectos del uso de estos servicios; por ejemplo, la capacidad de la biblioteca de generar actividad económica directamente a consecuencia de su actividad o indirectamente a consecuencia del desarrollo individual de sus usuarios y del impacto que eso pueda tener en el conjunto de la comunidad.

Las metodologías de retorno a la inversión han sido criticadas por las limitaciones que tienen para incorporar la valoración del impacto de las acciones, programas o políticas en los ámbitos económico, social y comunitario, y especialmente los impactos indirectos. Por este motivo se han desarrollado metodologías que tratan de incorporar en el cálculo de retorno de la inversión estos otros valores. Son los proyectos que miden el retorno social de las inversiones.

El 2015 la GSB y el Servicio de Planificación y Evaluación de la Diputación de Barcelona hicieron un trabajo consistente a identificar los ámbitos de desarrollo individual y social en que potencialmente el servicio de biblioteca pública aporta beneficios. En esta **aproximación al retorno social** se identificaron cuatro ejes de actuación de las bibliotecas: el eje cultural, el eje social, el eje económico y el eje educativo-informativo. En estos ejes se clasificaron quince beneficios potenciales concretos. Para cada uno de estos beneficios el estudio aporta una acotación conceptual del beneficio, la identificación de las acciones y de las herramientas que las bibliotecas públicas desarrollan y de los servicios que ofrecen, y que se ha constatado que efectivamente contribuyen al beneficio objeto de análisis, y finalmente, una descripción de beneficios concretos.

Como resultado del estudio del valor social de las bibliotecas de la RBM, la GSB se propuso hacer algunos estudios de evaluación de impacto de algunas acciones o programas que llevaran a cabo las bibliotecas de la RBM. En este documento se presentan los resultados de **tres evaluaciones de impacto**, que se han desarrollado en los últimos cuatro años, y que se describirán de forma sintética en los apartados siguientes. Las acciones o programas analizados son: los Clubs de Lectura Fàcil, los Talleres de capacitación digital para mayores de 55 años y el programa de fomento de la lectura “Velocirepte”. Cada una de estas tres evaluaciones de impacto se ha utilizado una aproximación metodológica diferente teniendo en cuenta las características del programa.

El método más simple para evaluar impactos, y también el menos robusto, es el llamado **diseño antes-después**. Su aplicación requiere disponer de información relativa a los beneficiarios de la política tanto antes como después de su puesta en marcha. El impacto de la política se obtiene calculando la diferencia entre el promedio del *outcome* para la muestra de beneficiarios en cada uno de los dos momentos mencionados. El contrafactual se define a partir de la experiencia de estos mismos individuos antes de que la política existiera. El supuesto clave para que este método estime correctamente el impacto de una política es que no ha de haber ningún otro factor, distinto al programa, que haya podido afectar al *outcome* entre los dos momentos de recogida de datos. Este ha sido el método utilizado para evaluar el impacto de los **Clubs de Lectura Fácil**.

Los **diseños experimentales** son aquellos en que, partiendo de una población de potenciales beneficiarios del programa o política, los individuos acaban participando o no según un mecanismo de asignación puramente aleatorio; los individuos que no participan, el llamado grupo de control, constituyen el contrafactual en este tipo de diseño. En los **talleres de capacitación digital para mayores de 55 años** se utilizó un diseño experimental.

Los **diseños cuasi-experimentales** comparten la característica que la participación en el programa por parte de los individuos no está definida por un procedimiento aleatorio (ya sea porque son los mismos individuos los que escogen si participan o no, ya sea porque algún otro agente toma esta decisión, o por ambas razones simultáneamente). En los diseños cuasi-experimentales, el contrafactual se define a partir de los individuos que no participan en el programa (y que tienen características similares a los participantes), que constituyen el llamado grupo de comparación. En la evaluación del **programa de promoción de la lectura “Velocirepte”** se ha utilizado un diseño cuasi-experimental.

2. Clubs de lectura fácil

2.1. Descripción y objetivos del programa

Las bibliotecas públicas tienen la misión de garantizar el acceso al conocimiento y la cultura a todos los ciudadanos y ciudadanas y se esfuerzan para ofrecer servicios y materiales específicos a aquellas personas que, por algún motivo, no pueden utilizar los servicios y recursos habituales, como es el caso de colectivos con discapacidad y lectores que tienen limitadas sus habilidades de leer y escribir.

Mediante los Clubs de Lectura Fácil (CLF), las bibliotecas de la Red de Bibliotecas Municipales (RBM) de la provincia de Barcelona trabajan para que aquellos ciudadanos con menor capacitación para la lectura de textos puedan desarrollar habilidades y hábitos lectores de manera que consigan una mayor comprensión lectora en catalán o castellano y una forma de lectura significativa para su desarrollo personal y para su integración y desempeño en la sociedad en la que viven.

2.2. Tipo de evaluación y metodología

La Gerencia de Servicios de Bibliotecas de la Diputación de Barcelona se propuso en el año 2017 realizar un proceso de evaluación que permitiera ver cuál es el impacto de los CLF de la RBM, tanto a nivel cognitivo como a nivel social¹.

Se seleccionaron 12 CLF (de un total de más de 70), en base a diversos criterios: su trayectoria (que estuvieran consolidados en el tiempo), su duración (CLF con duración anual o de un curso escolar), el tipo de participantes (tanto CLF con rotación como con participantes permanentes), materiales (CLF que utilizan libros con sello de Lectura Fácil o combinando libros con y sin sello de Lectura Fácil) y distintos perfiles de participantes en los CLF (personas con dificultades lectoras, personas con algún trastorno de salud mental, etc).

Se utilizó un diseño antes / después, y los datos necesarios para la evaluación de impacto² fueron recogidos principalmente mediante un cuestionario diseñado para este propósito en dos momentos temporales: al realizar la inscripción en los CLF, y tras su finalización al término de la última sesión del curso. Ambos cuestionarios se distribuyeron a las personas participantes en los CLF, e incluían diversos ítems agrupados según distintas dimensiones de análisis.

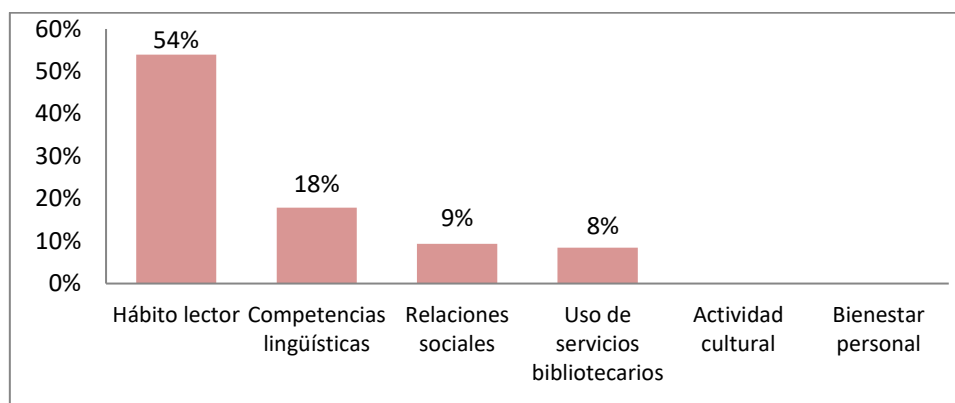
2.3. Resultados principales de la evaluación de impacto

En la figura siguiente, se muestran los resultados principales del cálculo de impacto.

¹ También se realizó una evaluación sobre la implementación del programa, que incluía una descripción del perfil de los participantes en el programa, el desarrollo del programa, y la satisfacción de los participantes con el programa.

² Para la evaluación de implementación, también se emplearon dos técnicas cualitativas: la observación no participante (es decir, la presencia en el momento de la realización del club, pero sin intervenir en la dinámica del mismo), y las entrevistas en profundidad (a una selección de agentes de coordinación, gestión y dinamización de los CLF).

Figura 1. Promedio de % de incremento de los ítems de cada dimensión



Des de una perspectiva general, la dimensión que recibe un mayor impacto es el hábito lector, que aumenta en más de un 50%. Aunque el mayor aumento de lectura se produce precisamente en los libros con sello Lectura Fácil (78%), también se observa como aumenta la lectura de los libros sin adaptar (30%).

Se observa un impacto relevante en la mejora de las competencias lingüísticas (18%), referidas a la diversidad de vocabulario, a la comprensión lectora, a la comunicación fluida y la construcción de oraciones y al conocimiento general del español y, especialmente, del catalán.

La participación en los CLF incrementa un 9% de promedio el valor de los indicadores que analizan la dimensión social. Los CLF favorecen la integración social creando nuevas relaciones sociales entre los participantes (que a su vez reducen las situaciones de aislamiento social y, a nivel personal, del aburrimiento) y la cohesión social a partir de la participación en organizaciones no gubernamentales y el aprendizaje de la lengua y la cultura del territorio.

Los CLF incrementan en un 8% el uso de los servicios de la biblioteca. La frecuencia de asistencia a la biblioteca se ve mejorada, implicando de forma indirecta la visibilidad y una apertura de las bibliotecas hacia segmentos de la población con poco uso y relación con los servicios bibliotecarios. De manera más específica, cabe destacar el aumento de los usos de algunos servicios de la biblioteca: cursos, talleres y otras actividades culturales.

En relación al impacto en la actividad cultural y el bienestar personal de los participantes, se ha observado que el impacto es prácticamente inexistente.

El equipo evaluador comunicó los resultados de la evaluación a la Gerencia de Servicios de Bibliotecas de la Diputación de Barcelona, a las bibliotecas organizadoras de los CLF, así como a la Asociación de Lectura Fácil.

Se pueden consultar los resultados completos de esta evaluación en el siguiente enlace:
https://www.diba.cat/documents/16060163/23868316/2017_avaluacio_impacte_CLF_informe.pdf/965b7f18-59f6-430a-96c3-6f9359df2bf2

3. Talleres de Capacitación Digital para mayores de 55 años

3.1. Descripción y objetivos del programa

Los Talleres de Capacitación Digital están dirigidos a personas mayores de 55 años y están organizados por la Fundación Pere Tarrés y la Fundación Vodafone España en colaboración con la Red de Bibliotecas Municipales de la provincia de Barcelona. Los talleres son financiados por la Fundación Vodafone España.

Esta actividad se inició en 2014 y en las dos primeras ediciones participaron casi 800 personas en 27 bibliotecas de la Red de Bibliotecas Municipales de la provincia de Barcelona.

En la edición de 2016, objeto la evaluación, los talleres podían consistir en tres módulos, con una duración en cada uno de los módulos de cuatro horas:

- (1) “Cómo funciona tu smartphone”
- (2) “Fotos y vídeos con el móvil. Muestra tu creatividad”
- (3) “Apps y WhatsApp, comunicación instantánea a través del móvil”.

Las bibliotecas participantes podían escoger entre ofrecer los tres módulos o solamente los dos últimos.

3.2. Tipo de evaluación y metodología

La evaluación analizó el impacto de los talleres sobre el uso de internet para realizar una serie de actividades y propósitos, tanto aquellos relacionados directamente con los contenidos del curso como otros posibles usos de internet. También se analizó el impacto de los talleres sobre la calidad y cantidad de relaciones sociales de los individuos.

La evaluación se realizó mediante un diseño experimental, donde las plazas en los talleres en cada biblioteca fueron asignadas entre las personas interesadas en realizar el taller mediante un sorteo, constituyéndose así dos grupos homogéneos de usuarios demandantes: los que efectivamente realizarían los talleres y los que no realizarían los talleres, esto es el grupo de control

Los datos necesarios para la evaluación fueron recogidos principalmente mediante un cuestionario diseñado para este propósito en dos momentos temporales: al realizar la preinscripción a los cursos, y a los 4 meses de media tras la finalización de los talleres. Ambos cuestionarios se distribuyeron tanto a las personas que realizaron los talleres, como aquellas que no se las asignó plaza.

Participaron en el proyecto experimental 16 bibliotecas y casi 500 personas, obteniendo datos de seguimiento para 300 de éstas.

3.3. Resultados principales de la evaluación de impacto

El estudio muestra que la asistencia a los talleres se asocia con un incremento estadísticamente significativo del 13% en la frecuencia de uso de cualquier aplicación relacionada con la comunicación (WhatsApp, Facebook, etc.) y también con un aumento similar, del 18%, en la frecuencia de uso de internet para cualquier propósito relacionado con el ocio y el acceso a medios de comunicación. No se ha podido asociar la realización de los talleres a ningún incremento estadísticamente significativo en el uso de

aplicaciones o propósitos de forma individual, salvo en el caso del uso de internet para vender bienes, ni a variaciones en las variables que miden aspectos de la red social de los individuos.

Los resultados indican que los talleres solo tuvieron impacto sobre los contenidos propios de los talleres, es decir, lo que podíamos denominar impacto directo, pero no sobre el uso de internet para realizar otras actividades o sobre la red social de los individuos participantes, lo que se podría denominar impacto indirecto.

Estos resultados deben de valorarse considerando dos aspectos de los talleres y de la evaluación. Primero, la duración breve de los talleres y por lo tanto unos contenidos limitados, y segundo, las características personales previas a la de los demandantes en aspectos tales como educación y el uso de internet. Este aspecto, combinado con el hecho de que se produjeron incrementos relevantes similares en el uso de internet por diferentes motivos tanto en el grupo de tratamiento como en el de control, puede ser una indicación de que en ambos grupos los individuos aprendieron a utilizar distintas herramientas y aplicaciones, bien por cuenta propia, bien gracias al taller o por una combinación de ambas cosas.

El equipo evaluador recomendó a las entidades organizadoras que, para mejorar aspectos concretos de a educación digital de los participantes, se incluyan específicamente estos conceptos en los contenidos del curso. También recomendó que, para aumentar el impacto de los talleres, una estrategia podría ser intentar reclutar a población con niveles de uso y conocimientos previos de internet más limitados.

Se pueden consultar los resultados completos de esta evaluación en el siguiente enlace:
http://ivalua.cat/documents/1/04_09_2017_07_04_40_AvaluacioTallers_Ivalua_DIBA_CAST.pdf

4. Programa de promoción de la lectura “Velocirepte”³

4.1. Descripción y objetivos del programa

El «Velocirepte, el reto lector» es un programa para fomentar la lectura entre los usuarios de las Bibliotecas de Barcelona, promovido por el Consorcio de Bibliotecas de la ciudad de Barcelona. Los antecedentes inmediatos del «Velocirepte» se encuentran en la experiencia en una de las bibliotecas de la ciudad (la Biblioteca Sagrada Familia) en el año 2016, en que se fomentaba la lectura aplicando conceptos extraídos de las teorías de gamificación.

Las bases del «Velocirepte», edición de 2018, explicitaban que el objetivo del programa era «promover la lectura entre los usuarios de las Bibliotecas de Barcelona». En diversas iniciativas de comunicación también se mencionaba un segundo objetivo: «descubrir nuevos autores y/o temáticas que de otro modo no se habrían leído».

El programa «Velocirepte» se desarrolló de enero a diciembre del 2018 y consistió en la lectura de, como mínimo, un libro al mes sobre un reto (tema) propuesto.

4.2. Tipo de evaluación y metodología

La evaluación de impacto del programa⁴ intentaba averiguar cuál había sido el impacto del «Velocirepte» en el uso del servicio de préstamo y en otros servicios bibliotecarios (Wi-fi, acceso a Internet mediante ordenadores de uso público).

La evaluación se realizó entre los meses de enero a marzo de 2019, una vez finalizada la edición 2018 del programa.

Se realizó una evaluación de impacto⁵ mediante una metodología cuasi-experimental, utilizando la técnica del *matching*. Esta técnica consiste en crear un grupo de control integrado por individuos no receptores de la política o programa con unas características idénticas uno a uno a los que sí que participan en el programa. En el caso del «Velocirepte» se tuvieron en cuenta características personales (edad, género, nacionalidad y barrio de residencia) y antecedentes de uso de servicios bibliotecarios (préstamos, conexiones Wi-fi y usos de ordenadores para el acceso a Internet en las bibliotecas). Así pues quedaron establecidos dos grupos de personas: los inscritos en el programa (grupo «Velocirepte») y los no inscritos en el programa (grupo de control).

4.3. Resultados principales de la evaluación de impacto

La figura siguiente resume el principal resultado del cálculo de impacto. El número de préstamos previo al inicio del programa (2016, 2017) era muy similar entre los dos grupos analizados: el grupo «Velocirepte» y el grupo de control.

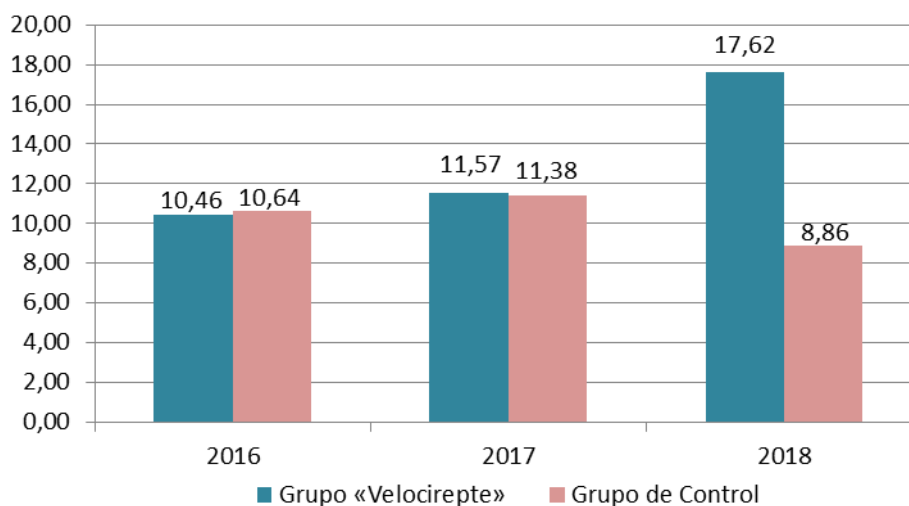
³ «Velocirepte» es un vocablo que combina “velociraptor”, un dinosaurio conocido por su velocidad, y la palabra «reto» en catalán. La imagen promocional de este programa bibliotecario fue un velociraptor que leía un libro.

⁴ También se realizó una evaluación sobre la implementación del programa, que incluía una descripción del perfil de los participantes en el programa, el grado de seguimiento del programa, y la satisfacción de los participantes con el programa.

⁵ Para la evaluación de implementación, también se emplearon los datos de la base de datos de los participantes al programa, la base de datos de usos de las bibliotecas de Barcelona, y encuestas de satisfacción a los participantes en el programa.

El año 2018, el promedio de los dos grupos se separó en casi 9 préstamos en favor del grupo de participantes al programa «Velocirepte», la cual cosa puso de manifiesto que el programa tenía un impacto positivo en el uso del servicio de préstamo bibliotecario.

Figura 2. Evolución del promedio de préstamos 2016-2018, grupo «Velocirepte» y grupo de control



Además, cabe destacar que el «Velocirepte» no redujo los usos del servicio de préstamo anteriores; es decir, los usos del servicio de préstamo que generó el «Velocirepte» fueron complementarios a los usos que ya había.

Como era de esperar en un programa que estimulaba la lectura, el «Velocirepte» tuvo una incidencia no significativa en relación a los usos de los servicios de Wi-fi y a los usos de ordenadores para el acceso a Internet en las bibliotecas.

La evaluación, en especial la centrada en la evaluación sobre la implementación del programa que complementaba la evaluación de impacto, permitió al equipo evaluador realizar algunas recomendaciones derivadas del trabajo realizado:

- (a) identificar nuevas vías de acceso al programa por parte de colectivos específicos que permitieran ampliar la población participante
- (b) valorar la posibilidad de limitar los retos de lectura en futuras ediciones a los meses de enero-junio y setiembre-diciembre y complementar los meses centrales de verano –julio y agosto- con otras fórmulas de fomento de la lectura como las recomendaciones
- (c) involucrar el personal bibliotecario en la definición de los retos y poner en valor la especificidad del fondo de las bibliotecas
- (d) incorporar mejoras en las aplicaciones de gestión de los usuarios y del registro de los retos.

Estas recomendaciones fueron comunicadas al Consorcio de Bibliotecas de Barcelona, que las tendrá en cuenta para la siguiente edición del «Velocirepte», prevista para el 2020.

Se pueden consultar los resultados completos de esta evaluación en el siguiente enlace:

https://transparencia.diba.cat/sites/transparencia.diba.cat/files/public/node/field_fitxers/velocirepte_avaluacio_v_2019_04_25.pdf

5. Conclusiones y retos

Los retos que han de tomar los responsables políticos y técnicos de las bibliotecas públicas exigen formular una visión estratégica de hacia dónde ha de evolucionar el servicio bibliotecario y, al mismo tiempo, estar abiertos y ser suficiente flexibles para favorecer la aparición y el desarrollo de proyectos innovadores vinculados al futuro servicio de biblioteca pública.

Los cambios en la concepción del servicio bibliotecario y en los servicios que ofrecen las bibliotecas públicas han de poder medir su impacto. Se ha de poder establecer si estos cambios favorecen la consecución de las finalidades últimas del servicio de biblioteca pública y si lo hacen de una manera eficiente. Dicho de otro modo, la planificación del desarrollo de servicios, programas o políticas debe incorporar sistemas de seguimiento y control de su ejecución que permitan obtener datos de gestión de forma fácil, para poder centrar los esfuerzos en los proyectos de evaluación, especialmente en la evaluación de impacto de políticas y programas.

Se pueden consultar los estudios y evaluaciones de las bibliotecas públicas y de sus usuarios en el siguiente enlace:

<https://www.diba.cat/web/biblioteques/estudis>

Agradecimientos

Gerencia de Servicios de Bibliotecas de la Diputación de Barcelona

Ester Omella
Esperanza Paños
Aleix Ballús
Agnès Gelpí

Consorcio de Bibliotecas de Barcelona

Anna Bröll
Jordi Gual
Rubén Guillén
Anna Porta
Anna Sust
Maria de los Llanos González

Ivàlua

Ramon Sabes-Figuera
Óscar Ferré
Federico Todeschini

ICC Consultors

Xavier Fina

Asociación de Lectura Fácil

Servicio de Planificación y Evaluación, de la Diputación de Barcelona

Xavier Bertrana
Mercè Garriga
Moisés Amorós

Bibliografía

BLASCO, Jaume; CASADO, David. *Avaluació d'impacte. Manual*. «Guies pràctiques sobre avaluació de polítiques públiques», 5. Barcelona: Ivàlua, 2009.

DIPUTACIÓ DE BARCELONA. *Avaluació dels Clubs de Lectura Fàcil*. Elaborado por ICC Consultors / Xavier Fina, 2017.

FELIU, Toni. *El servei de biblioteca pública y l'avaluació: l'aposta de la Gerència de Serveis de Biblioteques de la Diputació de Barcelona*. COBDC, 2017.

LURIA, Maria. *El retorn a la inversió de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la província de Barcelona 2007-2011*. Diputació de Barcelona, 2013.

ORTE, Andreu, BENET, Enric, GARRIGA, Mercè, AMORÓS, Moisés. «Avaluació del programa Velocirepte». Diputació de Barcelona, 2019.

SABES-FIGUERA, Ramon; FERRÉ, Òscar. «Avaluació de l'impacte dels tallers de capacitació digital per a persones de +55 anys de la Xarxa de Biblioteques Municipals». Ivàlua y Diputació de Barcelona, 2016.

TOGORES, Rosa. «El valor de las bibliotecas públicas en la sociedad. El cas de la Xarxa de Biblioteques Municipal». Diputació de Barcelona, 2015.