



# **Banc de Bones Pràctiques**

Criteris per l'avaluació  
de les Bones Pràctiques  
en l'àmbit de biblioteca  
pública

**Miriam Huguet Sandoval**

Juliol de 2009

### Taula de continguts

INTRODUCCIÓ	3
1. EL SERVEI DE BIBLIOTECA PÚBLICA EN ELS DARRERS 30 ANYS: EL PAPER DE L'ADMINISTRACIÓ LOCAL.....	5
2. EL SERVEI DE BIBLIOTECA PÚBLICA: POLÍTIQUES I TENDÈNCIES DE FUTUR .....	11
2.1 <i>La biblioteca com a productora, subministradora i democratitzadora de la informació</i> .....	13
2.2 <i>La biblioteca com a espai d'aprenentatge i de desenvolupament personal</i> ..	13
2.3 <i>La biblioteca com a espai cultural de proximitat</i> .....	15
3. DEFINICIÓ I ÀMBITS DE BONA PRÀCTICA EN L'ÀMBIT DE BIBLIOTECA PÚBLICA.....	16
4. METODOLOGIA DE SELECCIÓ I PONDERACIÓ DE BONES PRÀCTIQUES EN L'ÀMBIT DE BIBLIOTECA PÚBLICA .....	18
5. CRITERIS PER A DEFINIR UNA BONA PRÀCTICA EN L'ÀMBIT DE BIBLIOTECA PÚBLICA ....	20
5.1 <i>Críteris bàsics</i> .....	20
5.1.1 Innovació.....	20
5.1.2 Transferibilitat.....	22
5.1.3 Adequació .....	24
5.1.4 Impacte .....	25
5.2 <i>Críteris complementaris</i> .....	27
5.2.1 Recursos.....	27
5.2.2 Participació.....	28
5.2.3 Transversalitat.....	29
5.2.4 Accessibilitat.....	30
5.3 <i>Críteris Metodològics</i> .....	31
5.3.1 Planificació .....	31
5.3.2 Avaluació.....	32
6. RESUM EXECUTIU I QUADRES SINTÈTICS DE CRITERIS DE PONDERACIÓ.....	33
7. BIBLIOGRAFIA CONSULTADA I REFERÈNCIES.....	41

## **INTRODUCCIÓ**

La Diputació de Barcelona i la Fundació Carles Pi i Sunyer s'han unit per a dur a terme un projecte que consisteix en desenvolupar un banc de bones pràctiques amb una metodologia comuna, que reculli conjuntament les bones pràctiques dels ajuntaments de més de 10.000 habitants de la província de Barcelona, excepte la ciutat de Barcelona.

La creació d'aquest banc de bones pràctiques, i la possibilitat d'accés per part dels governs locals, permetrà una millora del treball en xarxa de les biblioteques municipals de la província, amb la disposició de coneixement compartit. Aquesta recollida de bones pràctiques és interessant des d'un punt de vista d'intercanvi professional i com a element per a l'avaluació i innovació en les polítiques bibliotecàries.

La Xarxa de Biblioteques Municipals de la província de Barcelona té antecedents en el procés de recollida de bones pràctiques, amb la creació el febrer de 2008 d'un banc de bones pràctiques que està disponible a través de la seva intranet. Aquest banc va ser impulsat per a recollir i difondre experiències que poguessin ser útils a totes o a una part de les biblioteques de la Xarxa de Biblioteques Municipals. Aquest serà la base per a la selecció de les bones pràctiques de biblioteques en la primera fase del projecte.

L'objectiu d'aquest document és establir els criteris que defineixin què és una bona pràctica i que serveixin per a la identificació i avaluació de les bones

## **Banc de Bones Pràctiques**

### **Criteris per a l'avaluació de bones pràctiques en l'àmbit de biblioteca pública**

pràctiques realitzades a la Xarxa de Biblioteques Municipals de la província de Barcelona, i d'aquesta manera passin a formar part del Banc de Bones Pràctiques de la Diputació de Barcelona i la Fundació Carles Pi i Sunyer.

Els criteris, tot i que poden ser comuns per a la valoració de tot tipus de bones pràctiques, s'han adaptat al nostre àmbit i s'han especificat a la nostra realitat, de manera que l'avaluació i ponderació posterior de les bones pràctiques preseleccionades no ocasioni dubtes i sigui clara.

El document s'estructura en els següents apartats: contextualització del servei de biblioteca pública, definició i àmbits de bona pràctica, metodologia de selecció i ponderació, criteris per a definir una bona pràctica i finalment un resum executiu i un quadre sintètic amb els criteris de ponderació per a l'avaluació de les bones pràctiques.

#### 1. EL SERVEI DE BIBLIOTECA PÚBLICA EN ELS DARRERS 30 ANYS: EL PAPER DE L'ADMINISTRACIÓ LOCAL

La biblioteca pública com a centre local d'informació facilita tot tipus de coneixement i d'informació als seus usuaris i els proporciona les condicions bàsiques per a l'aprenentatge, per a la presa de decisions i per a l'assoliment del desenvolupament cultural. *Manifest de la Unesco (1994)*

Les biblioteques públiques han de garantir a la ciutadania la igualtat d'oportunitats en l'accés i ús de les fonts del coneixement i la cultura, facilitant així l'exercici dels drets fonamentals de les persones i la convivència democràtica.

El marc legal i la implicació de les diferents administracions locals són els pilars principals en els quals ha recolzat la implementació, el desenvolupament i la consolidació del servei bibliotecari i que han permès que, des de la restitució de la democràcia, la situació bibliotecària del país hagi millorat de forma exponencial.

La importància del marc legal queda palesa en el "dret a la cultura" que s'esmenta en els textos fonamentals, l'obligatorietat de disposar de biblioteca pública que estableixen les lleis reguladores de les bases de règim local, i en l'existència d'una llei catalana específica per a biblioteques:

- La Constitució Espanyola,<sup>1</sup> referendada l'any 1978, recull en el seu article 44 que l'accés a la cultura és un dret constitucional i concretament postula: “els poders públics promouran i tutelaran l'accés a la cultura, a la qual tothom té dret”. Pel que fa a l'Estatut d'Autonomia de Catalunya,<sup>2</sup> aprovat el 2006, respecte dels drets i deures en l'àmbit de la cultura, en el capítol 1 esmenta el “dret a accedir en condicions d'igualtat a la cultura i al desenvolupament de les seves capacitats creatives, així com, el deure de respectar i preservar el patrimoni cultural”.
- La Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local<sup>3</sup> i La Llei 8/1987, de 15 d'abril, municipal i de règim local de Catalunya,<sup>4</sup> estableixen la biblioteca pública com un servei de prestació obligatòria en municipis de més de 5.000 habitants. La biblioteca, juntament amb la protecció del patrimoni històric, són les úniques competències municipals obligatòries per llei en l'àmbit cultural.

---

<sup>1</sup> Constitución Española, aprovada por las Cortes en sesiones plenarias del Congreso de los Diputados y del Senado celebradas el 31 de octubre de 1978. *BOE*, núm. 311 (29 de diciembre de 1978). 112 p. Document accessible en línia: <<http://www.boe.es/boe/dias/1978/12/29/pdfs/A29313-29424.pdf>> [Consulta: 12/04/10].

<sup>2</sup> Llei orgànica 6/2006, de 19 de juliol, de reforma de l'Estatut d'autonomia de Catalunya. *DOG*C, núm. 4680 (20 de juliol de 2006), p. 31.875-31.936. Document accessible en línia: <<https://www.gencat.net/diari/4680/06187147.htm>> [Consulta: 12/04/10].

<sup>3</sup> Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases del régimen local. *BOE*, núm. 80 (3 de abril de 1985), p. 8945-8964. Document accessible en línia: <<http://www.boe.es/boe/dias/1985/04/03/pdfs/A08945-08964.pdf>> [Consulta: 12/04/10].

<sup>4</sup> Llei 8/1987, de 15 d'abril, municipal i de règim local de Catalunya. *DOG*C, núm. 832 (27 d'abril de 1987), p. 1563-1592. Document accessible en línia: <[http://www4.gencat.cat:82/basisbwdocstotal/cframes\\_recerca.htm](http://www4.gencat.cat:82/basisbwdocstotal/cframes_recerca.htm)> [Consulta: 15/12/09].

- Pel que fa a la legislació sectorial, la Llei 4/1993, de 18 de març, del Sistema Bibliotecari de Catalunya<sup>5</sup> defineix, estructura i organitza el Sistema de Lectura Pública de Catalunya. La Llei situa la lectura pública en l'àmbit competencial municipal, atribueix funcions a les comarques —no desenvolupades— i distribueix també les responsabilitats de gestió entre les diferents administracions, regulant els serveis de suport que els ajuntaments rebran de la Generalitat de Catalunya o de les diputacions. El Decret 124/1999, de 4 de maig, sobre els serveis i el personal del Sistema de Lectura Pública de Catalunya<sup>6</sup> precisa les funcions que corresponen a cada Administració en la gestió dels serveis de suport i diferencia els serveis regionals que són competència de la Generalitat dels que ho són de les diputacions (en relació amb els primers, el Decret preveu també la possibilitat d'una delegació a les diputacions).

A més del marc legal, la col·laboració i complicitat entre els ajuntaments i la Diputació de Barcelona ha estat bàsica per al desenvolupament de les biblioteques a la província en els darrers 30 anys.

---

<sup>5</sup> Llei 4/1993, de 18 de març, del sistema bibliotecari de Catalunya. *DOGC*, núm. 1727 (29 de març de 1993), p. 2.217-2.222. Document accessible en línia: <[http://www4.gencat.cat:82/basisbwdocstotal/cframes\\_recerca.htm](http://www4.gencat.cat:82/basisbwdocstotal/cframes_recerca.htm)> [Consulta: 15/12/09]. Anterior a aquesta, la Llei 3/1981, de 22 d'abril, de Biblioteques va ser la primera llei específica sobre biblioteques de l'Estat i ja expressava la necessitat que "les institucions culturals —i entre elles les biblioteques— tinguin la màxima difusió arreu de Catalunya".

<sup>6</sup> Decret 124/1999, de 4 de maig, sobre els serveis i el personal del Sistema de Lectura Pública de Catalunya. *DOGC*, núm. 2.885 (10 de maig de 1999), p. 6.151-6.152. Document accessible en línia: <[http://www4.gencat.cat:82/basisbwdocstotal/cframes\\_recerca.htm](http://www4.gencat.cat:82/basisbwdocstotal/cframes_recerca.htm)> [Consulta: 15/12/09].

El suport de la Diputació de Barcelona a les biblioteques té una llarga tradició històrica, atès que l'any 1922, en època de la Mancomunitat, ja es va crear una central de suport tècnic per tal de donar serveis a les biblioteques populars (es començà un catàleg col·lectiu manual, es donaven directrius de funcionament a les biblioteques, es contractava el personal, etc.).

Passada la Guerra Civil, la Diputació de Barcelona continuà la tasca començada per la Mancomunitat, si bé, però, va ser l'any 1989 quan aquesta voluntat de cooperació i servei als municipis en l'àmbit bibliotecari prengué un nou impuls: el Manifest del Palau<sup>7</sup> en favor de les biblioteques i del seu desplegament en el territori va posicionar clarament la Diputació a favor del projecte bibliotecari. Des d'aquell moment fins a l'actualitat les biblioteques que configuren la Xarxa de Biblioteques Municipals han experimentat una espectacular evolució: construcció de nous edificis, informatització de tots els serveis, creixement del fons i diversitat dels suports i, com a conseqüència, augment dels usuaris.

La missió de la Gerència de Serveis de Biblioteques de la Diputació de Barcelona és "assessorar i donar suport als ajuntaments en la creació i desenvolupament dels serveis bibliotecaris, i liderar la Xarxa de Biblioteques Municipals de la província per tal que es pugui garantir l'equilibri territorial i la

---

<sup>7</sup> Manifest presentat en un acte públic al Palau de la Música de Barcelona presidit per Manuel Royes, president de la Diputació del moment.

qualitat de servei en matèria bibliotecària, així com l'accés igualitari de tota la ciutadania a la informació, el coneixement i la cultura”.

**Taula 1. Evolució de les dades de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona**

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
<b>Dades d'estructura</b>								
<b>Núm. de biblioteques i bibliobusos</b>	<b>158</b>	<b>172</b>	<b>175</b>	<b>180</b>	<b>184</b>	<b>192</b>	<b>194</b>	<b>203</b>
<i>increment</i>		8,86%	1,74%	2,86%	2,22%	4,35%	1,04%	4,64%
<i>increment acumulat des del 2002</i>		8,86%	10,76%	13,92%	16,46%	21,52%	22,78%	22,17%
<b>Total municipis amb servei</b>	<b>185</b>	<b>202</b>	<b>211</b>	<b>215</b>	<b>217</b>	<b>221</b>	<b>221</b>	<b>226</b>
Municipis amb biblioteca de la Xarxa	101	109	111	115	117	121	122	126
Municipis amb parada de bibliobús	84	94	101	101	101	101	100	100
<b>Població dels municipis amb servei</b>	<b>4.480.101</b>	<b>4.674.216</b>	<b>4.768.080</b>	<b>4.916.842</b>	<b>5.020.024</b>	<b>5.083.122</b>	<b>5.160.906</b>	<b>5.290.437</b>
<i>% sobre el total de la província</i>	91,32%	92,51%	93,17%	94,08%	94,55%	95,32%	95,28%	96,40%
<b>Equipaments i dotacions</b>								
Punts d'informàtica i internet	1.961	2.343	2.485	2.997	3.223	3.620	3.724	3.940
Personal	739	848	875	943	998	1.076	1.104	1.150
Col·lecció (docs)	3.985.552	4.834.421	4.968.518	5.486.495	5.939.887	6.458.013	7.023.310	7.498.553
<b>Superfície de servei (m2)</b>	<b>118.029</b>	<b>135.151</b>	<b>139.501</b>	<b>152.258</b>	<b>159.303</b>	<b>170.869</b>	<b>174.345</b>	<b>194.145</b>
<i>increment</i>		14,51%	3,22%	9,14%	4,63%	7,26%	2,03%	10,20%
<i>increment acumulat des del 2002</i>		14,51%	18,19%	29,00%	34,97%	44,77%	47,71%	53,10%

L'evolució infraestructural de la Xarxa de Biblioteques Municipals s'ha vist acompanyada, i a la seva vegada recolzada, per un augment de l'ús dels serveis espectacular. Només l'any 2009 les biblioteques i bibliobusos de la Xarxa de Biblioteques Municipals varen atendre un total de 17,6 milions de visites, es van realitzar 12,2 milions de préstecs i es van registrar 1,9 milions d'usos del servei públic d'accés a Internet i ofimàtica. Actualment ja són més de 2 milions les persones que estan inscrites com a usuàries en alguna biblioteca de la Xarxa de Biblioteques Municipals, el que representa que més d'un terç de la població de la província disposa de carnet de la Xarxa de Biblioteques Municipals (38,8%).

En l'actualitat, les biblioteques tenen un important reconeixement social, la qual cosa ha afavorit l'actual complicitat entre institucions vers el paper que han de tenir en els municipis. Avui dia la biblioteca ofereix nombrosos serveis i materials en diferents suports que permeten als ciutadans estar ben informats en un món globalitzat i, alhora, ser coneixedors i crítics de l'entorn més proper. Les tecnologies, especialment Internet, han repercutit en els serveis bibliotecaris i han generat noves necessitats i demandes. Els mitjans tecnològics i els tradicionals conviuen i es complementen per oferir a l'usuari informació, formació i materials imaginatius i lúdics.

## **2. EL SERVEI DE BIBLIOTECA PÚBLICA: POLÍTIQUES I TENDÈNCIES DE FUTUR**

Actualment ens trobem amb una societat amb profunds canvis socials que apunten cap a l'actualització constant i el ràpid desfasament dels coneixements professionals i de la informació. La revolució tecnològica, els canvis dels hàbits culturals dels ciutadans i de les formes d'utilització del seu temps d'oci, la multiplicació de les fonts d'accés a la informació, l'augment de l'analfabetisme funcional, la multiculturalitat i els nouvinguts, entre altres, tots aquests factors caracteritzen l'evolució social, amb uns models de vida i de relació nous que formulen noves demandes a les quals cal donar resposta.

Les formes d'aproximació dels serveis bibliotecaris cap al públic, i viceversa, s'han alterat de forma substantiva i s'han convertit en un dels reptes a abordar en la configuració dels serveis bibliotecaris. La biblioteca pública, com a entitat que ofereix serveis, ha d'evolucionar paral·lelament a la transformació de la societat i s'ha d'adaptar a les necessitats dels seus usuaris, prenent aquestes necessitats com a punt de partida per a la definició dels seus serveis: si una característica han de tenir les biblioteques públiques és el fet d'estar adaptades a la comunitat que han de servir. Cal una adequació de la biblioteca al propi entorn, i per això cal ampliar la idea de "donar serveis" per la de "prestar els serveis adients" a les necessitats dels usuaris reals o potencials.

El concepte tradicional de biblioteca pública que l'identificava com un espai exclusiu per a estudiants i investigadors, o com un magatzem de llibres, ja fa

temps que és cosa del passat. El *Manifest de la UNESCO* i les *Directrius IFLA/UNESCO per al desenvolupament del servei de biblioteques públiques* (IFLA-UNESCO 2002) son les referències bàsiques per a definir el concepte actual de biblioteca pública.<sup>8</sup> Aquests textos, juntament amb els originats pels processos de reflexió que ha dut a terme la Gerència de Serveis de Biblioteques de la Diputació de Barcelona,<sup>9</sup> emmarquen el model de biblioteca que cal implementar, que és conseqüència de l'equilibri i de la relació dels següents eixos d'intervenció: la biblioteca com a productora, subministradora i democratitzadora de la informació; la biblioteca com espai d'aprenentatge i de desenvolupament personal; i la biblioteca com espai cultural de proximitat.

---

<sup>8</sup> En l'actualitat altres referències a destacar són:

*Pautas sobre los servicios de las bibliotecas públicas*. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2002. 103 p. Accessible en línia: <[http://travesia.mcu.es/portaln/jspui/bitstream/10421/369/1/pautas\\_servicios.pdf](http://travesia.mcu.es/portaln/jspui/bitstream/10421/369/1/pautas_servicios.pdf)> [Consulta: 12/04/10].

*Manifiesto sobre Internet de la IFLA*. Aprovat per la Junta de Govern de l'IFLA a l'Haia el 1/05/08. Accessible en línia: <<http://www.ifla.org/III/misc/im-s.htm>> [Consulta: 12/04/10].

*Declaración de Glasgow sobre las Bibliotecas, los Servicios de Información y la Libertad Intelectual*. Proclamada pel Consell de l'IFLA a Glasgow (Escòcia) el 19/08/2002. Accessible en línia: <<http://archive.ifla.org/faife/policy/iflastat/gldeclar-s.html>> [Consulta: 12/04/10].

*Manifiesto de Alejandría sobre Bibliotecas: la Sociedad de la Información en acción*. Adoptat a Alexandria (Egipte) el 11/11/2005. Accessible en línia: <<http://www.ifla.org/III/wsis/AlexandriaManifiesto-es.html>> [Consulta: 12/04/10].

*The IFLA Multicultural Library Manifesto*. Aprovat pel Consell de l'IFLA a l'agost del 2006 i pel Consell de l'UNESCO a la 35th General Conference a l'abril del 2008. Accessible en línia: <<http://www.ifla.org/VII/s32/pub/MulticulturalLibraryManifesto.pdf>> [Consulta: 12/04/10].

<sup>9</sup> Cal destacar l'informe *La biblioteca pública: nous reptes i estratègies en la societat de la informació* (2003). Accessible en línia: <<http://www.diba.cat/biblioteques/documentspdf/informebibpub.pdf>> [Consulta: 12/04/10].

#### **2.1 La biblioteca com a productora, subministradora i democratitzadora de la informació**

La capacitat d'accedir a la informació i de comprendre-la és un dret bàsic, i mai abans no hi havia hagut tanta informació disponible com ara. Com a servei públic obert a tothom, la biblioteca pública té un paper clau consistent a recopilar, organitzar i facilitar l'accés a la informació —amb responsabilitat especial pel que respecta a la informació local i aquella que afecta directament al ciutadà.

Els serveis de la biblioteca pública es fonamenten en la igualtat d'accés per a tots els ciutadans i ciutadanes, sense tenir en compte l'edat, la raça, el sexe, la religió, la nacionalitat, l'idioma o la classe social. Els poders públics han d'evitar el risc de marginació d'amplis sectors de la població, i la biblioteca pública, concebuda com un servei bàsic i necessari, ha de tenir un paper predominant per garantir la igualtat social en aquest àmbit.

#### **2.2 La biblioteca com a espai d'aprenentatge i de desenvolupament personal**

El suport a l'educació formal i no formal continua sent un dels objectius fonamentals de la biblioteca pública.<sup>10</sup> Però cal considerar que el procés d'aprenentatge no s'acaba al final de l'educació formal, sinó que és una

---

<sup>10</sup> La Gerència de Serveis de Biblioteques ha treballat amb el Departament d'Educació i el Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya en l'establiment de les bases per a la cooperació entre biblioteca pública i escolar en el Laboratori Biblioteca escolar - Biblioteca pública. Documents accessibles en línia:  
<<http://www.diba.cat/biblioteques/treballenxarxa/quefem/xarxabiblioteques/projectelaboratori.as>> [Consulta: 12/04/10].

activitat que es prolonga al llarg de la vida: en una societat cada vegada més complexa, les persones necessiten adquirir noves competències en les diferents fases de la seva vida. La biblioteca pública té un paper important a l'hora de contribuir a l'educació contínua i de facilitar els recursos necessaris per a l'autoaprenentatge i la formació no presencial.

L'abundància d'informació exigeix de les biblioteques públiques un paper actiu d'ajut als ciutadans en la selecció i l'ús adient dels recursos informatius. A través de programes de formació d'usuaris, la biblioteca ha de proporcionar als individus coneixements i habilitats per rendibilitzar i utilitzar millor la informació.<sup>11</sup>

Així mateix, la biblioteca pública té també en la seva funció educadora un compromís vers la lectura i els seus valors, principalment com una eina de creixement personal. Com a entitat proactiva, impulsora i dinamitzadora, més enllà del seu paper històric de proporcionar l'accés gratuït als llibres i a altres materials impresos, ha d'assumir un paper actiu en la creació i foment d'hàbits de lectura.

---

<sup>11</sup> Cal destacar aquí el projecte PuLLs (Public Library in the Learning Society). An aquest projecte la Gerència de Serveis de Biblioteques va participar com a *partner* dins del programa Sòcrates de la Comissió Europea. L'objectiu principal de PuLLs és millorar l'alfabetització informacional i la ciutadania activa de les persones adultes més desfavorides mitjançant l'aprenentatge informacional a les biblioteques públiques. Més informació a: <<http://www.diba.cat/biblioteques/treballenxarxa/quefem/xarxabiblioteques/projectepulls.asp>> [Consulta: 12/04/10].

#### 2.3 La biblioteca com a espai cultural de proximitat

Les biblioteques públiques són equipaments culturals de proximitat.<sup>12</sup> En una societat cada cop més multicultural i diversa, el concepte de la biblioteca pública com a referent cultural del territori i com a centre d'activitat cultural de primer ordre converteix aquest equipament en un espai d'identitat amb el territori i que estimula els valors del diàleg, la participació i la cohesió social.

La biblioteca, lluny de perdre importància en el món de les noves tecnologies, reforça i enriqueix el seu paper en la mesura que contribueix a enfortir l'afirmació de la condició i identitat de les persones així com la seva capacitat de forjar-se una autonomia crítica. Les biblioteques poden ser instruments en les polítiques contra la exclusió social i sobre tot, permeten un espai clau en la ciutadania: són els espais públics de la comunitat.

---

<sup>12</sup> La Diputació de Barcelona ha treballat el tema de la proximitat en diversos fòrums. L'Àrea de Cultura va promoure al 2005 un procés de reflexió amb la participació de responsables de programes i equipaments de municipis de la província amb el Laboratori Cultura i Proximitat. Aquest document recull els resultats de les sessions de treball com a contribució a la definició del programa Cultura i Proximitat, que té la voluntat de reformular les bases de l'acció cultural local per fer més propera la cultura als ciutadans de la província. Més informació a: <<http://www.diba.cat/cerc/cip/default.asp>> [Consulta: 12/04/10]. Cal destacar també que l'edició 2006 d'*Interacció* portava per títol "Polítiques culturals de proximitat". Documents accessibles en línia: <<http://www.diba.cat/cerc/interaccio2006.asp>> [Consulta: 12/04/10].

### 3. DEFINICIÓ I ÀMBITS DE BONA PRÀCTICA EN L'ÀMBIT DE BIBLIOTECA PÚBLICA

El concepte de bona pràctica va sorgir a la dècada de 1970 en l'àmbit anglosaxó, amb la idea bàsica de recollir i difondre experiències exemplars que donin resposta a problemes comuns per a diferents organitzacions o territoris.

Aquest concepte es relaciona amb el *benchmarking*, que és el procés sistemàtic i continu de mesurar i comparar productes, serveis i pràctiques d'una organització amb les organitzacions líders per obtenir informació amb el propòsit de realitzar millores organitzacionals.

En el nostre context, les bones pràctiques van aparèixer a la dècada de 1990, en un moment de modernització de l'Administració pel que fa a l'atenció a l'usuari, amb la personalització d'alguns processos; també en la gestió de la qualitat amb la comparació de resultats i tenint en compte la planificació (diagnòstic, pla d'execució, pla d'actuació, etc.) i la cerca de l'eficiència en els processos.

Es pot definir com a bona pràctica qualsevol actuació o experiència implantada, avaluable, participativa, sostinguda i transferible, basada en el disseny d'una planificació prèvia, que dóna una resposta satisfactòria a un problema concret, en un determinat àmbit d'actuació, ja sigui per resoldre una temàtica innovadora o per millorar de forma excel·lent una pràctica ja existent.

Hi ha dos aspectes, a banda d'altres que veurem més endavant, que caracteritzen de forma especial les bones pràctiques:

la innovació, ja que serveixen per abordar situacions i problemes nous a partir d'experiències exitoses i, la millora orientada cap a l'excel·lència, és a dir, com bones pràctiques ja reconegudes són millorades en el seu disseny metodològic o en la seva aplicació per experiències posteriors.

#### **Àmbits de bona pràctica en biblioteca pública**

Una bona pràctica no ha de ser únicament finalista, va més enllà d'un producte, servei o activitat ben valorat: també ho pot ser per la seva metodologia de treball, per al públic al qual es dirigeix, per la participació que es fa en un projecte concret, per l'àmbit temàtic, per la seva temporalitat, per l'enfocament, per la cooperació amb altres entitats, pels recursos dedicats, per els resultats obtinguts, etc.

El territori sobre el qual ens basem i sobre el qual triarem les bones pràctiques serà la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona. És aquest context sobre el qual s'adapten i concreten també els criteris per a la seva selecció.

Segons el criteri que valorem, en cada cas s'han identificat diversos àmbits per a la seva ponderació. Hi ha alguns casos que es repeteixen els àmbits i altres que són específics per a cada criteri per veure els diferents punts de vista des dels quals es pot analitzar i valorar.

#### **4. METODOLOGIA DE SELECCIÓ I PONDERACIÓ DE BONES PRÀCTIQUES EN L'ÀMBIT DE BIBLIOTECA PÚBLICA**

Per a la selecció de bones pràctiques en l'àmbit de biblioteca pública s'han establert uns criteris. Aquests criteris s'han diferenciat en tres tipologies, cadascun d'ells amb diferent importància per a la selecció. S'han definit uns criteris bàsics i uns criteris complementaris, i a banda uns criteris metodològics.

Els criteris bàsics seleccionats han estat: la innovació, la transferibilitat, l'adequació i l'impacte. Aquests són un requisit indispensable per a la selecció de la bona pràctica (si no es compleixen no estarem parlant de bona pràctica).

Els criteris complementaris són: els recursos, la participació, la transversalitat i l'accessibilitat. Aquests s'han valorat com a importants però en un segon nivell, ja que donen valor afegit a la bona pràctica i no la descarten com a tal.

Finalment s'han definit uns criteris metodològics: la planificació i l'avaluació, que seran indispensables per a la inclusió de les experiències en el banc de bones pràctiques.

A partir dels criteris establerts i les diferents tipologies, aquests es valoraran de manera que uns criteris tindran major ponderació que altres, ja que no es dona la mateixa importància a tots. Es donarà una puntuació numèrica segons el compliment d'aquests criteris, mitjançant unes preguntes concretes, i això permetrà dins de les bones pràctiques seleccionades, obtenir un rànquing amb les millors bones pràctiques seleccionades. Cal remarcar que el no-compliment

## **Banc de Bones Pràctiques**

### **Criteris per a l'avaluació de bones pràctiques en l'àmbit de biblioteca pública**

dels criteris bàsics farà que s'exclouï la bona pràctica com a tal, però podrà passar a ser pràctica significativa.

Finalment, i segons aquesta classificació, acabarem tenint tres tipus de pràctiques després de la selecció: les bones pràctiques seleccionades, les pràctiques significatives, que no compleixen els criteris bàsics però que es volen destacar per algun aspecte concret, i les pràctiques descartades que no compleixen els criteris bàsics.

Per a la consulta al Banc de Bones Pràctiques s'ha establert un descriptor genèric per a totes les pràctiques: biblioteca pública. A més, s'ha especificat amb les següents subcategories: serveis, gestió interna i promoció. Aquestes són molt àmplies però poden ajudar en la cerca de pràctiques en un àmbit concret.

En el quadre sintètic es troba el resum per a fer el procés de selecció de les bones pràctiques, amb els criteris establerts i els seus àmbits, les preguntes corresponents i l'explicació de la ponderació que es dona en cada cas. Ens trobem amb dos nivells de fitxa, una per a les pràctiques de gestió interna i una altra general per a la resta.

## 5. CRITERIS PER A DEFINIR UNA BONA PRÀCTICA EN L'ÀMBIT DE BIBLIOTECA PÚBLICA

### 5.1 Criteris bàsics

#### 5.1.1 Innovació

La bona pràctica ha de suposar una novetat o una millora excel·lent respecte al que ja s'està fent en l'àmbit local concret.

La innovació és la introducció o millora d'un servei, producte o activitat que aporta un valor afegit i que impulsa processos de canvi importants en les organitzacions.

La innovació es pot produir en diferents nivells (Ysa 2003):

- **Nivell funcional:** desenvolupament de noves tasques, processos i metodologies per prestar serveis públics que fins ara no s'havien implementat. L'èxit serà avaluat per la constatació d'increments en l'eficiència, en la productivitat i en la cobertura de serveis i demandes.
- **Nivell estructural:** l'aparició de noves formes organitzatives o processos de decisió.
- **Nivell de comportaments:** modificació dels patrons de conducta i nova cultura organitzativa.
- **Nivell relacional:** canvis en les xarxes de relació i en les formes i mecanismes d'interacció del govern local amb el seu entorn (ciutadania, sector privat i altres nivells de govern).

En l'àmbit de biblioteques públiques es valorarà:

→ La innovació en l'àmbit territorial: el context d'innovació dins de la Xarxa de Biblioteques Municipals, ja que pot existir en altres contextos però es valorarà la seva adaptació a la província de Barcelona, que la biblioteca sigui pionera en dur a terme l'experiència dins del context de la Xarxa de Biblioteques Municipals. També es valoraran les bones pràctiques innovadores, que són adaptació d'una anterior, però amb una millora excel·lent. Aquest és un atribut bàsic per tal que es consideri bona pràctica.

→ La innovació en els següents àmbits: introducció de nous serveis, productes o activitats i/o la nova forma de produir-los, el tractament d'un nou àmbit temàtic, d'una nova metodologia (entesa en tot el procés de configuració del servei) o un nou públic destinatari, cobrint necessitats abans no cobertes. La bona pràctica ha de ser innovadora com a mínim en un d'aquests àmbits per a considerar-la com a tal.

Per a poder fer una bona valoració d'aquest criteri caldrà tenir una bona visió global del que fan les altres biblioteques de la Xarxa de Biblioteques Municipals. I caldrà buscar la bona pràctica originària, en els casos que es pugui produir confusió en quina ha estat la pràctica innovadora.

#### *5.1.2 Transferibilitat*

La transferibilitat és la possibilitat de traspasar la bona pràctica amb èxit, en un context diferent d'on va ser originada, mantenint els seus aspectes essencials i/o singulars.

És important la simplicitat i universalitat de les idees bàsiques de l'acció, així com una bona planificació dels recursos necessaris, per tal que la repetició sigui més senzilla. Cal que es pugui repetir en un altre context però tenint en compte que caldrà una adaptació de l'experiència.

La bona pràctica ha de provocar efectes que es mantinguin en el temps, més enllà del període temporal vinculat a la posada en marxa i execució del projecte que inicialment l'ha generat. De manera que pugui ser sempre transferible adaptant-se en qualsevol moment a altres realitats.

En l'àmbit de biblioteques públiques es valorarà:

→ En l'àmbit territorial que sigui transferible al conjunt de les biblioteques de la Xarxa de Biblioteques Municipals amb una probabilitat elevada d'èxit o almenys a biblioteques de la Xarxa de Biblioteques Municipals amb un context i recursos similars.

Aquest és un atribut bàsic per a que es consideri bona pràctica.

→ La possibilitat de repetició de l'experiència sempre, o si l'experiència es manté en el temps. La bona pràctica ha de ser transferible en el temps, s'ha de poder repetir en un temps diferent i en una altra biblioteca de la Xarxa de Biblioteques Municipals amb èxit. Si estem parlant d'una bona pràctica que es refereix a la realització d'un document concret, si té la voluntat d'actualització o cal actualitzar-se serà repetible.

Tot i que en alguns casos pot ser difícil perquè el context és diferent, es valorarà la transferibilitat en la seva facilitat d'aplicació. Aquest atribut no és indispensable per considerar la bona pràctica com a tal, tot i que pondera positivament.

Si la bona pràctica soluciona una problemàtica que comparteixen moltes biblioteques la transferibilitat serà major.

#### 5.1.3 Adequació

L'adequació és la idoneïtat de la bona pràctica respecte a les funcions bàsiques establertes en el seu àmbit concret, així com també al seu context.

Cal que s'adapti a la realitat concreta sense deixar de tenir present la seva raó de ser. Aquest criteri s'estableix per a la possible inclusió de pràctiques que no corresponen a l'àmbit concret.

En l'àmbit de biblioteques públiques es valorarà:

→ Compleix o facilita el compliment de les funcions bàsiques que té atribuïdes la biblioteca pública: crear i fomentar els hàbits de lectura, donar suport a la formació, facilitar l'accés a la informació, etc. Així com la seva sintonia amb la política de la Gerència de Serveis de Biblioteques. Aquest és un atribut bàsic per tal que es consideri bona pràctica.

→ L'adequació a la seva àrea d'influència i al públic que atén, de manera que la bona pràctica respongui a les seves necessitats. Aquest és un atribut bàsic per tal que es consideri bona pràctica.

→ En el cas de pràctiques que es refereixin a processos de gestió interna no es podrà aplicar el criteri en el mateix sentit, és per això que en aquests casos es valorarà la seva adequació per a la realització d'aquests processos interns de la biblioteca.

#### 5.1.4 Impacte

L'impacte és un canvi observable i positivament valorat en l'àmbit sobre el qual s'ha centrat l'actuació portada a terme.

La bona pràctica ha d'aportar amb la seva implementació resultats tangibles, mesurables o avaluables i concrets que suposin canvis positius i observables. Han de donar resposta als objectius establerts i tenir un impacte positiu sobre el seu àmbit concret d'actuació.

Per avaluar l'impacte de la implementació de l'experiència, cal tenir dades que reflecteixin la situació anterior per poder comparar amb els resultats obtinguts.

En l'àmbit de biblioteques públiques es valorarà:

→ L'impacte que ha tingut la bona pràctica en els àmbits següents: producte/servei/activitat, en la seva metodologia (en la preparació, durant tot el procés o en la seva prestació) o en la bona acollida per part dels destinataris. Per a saber si la bona pràctica ha tingut una bona acollida cal establir preferiblement sistemes d'avaluació mitjançant la definició d'indicadors, i si no, pot ser a través de dades subjectives. Cal que la bona pràctica hagi tingut impacte en algun d'aquests àmbits, ja que és un atribut bàsic per tal que es consideri bona pràctica.

→ El reconeixement professional, si la bona pràctica ha tingut una valoració positiva i de prestigi dins del context de la Xarxa de Biblioteques Municipals i també d'altres institucions. Es valoraran els premis, presentacions a seminaris, congressos o jornades, difusió a publicacions especialitzades, referències i aparicions en mitjans

## Banc de Bones Pràctiques

### Criteris per a l'avaluació de bones pràctiques en l'àmbit de biblioteca pública

audiovisuals. Aquest atribut dóna valor afegit a la bona pràctica però no condiciona la seva selecció.

→ En el cas de bones pràctiques que es refereixin a processos de gestió interna, en l'àmbit dels destinataris, es valorarà l'impacte produït en l'equip de treball de la biblioteca.

## 5.2 Críteris complementaris

### 5.2.1 Recursos

Els recursos són els que han estat emprats d'una manera eficient per la consecució d'objectius definits.

La relació entre els recursos i els resultats obtinguts ha de ser òptima i eficient.

Es pot demostrar aquesta eficiència recollint dades dels recursos aplicats (econòmics, humans, tecnològics, infraestructures, temps, etc.) i els resultats obtinguts a partir d'uns objectius prèviament establerts.

En l'àmbit de biblioteques públiques es valorarà:

→ L'ús de recursos propis, entenent tots dels quals disposa la biblioteca (econòmics, materials, personal, espais, etc.) habituals per al seu funcionament.

→ L'ús de recursos addicionals, entenent el concepte com a recursos fora del que disposa la biblioteca, que necessitin aportacions addicionals (econòmiques, materials, personal, espais, etc.). Es valorarà positivament l'obtenció de recursos addicionals que provenen d'una subvenció o d'un col·laborador extern que aporti part del pressupost necessari, materials o personal, etc. per a la realització de la bona pràctica (per exemple: treball amb voluntaris); en canvi no es valorarà si els recursos suposen un pressupost addicional per les institucions gestores.

Es valorarà l'ajustament de les despeses en la realització de la bona pràctica, els mínims costos per un millor resultat.

#### 5.2.2 Participació

La participació consisteix en què les persones prenguin part en la bona pràctica en els diferents moments de desenvolupament de la iniciativa, amb la finalitat de la implicació i la legitimació de la iniciativa mitjançant les opinions ciutadanes.

La bona pràctica pot disposar de la participació, serà desitjable que hi hagi una participació el més representativa possible en qualsevol pràctica. Es troben dos moments en la participació: en la seva creació o en la seva posada en pràctica.

En l'àmbit de biblioteques públiques es valorarà:

→ La participació en el disseny o en la prestació del servei, de manera que la ciutadania es senti implicada en la bona pràctica. Aquesta participació es valorarà en dos nivells: individual i d'organització ciutadana (associacions, etc.).

→ La participació de l'equip no es té en compte, ja que es dona per descomptat la seva participació en qualsevol procés que es dugui a terme des de la biblioteca. Excepte en el cas de processos de gestió interna, que sí que es valorarà la participació de l'equip de la biblioteca o de totes les biblioteques de la xarxa.

Aquest és un criteri complementari, centrat en la participació, que pot ser en molts casos puntual.

No es valora amb aquest criteri la participació pel que fa al nombre d'assistents a les activitats, o el nombre d'usuaris d'un servei.

#### 5.2.3 Transversalitat

La transversalitat és la característica que possibilita que diferents agents locals intervinguin en la realització d'una bona pràctica, de manera que s'amplia i enriqueix el resultat obtingut i l'impacte en l'entorn.

En l'àmbit de biblioteques públiques es valorarà:

→ La cooperació institucional, en referència a l'Ajuntament i les seves diferents àrees, Diputació de Barcelona i Generalitat de Catalunya. Es valora la seva participació en qualsevol moment del procés, i també que aquesta sigui activa.

→ La cooperació activa d'altres entitats, tan locals com externes, així com públiques i privades; ens plantejem també col·laboració amb empreses. Es valora també la seva participació en qualsevol moment del procés.

El criteri de transversalitat és complementari i va estretament lligat amb el de participació, també complementari, però s'ha volgut separar per remarcar el treball amb diferents àrees, entitats, etc.

És important saber l'associació que s'ha produït per dur a terme la bona pràctica: la institució o entitat amb la que s'ha portat a terme l'associació i el tipus de col·laboració que s'ha produït.

En els casos de processos de gestió interna la transversalitat s'entén entre els diferents departaments de l'Ajuntament, per exemple el departament d'informàtica de l'Ajuntament.

#### 5.2.4 Accessibilitat

L'accessibilitat és la facilitat per a què la bona pràctica sigui assequible, i que tothom pugui accedir d'una manera fàcil.

La bona pràctica ha de ser accessible per a tothom, aquest criteri fa referència a la capacitat d'oferir a les persones la possibilitat d'accedir a les oportunitats que els ofereix l'entorn. Cal que es garanteixi el dret de tothom a accedir, superant barreres econòmiques, psicològiques, culturals, socials, tecnològiques, físiques, etc.

En l'àmbit de biblioteques públiques es valorarà:

→ L'accessibilitat física, si s'ha tingut en compte que hi podran accedir persones amb dificultats físiques o psíquiques. I també si hi ha la possibilitat d'accedir a través d'Internet o d'altres mecanismes que fan que el destinatari no s'hagi de desplaçar a la biblioteca.

→ L'accessibilitat competencial es valorarà si és necessària alguna competència, coneixement o formació prèvia per a fer ús del servei o per a la realització de l'experiència en concret.

Aquest és un criteri complementari que suma un valor afegit a la bona pràctica si ha tingut en compte col·lectius específics amb dificultats, l'accés virtual o la no necessitat de coneixements específics per a dur l'experiència a terme, però no descarta la bona pràctica com a tal.

## 5.3 Críteris Metodològics

### 5.3.1 Planificació

La planificació és establir un pla o mètode relacional i clar per la consecució dels resultats o impactes desitjats.

La bona pràctica ha de ser fruit de l'ús de la metodologia de la planificació on, a partir d'un diagnòstic i de l'establiment d'uns objectius, es despleguen un conjunt d'accions ordenades en un calendari concret i interrelacionades que permeten l'assoliment d'uns resultats mesurables i concrets.

En l'àmbit de biblioteques públiques es valorarà:

- Si la bona pràctica forma part d'un pla de millora o està recollida en el pla d'actuació estratègic o anual de la biblioteca.
- L'existència i l'adequació de les activitats de previsió, disseny i programació de la iniciativa. Que estigui definit amb anterioritat allò que es vol aconseguir i que tinguin marcats uns objectius concrets.
- La planificació de les accions, ja que hi ha més possibilitats d'èxit de la bona pràctica.
- La definició de les responsabilitats, ja que d'aquesta manera queda clar a qui correspon cada una de les competències en la realització de la bona pràctica.

#### 5.3.2 Avaluació

L'avaluació és la possibilitat d'aplicar mecanismes que permetin fer un seguiment de l'evolució de la bona pràctica i avaluar els resultats obtinguts sobre la base dels objectius prèviament formulats.

Aquest criteri fa referència a la necessitat d'avaluar els diferents aspectes d'una bona pràctica d'acord amb les següents necessitats: per una banda, valorar el seu impacte, i per una altra banda presentar resultats davant dels agents participants i col·laboradors.

En l'àmbit de biblioteques públiques es valorarà:

→ La disposició o previsió d'un sistema d'avaluació i la seva eficàcia, amb indicadors definits que avaluïn objectivament l'impacte de la bona pràctica.

Caldrà comparar els resultats dels indicadors resultants de la bona pràctica amb la situació anterior a la implantació de l'experiència per veure l'impacte dels resultats.

# Banc de Bones Pràctiques

Criteris per a l'avaluació de bones pràctiques en l'àmbit de biblioteca pública

## 6. RESUM EXECUTIU I QUADRES SINTÈTICS DE CRITERIS DE PONDERACIÓ

### Fitxa general

#### *Títol de la bona pràctica*

Biblioteca:

Municipi:

Descriptors:

Bona pràctica

Puntuació global

Experiència descartada

Pràctica significativa

#### Valoració general

Punts forts

Punts febles

# Banc de Bones Pràctiques

## Criteria per a l'avaluació de bones pràctiques en l'àmbit de biblioteca pública

CRITERIS		ÀMBITS	PREGUNTES	RESPOSTES	PONDERACIO
BÀSICS	Innovació	Territorial	És una experiència innovadora respecte a altres biblioteques de la Xarxa de Biblioteques Municipals?	NO	Descartada
				SÍ, és innovadora respecte a totes les biblioteques de la xarxa	3 punts
				SÍ, és innovadora per la millora excel·lent d'una bona pràctica anterior de les biblioteques de la xarxa	2 punts
		Producte/Servei/Activitat	És una experiència innovadora en algun d'aquests àmbits respecte a altres biblioteques de la Xarxa de Biblioteques Municipals?	NO	Descartada
				SÍ, és innovadora en un àmbit	1 punt
				SÍ, és innovadora en dos àmbits	2 punts
				SÍ, és innovadora en tres àmbits	3 punts
		Àmbit temàtic	SÍ, és innovadora en quatre àmbits	4 punts	
		Metodologia			
	Públic destinatari				
	Transferible	Territorial	És una experiència transferible a altres biblioteques de la Xarxa de Biblioteques Municipals?	NO	Descartada
				SÍ, és transferible a totes les biblioteques de la xarxa	3 punts
				SÍ, és transferible però només a biblioteques similars o amb un context similar	2 punts
Temporalitat		És una experiència que es pot repetir temporalment?	NO	0 punts	
			SÍ	1 punt	
Adequació	Context intern	Compleix les funcions bàsiques de la biblioteca pública?	NO compleix les funcions de la biblioteca pública o bé NO cobreix les necessitats del públic que atén	Descartada	
	Context extern	Cobreix les necessitats de la seva àrea d'influència i públic que atén?	SÍ, compleix les funcions de la biblioteca pública i cobreix les necessitats del públic que atén	3 punts	

# Banc de Bones Pràctiques

## Criteria per a l'avaluació de bones pràctiques en l'àmbit de biblioteca pública

CRITERIS		ÀMBITS	PREGUNTES	RESPOSTES	PONDERACIO
BÀSICS	Impacte	Producte/Servei/ Activitat	Ha tingut impacte en algun d'aquests àmbits?	NO ha tingut impacte en cap dels àmbits (producte/servei/activitat, metodologia, destinataris)	Descartada
				SÍ, ha tingut impacte en <b>un</b> dels tres àmbits	3 punts
		Metodologia		SÍ, ha tingut impacte en <b>dos</b> dels tres àmbits	4 punts
		Destinataris		SÍ, ha tingut impacte en els <b>tres àmbits</b>	5 punts
		Professional		NO	0 punts
				SÍ	1 punt
COMPLEMENTARIS	Recursos	Recursos propis	NO	0 punts	
			SÍ	1 punt	
		Recursos addicionals	NO, els recursos són propis o provenen d'un pressupost addicional de les entitats gestores	0 punts	
			SÍ, s'han aconseguit recursos addicionals provinents d'una subvenció o un col·laborador extern	1 punt	
	Participació	Individual	NO	0 punts	
			SÍ	1 punt	
		Organització	NO	0 punts	
			SÍ	1 punt	

## Banc de Bones Pràctiques

### Criteria per a l'avaluació de bones pràctiques en l'àmbit de biblioteca pública

CRITERIS		ÀMBITS	PREGUNTES	RESPOSTES	PONDERACIO
COMPLEMENTARIS	Transversalitat	Institucional	En l'experiència hi participa activament alguna institució?	NO	0 punts
				SÍ	1 punt
		Altres entitats	En l'experiència hi participen activament altres entitats?	NO	0 punts
				SÍ	1 punt
	Accessibilitat	Física	S'ha tingut en compte l'accés per a persones amb dificultats físiques o psíquiques? Hi ha la possibilitat d'accedir a través d'Internet o altres que evitin el desplaçament a la biblioteca?	NO en cap dels dos casos	0 punts
				SÍ, s'ha tingut en compte l'accés per a persones amb dificultats físiques o psíquiques	0,5 punts
				SÍ, hi ha la possibilitat d'accedir-hi a través d'Internet o d'altres formes que eviten el desplaçament	0,5 punts
		Competencial	Es necessita d'alguna competència i / o coneixement o formació prèvia per a fer ús del servei.	NO	1 punt
	SÍ			0 punts	

Metodològics	Planificació	Té una planificació?	NO	Descartada
			SÍ	0 punts
	Avaluació	Té un sistema d'avaluació?	NO	Descartada
			SÍ	0 punts

### Fitxa gestió interna

#### *Títol de la bona pràctica*

**Biblioteca:**

**Municipi:**

**Descriptors:**

**Bona pràctica**

**Puntuació global**

**Experiència descartada**

**Pràctica significativa**



#### Valoració general

--

#### Punts forts

--

#### Punts febles

--

# Banc de Bones Pràctiques

## Críteris per a l'avaluació de bones pràctiques en l'àmbit de biblioteca pública

CRITERIS		ÀMBITS	PREGUNTES	RESPOSTES	PONDERACIO
BÀSICS	Innovació	Territorial	És una experiència innovadora respecte a altres biblioteques de la Xarxa de Biblioteques Municipals?	NO	Descartada
				SÍ, és innovadora respecte a totes les biblioteques de la xarxa	3 punts
				SÍ, és innovadora per la millora excel·lent d'una bona pràctica anterior de les biblioteques de la xarxa	2 punts
		Producte/Servei/Activitat	És una experiència innovadora en algun d'aquests àmbits respecte a altres biblioteques de la Xarxa de Biblioteques Municipals?	NO	Descartada
				SÍ, és innovadora en un àmbit	1 punt
				SÍ, és innovadora en dos àmbits	2 punts
				SÍ, és innovadora en tres àmbits	3 punts
		Àmbit temàtic	SÍ, és innovadora en quatre àmbits	4 punts	
		Metodologia			
	Públic destinatari				
	Transferible	Territorial	És una experiència transferible a altres biblioteques de la Xarxa de Biblioteques Municipals?	NO	Descartada
				SÍ, és transferible a totes les biblioteques de la xarxa	3 punts
				SÍ, és transferible però només a biblioteques similars o amb un context similar	2 punts
		Temporalitat	És una experiència que es pot repetir temporalment?	NO	0 punts
SÍ				1 punt	
Adequació	És adequat per a la realització dels processos interns de la biblioteca?	NO	Descartada		
		SÍ	3 punts		

# Banc de Bones Pràctiques

## Criteria per a l'avaluació de bones pràctiques en l'àmbit de biblioteca pública

CRITERIS		ÀMBITS	PREGUNTES	RESPOSTES	PONDERACIO
BÀSICS	Impacte	Producte/Servei/ Activitat	Ha tingut impacte en algun d'aquests àmbits?	NO ha tingut impacte en cap dels àmbits (producte/servei/activitat, metodologia, destinataris)	Descartada
		Metodologia		SÍ, ha tingut impacte en <b>un</b> dels tres àmbits	3 punts
		Destinataris		SÍ, ha tingut impacte en <b>dos</b> dels tres àmbits	4 punts
		Professional	Ha tingut una bona acollida entre l'equip de la biblioteca?	SÍ, ha tingut impacte en els <b>tres àmbits</b>	5 punts
		Professional	Ha rebut algun reconeixement professional (premis, publicacions, etc.)?	NO	0 punts
				SÍ	1 punt
COMPLEMENTARIS	Recursos	Recursos propis	S'ajusta a la disponibilitat de recursos de la biblioteca?	NO	0 punts
				SÍ	1 punt
		Recursos addicionals	S'han aconseguit recursos addicionals per a la realització de l'experiència?	NO, els recursos són propis o provenen d'un pressupost addicional de les entitats gestores	0 punts
				SÍ, s'han aconseguit recursos addicionals provinents d'una subvenció o un col·laborador extern	1 punt
	Participació		Han participat en la seva configuració o prestació diferents membres de l'equip de treball? (en xarxes urbanes es considera el conjunt de treballadors de les diferents biblioteques)	NO	0 punts
				SÍ	1 punt
	Transversalitat	Institucional	En l'experiència hi participa activament alguna institució?	NO	0 punts
				SÍ	1 punt
		Altres entitats	En l'experiència hi participen activament altres entitats?	NO	0 punts
				SÍ	1 punt

## Banc de Bones Pràctiques

Criteria per a l'avaluació de bones pràctiques en l'àmbit de biblioteca pública

CRITERIS		ÀMBITS	PREGUNTES	RESPOSTES	PONDERACIO
COMPLEMENTARIS	Accessibilitat	Física	S'ha tingut en compte l'accés per a persones amb dificultats físiques o psíquiques?	NO en cap dels dos casos	0 punts
			Hi ha la possibilitat d'accedir a través de la intranet o altres que evitin el desplaçament a la biblioteca?	SÍ, s'ha tingut en compte l'accés per a persones amb dificultats físiques o psíquiques	0,5 punts
				SÍ, hi ha la possibilitat d'accedir-hi a través d'Internet o d'altres formes que eviten el desplaçament	0,5 punts
		Competencial	Es necessita d'alguna competència i / o coneixement o formació prèvia per a fer ús del servei.	NO	1 punt
				SÍ	0 punts

Metodològics	Planificació	Té una planificació?	NO	Descartada
			SÍ	0 punts
	Avaluació	Té un sistema d'avaluació?	NO	Descartada
			SÍ	0 punts

### Aclariments:

**Blau fosc:** criteris bàsics que cal complir; si no, descarten les bones pràctiques.

**Blau clar:** criteris bàsics optatius per complir.

**Verd:** criteris complementaris; si no es compleixen no es descarta la bona pràctica.

**Lila:** criteris metodològics, no puntuen però són un requisit indispensable per incloure la bona pràctica en el banc de bones pràctiques.

Hi ha preguntes que descarten i altres que ponderen la major o menor rellevància de la bona pràctica.

### 7. BIBLIOGRAFIA CONSULTADA I REFERÈNCIES

IFLA-UNESCO. *Directrius IFLA/UNESCO per al desenvolupament del servei de biblioteques públiques*. Barcelona: Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya, 2002. 115 p. ISBN 84-86972-14-0. Accessible en línia: <<http://www.cobdc.org/publica/directrius/index.html>> [Consulta: 12/04/10].

UNESCO. *Manifest de la UNESCO de la biblioteca pública 1994*. Barcelona: Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya, 1994. Accessible en línia: <<http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/catal.pdf>> [Consulta: 12/04/10].

Ysa, Tamyko (coord.); Cortada de la Peña, Maria; Crusellas, Estel. *Criterios para detectar buenas prácticas locales*. Col. Document Pi i Sunyer, núm. 25. Barcelona: Fundació Carles Pi i Sunyer d'Estudis Autònoms i Locals, 2003.