



Diversitat de **BiDes**

# 15es JORNADES CATALANES D'INFORMACIÓ I DOCUMENTACIÓ

Barcelona, 10 i 11 de maig de 2018

## **Anàlisi del nivell de transparència de les biblioteques catalanes a través del web**

## **Análisis del grado de transparencia de las bibliotecas catalanes a través de su sede web**

**Dra. Carina Rey Martín. Professora titular universitat. Departament de Biblioteconomia, Documentació i Comunicació Audiovisual. Membre del grup de Recerca BIBES. Biblioteques, Educación, Societat (SGR 520 2017- 2019) ([carina.rey@ub.edu](mailto:carina.rey@ub.edu)) Telf. 606144742.**

**Dra. Concepción Rodríguez Parada. Professora titular universitat. Coordinadora del màster de Gestió i Direcció de Biblioteques i Serveis d'Informació. Departament de Biblioteconomia, Documentació i Comunicació Audiovisual. Membre del grup de Recerca BIBES. Biblioteques, Educación, Societat (SGR 520 2017- 2019) ([crodriguezp@ub.edu](mailto:crodriguezp@ub.edu)).**

**Facultat de Biblioteconomia i Documentació.  
Melcior de Palau, 140  
08014 BARCELONA**

### Resum

La Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (Catalunya 2013) obliga els diferents estaments de l'administració pública a retre compte als ciutadans de manera proactiva sobre la seva gestió.

En aquest context, s'analitza el nivell de transparència de les biblioteques catalanes finançades amb fons públics a partir de la informació disponible en els seus llocs web. El mètode utilitzat segueix els indicadors d'avaluació proposats per Ana Reyes Pacios i les àrees informatives definides per la Fundació Compromís i Transparència en el seu informe sobre la transparència voluntària al web de les universitats públiques espanyoles (2016).

Es conclou que les biblioteques han de millorar la quantitat i qualitat de la informació que difonen via web per tal de poder valorar-ne la gestió i els resultats que n'obtenen.

### Resumen



# 15es JORNADES CATALANES D'INFORMACIÓ I DOCUMENTACIÓ

Barcelona, 10 i 11 de maig de 2018

La Ley 19/2014, de 29 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (Cataluña 2013) obliga a los diferentes estamentos de la administración pública a dar cuenta a los ciudadanos de manera proactiva sobre su gestión.

En este contexto, se analiza el nivel de transparencia de las bibliotecas catalanas financiadas con fondos públicos a partir de la información disponible en sus sitios web. El método utilizado sigue los indicadores de evaluación propuestos por Ana Reyes Pacios y las áreas informativas definidas por la Fundación Compromiso y Transparencia en su informe sobre la transparencia voluntaria en la web de las universidades públicas españolas (2016).

Se concluye que las bibliotecas deben mejorar la cantidad y calidad de la información que difunden vía web para poder valorar su gestión y los resultados que obtienen.

## Abstract

Law 19/2014, of December 29, on transparency, access to public information and good governance (Catalonia 2013) obliges the different levels of public administration to provide citizens with a proactive account of their management.

In this context, the level of transparency of Catalan libraries financed with public funds is analyzed from the information available on their websites. The method used follows the evaluation indicators proposed by Ana Reyes Pacios and the information areas defined by the Commitment and Transparency Foundation in its report on voluntary transparency on the website of Spanish public universities (2016).

It is concluded that libraries should improve the quantity and quality of the information they disseminate via the web in order to assess their management and the results obtained.



Paraules clau: Transparència, Biblioteca de Catalunya, Biblioteques Públiques, Biblioteques Universitàries, Indicadors.

Palabras clave: Transparencia, Biblioteca de Catalunya, Bibliotecas Públicas, Bibliotecas Universitarias, Indicadores.

Keywords: Transparency, Biblioteca de Catalunya, Public Libraries, University Libraries, Indicators.

## **Introducció**

La Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (Catalunya, 2014) obliga els diferents estaments de l'administració pública, a retre compte als ciutadans de manera proactiva sobre les decisions rellevants que pren i la gestió dels recursos públics perquè, tal com s'afirma en el preàmbul, la transparència i l'accés a la informació pública és garantia de qualitat democràtica.

Malgrat que la llei esmentada no obliga les biblioteques a complir-la perquè depenen d'una institució o entitat més gran, és evident que és una oportunitat que cal aprofitar perquè donant informació sobre allò que fan i com ho fan, és a dir, rendint comptes, generen confiança en la ciutadania.

## **Objectius i Metodologia**

En aquest context, s'analitza el nivell de transparència de les biblioteques catalanes finançades amb fons públics a partir de la informació disponible en els seus llocs web. El mètode utilitzat segueix els indicadors d'avaluació proposats per Ana Reyes Pacios<sup>1</sup> a partir de les àrees informatives definides per la Fundació Compromís i Transparència en el seu informe sobre la transparència voluntària al web de les universitats públiques espanyoles (2016) que es basa en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (España, 2013):<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> S'entén per indicador com la unitat d'informació (document, dada o símbol) que mostra o indica el que es pretén en cadascuna de les àrees a efectes de la transparència.

<sup>2</sup> J. Martín Cavanna; E. Barrio, *Examen de transparencia. Informe de transparencia voluntaria en la web de las Universidades españolas 2016* (Madrid: Fundación Compromiso y Transparencia, 2016).

Àrees informatives	Indicadors
1. Propòsit del servei i objectius	Definició de la missió
	Pla Estratègic
2. Òrgans de govern i regles de funcionament	C) Membres de les comissions
	D) Reglament
	E) Normativa específica de funcionament dels serveis
	F) Carta de deures i drets dels usuaris
3. Oferta de serveis	G) Carta de serveis
4. Recursos d'informació	H) Política/programa de gestió col·lecció
5. Personal	I) Organigrama
	J) Directori de personal
6. Resultats	K) Indicadors de gestió (quadre comandament)
	L) Enquestes de satisfacció
	M) Memòria anual o informe d'activitats
	N) Reconeixements, premis i certificacions
7. Informació econòmica	O) Pressupost
	P) Contractes de licitació i concursos
8. Pertinença a xarxes i relacions de col·laboració	Q) Xarxes amb les que treballa o coopera

Taula 1. Indicadors de transparència agrupats per àrees informatives rellevants

Aquests indicadors s'han aplicat fins ara a les biblioteques del consorci Madroño<sup>3</sup> i a les Biblioteques Públiques de l'Estat.<sup>4</sup>

Tot i que el nostre objectiu inicial era analitzar el nivell de transparència de totes les biblioteques catalanes finançades amb fons públics a través de la informació accessible en

<sup>3</sup> A.-R. Pacios, "Universidades transparentes con bibliotecas transparentes", *Investigación Bibliotecológica*, vol. 30, núm. 70 (2016), p. 105-128.

<sup>4</sup> I més recentment A.-R. Pacios; B. Rodríguez-Bravo; M. Vianello-Osti; C. Rey-Martin; C. Rodríguez-Parada, "Transparencia en la gestión de las bibliotecas públicas del Estado a través de sus sedes web", *El Profesional de la Información*, vol.27, núm.1 (2018), p.36-48.

els seus llocs web, al començar a fer la revisió el passat mes de febrer, ens vam adonar que hauriem de contemplar alguns paràmetres “exògens” en el cas de les biblioteques públiques, i que caldria excloure la Biblioteca del Parlament de Catalunya i les biblioteques especialitzades (BEG) pels motius següents:

#### Biblioteques Públiques

Com hem dit a la introducció, la Llei no obliga les biblioteques a ser *transparentes* sinó que aquesta responsabilitat recau, en el cas de les biblioteques públiques, en els ajuntaments, entitats de la qual depenen. Tanmateix, creiem que hi ha informació que caldria que fos pública, com ara el reglament de la biblioteca, la normativa específica de funcionament dels serveis o la carta de serveis, que, en molts casos, sabem que s’han elaborat però no son consultables via web.

Actualment a Catalunya 412 biblioteques conformen el Registre de Biblioteques del Sistema de Lectura Pública (segons Resolució CLT/3195/2006 de 31 agost).<sup>5</sup> Com que l’anàlisi de totes elles era inviable, hem considerat que era una mostra prou representativa triar-ne 64 que corresponen als municipis de més 20.000 segons l’estudi de Moreno-Sardà, Molina-Rodríguez-Navas i Simelio-Solà (2017) on analitzen l’impacte de la legislació relativa a la transparència en la informació difosa per les corporacions locals. La tria d’aquest criteri respon a la voluntat de conèixer si el nivell de transparència de l’administració –local en aquest cas– té el seu correlat en tots els serveis que presta.

De cada municipi, s’ha revisat la pàgina web de la biblioteca vinculada al web del Ajuntament i la pàgina pròpia de la biblioteca (en cas de tenir-ne). Quan es tracta d’una xarxa bibliotecària municipal, s’ha estudiat la biblioteca central i en els municipis que disposen de més d’una biblioteca sense formar una xarxa, s’han analitzat totes elles.

Les biblioteques públiques de l’Estat de Girona, Lleida i Tarragona, atesa la seva titularitat difosa,<sup>6</sup> es consideren de forma diferenciada.

#### Biblioteca del Parlament de Catalunya

Tant les *Directrices para sitios web parlamentarios* (2009) com les *Directrices para bibliotecas parlamentarias* (2009) emfatitzen que la biblioteca i el servei d’informació dels

<sup>5</sup> <http://biblioteques.gencat.cat/ca/inici>

<sup>6</sup> [http://biblioteques.gencat.cat/ca/biblioteques/estructura\\_organitzacio/centres\\_gestionats\\_departament/](http://biblioteques.gencat.cat/ca/biblioteques/estructura_organitzacio/centres_gestionats_departament/)

Parlaments contribueixen de manera decisiva a la seva eficàcia en tant que proporcionen “información autorizada, independiente, imparcial y relevante” en una doble vessant: d’una banda, donant suport al treball dels parlamentaris i, de l’altra, fent d’enllaç entre aquests i la ciutadania a l’esdevenir altaveu de l’activitat del legislatiu. Dit amb paraules de Bosch *et al.* (2011) les *Directrius* “promouen la transparència de l’activitat parlamentària i les relacions amb el ciutadà per sobre del treball de l’administració parlamentària, que es considerada de tipus intern”. Potser aquesta és una de les raons que expliquen la impossibilitat d’accedir a la informació de i sobre la biblioteca del Parlament català<sup>7</sup> a la que s’ha d’afegir l’arquitectura poc clara de la mateixa web.

#### Biblioteques especialitzades

No hem revisat el lloc web de les 138 biblioteques que formen la xarxa Biblioteques Especialitzades de la Generalitat<sup>8</sup> (BEG) perquè la informació que ofereix no respon als paràmetres d’anàlisi d’aquest treball. Per les raons apuntades més amunt no hem revisat el web de les biblioteques que pertanyen a entitats privades malgrat que el web d’algunes d’elles disposen d’un Portal de la transparència.

### 2.1 Mostra de l’estudi

Així, doncs, la mostra final de les biblioteques que constitueix la base de l’estudi està formada per:

Biblioteca de Catalunya

Biblioteques de les Universitats Públiques (UAB, UB, UdG, UdL, UPC, UPF i URV)

Biblioteques del Sistema de Lectura Pública de Catalunya (municipis de més de 20.000 habitants)

S’ha buscat i analitzat la presència dels indicadors esmentats en la taula 1 en la web de totes elles. La revisió s’ha realitzat al llarg mes de febrer de 2018 i s’ha valorat que la informació disponible seguís els principis de visibilitat i accessibilitat i que fos actual i comprensible.

---

<sup>7</sup> <https://www.parlament.cat/pcat/serveis-parlament/>

<sup>8</sup> <http://biblioteques.gencat.cat/ca/biblioteques/beg/>

Queden al marge de l'anàlisi, aquelles institucions que, tot i disposar d'alguns dels documents que es busquen i que poden consultar-se a través de la intranet o prèvia petició, no són accessibles via web al conjunt de la ciutadania.

### **Anàlisi dels resultats**

L'obtenció de resultats es veu fortament condicionat per l'estructura i el criteri seguit per les diverses institucions o biblioteques a l'hora d'organitzar la informació al web. La consulta i la recuperació és difícil atès que les denominacions dels epígrafs i el que hi ha darrera de cadascun d'ells no sempre és *transparent* sinó, més aviat, al contrari. Per exemple, la informació rellevant per a l'elaboració d'aquest treball tant pot trobar-se sota l'epígraf *Biblioteca*, com *Qui som*, però també *Coneix-nos*, *Gestió* i, fins i tot, *Documents*. Tot plegat és una mostra de dispersió que fa difícil l'accés a la informació.

### **Biblioteca de Catalunya**

L'evolució de la seva trajectòria a favor d'una gestió més transparent és positiva malgrat que sigui insuficient a la llum dels indicadors proposats.

Analitzada la seva pàgina web<sup>9</sup> s'han localitzat els indicadors que corresponen a l'àrea de propòsit del servei i els objectius, és a dir, s'inclou la definició de la missió (1a) així com el Pla estratègic (1b) per al període 2017-2021.

En relació a l'àrea d'òrgans de govern i regles de funcionament, no estan disponibles cap dels quatre indicadors establerts, tot i que, el que fa referència als membres que integren la comissió de biblioteca (2c) es podria assimilar als membres del Consell Rector, que és el màxim òrgan de govern de la BC i del que es relaciona el nom de les entitats o serveis que representen.

Disposa de carta de serveis (3g), tanmateix, no s'acaba d'ajustar a la normativa ja que no inclou els indicadors de mesura dels compromisos. Per contra, no es difonen els indicadors de l'àrea de recursos de informació, ni la política institucional d'accés obert (4l) ni tampoc els que corresponen a la política o programa de gestió de la col·lecció (4h), aspecte fonamental al tractar-se de la biblioteca nacional i, per tant, capçalera del sistema bibliotecari català.

---

<sup>9</sup> <http://www.bnc.cat/>

Són presents els dos indicadors de l'àrea de personal: tant l'organigrama (5j) com el directori (5k).

Dins l'àrea informativa de resultats trobem el qüestionari i el resultat de les enquestes d'usuaris (6m) des de l'any 2013 fins 2017, i la memòria anual (6n) de 2016.

Pel que fa a les dues darreres àrees (Informació econòmica i Pertinença a xarxes) la BC inclou el pressupost (7p) i els organismes, projectes, programes o institucions amb els que col·labora (8r).

### Biblioteques Públiques

El resultat de cercar els indicadors objecte d'estudi en les seus web de les biblioteques dels municipis de més de 20.000 habitats és força decebedor. Tal com s'observa en la taula següent, són escassos els documents relatius als indicadors de transparència. Tant és així que cap d'ells supera el 50 %.

Àrees informatives	Indicadors	Presència en la web (%)
1. Propòsit del servei i objectius	a) Definició de la missió	32,81
	b) Pla Estratègic	14,06
2. Òrgans de govern i regles de funcionament	c) Membres de les comissions	0
	d) Reglament Biblioteca	34,07
	e) Normativa específica de funcionament dels serveis	3,1
	f) Carta de deures i drets dels usuaris	12,5
3. Oferta de serveis	g) Carta de serveis	10,93
4. Recursos d'informació	h) Política/programa de gestió col·lecció	9,37
	i) Política institucional accés obert	0
5. Personal	j) Organigrama	1,5
	k) Directori de personal	20,31



6. Resultats	l) Indicadors de gestió (quadre comandament)	0
	m) Enquestes de satisfacció	3,1
	n) Memòria anual o informe d'activitats	12,5
	o) Reconeixements, premis i certificacions	3,1
7. Informació econòmica	p) Pressupost	1,5
	q) Contractes licitació	1,5
8. Pertinença a xarxes i relacions de col·laboració	r) Xarxes amb les que treballa o coopera	9,37

Taula 2. Grau de transparència de les biblioteques públiques

Podem comprovar que els més implantats són: la definició de la missió, el reglament o normativa d'ús de la biblioteca i el directori de personal.

L'indicador més difós és el reglament o normativa d'ús de la biblioteca (2d). Un 34,07 % de les biblioteques públiques de casa nostra en disposen. En general es tracta d'un document molt centrat en establir les pautes d'ús i les normes de comportament, sancions o funcionament dels serveis, i, en alguns casos, inclou també la missió i els drets i deures dels usuaris.

La missió (1a), que representa el propòsit o raó de ser de la biblioteca, és present en el 32,81 % dels webs. Tanmateix, aquest xifra no és del tot certa perquè algunes biblioteques no donen a la definició de la missió cap "prevalença" o protagonisme per ella mateixa perquè la inclouen dins del reglament o bé dins de la carta de serveis.

El directori de personal (5k), que sol ser una relació nominal del personal que treballa a la biblioteca amb el seu correu electrònic, no sempre el telèfon i gairebé mai la fotografia, tanca la tríada amb un 20,31 %.

La presència de la resta d'indicadors és testimonial, inclús aquells que es consideren cabdals com el Pla estratègic (1b), on es reflecteix la trajectòria de futur de la biblioteca i els seus objectius (14,06 %). Tot i ser baixa, aquesta xifra inclou dos plans caducats i d'altres que no compleixen els requeriments mínims perquè són plans d'acció anuals.

La carta de drets i deures dels usuaris (2f) i la memòria anual o el informe d'activitats (6n), la difonen a través del web el 12,5 % de biblioteques.

Destaquem que es tracta d'informació accessible a través del web perquè el que és segur és que tots els centres redacten la memòria anual d'activitats, entesa com a balanç i reflex del servei ofert, per a ús intern i per retre comptes davant les autoritats municipals, que, en canvi, no publiquen. Les que s'han consultat tenen un format divers que acostuma a ser molt visual i atractiu i contenen informació molt completa de les activitats desenvolupades i de les estadístiques d'ús.

Un nivell d'implementació molt similar té la carta de serveis (3g) amb un 10,93 %. Cal fer esment que tres d'elles no compleixen la normativa establerta, fonamentalment perquè no inclouen els compromisos i els indicadors de qualitat, motiu per el qual no són una eina d'avaluació i qualitat, sinó una cartera dels serveis oferts.

La política o programa de gestió de la col·lecció (4h), que considerem fonamental per desenvolupar el fons de la biblioteca i per justificar les prioritats i restriccions en aquest àmbit, té també una escassa presència amb un minso 9,37 %. En uns pocs casos, dins de l'apartat *Normativa* o *Documents*, s'ha localitzat alguna pauta per regular la donació de fons per part dels usuaris en biblioteques que no han publicat la seva política de gestió de la col·lecció o bé no l'han redactat de manera global. Aquest fet, ens porta a pensar que les donacions preocupen l'organització pel efectes que tenen en la formació del fons i en les relacions amb els usuaris.

També és pobre (3,1 %) la presència de la normativa específica de funcionament dels serveis (2e), la qual es barreja amb els pocs reglaments de funcionament de la biblioteca, que es limiten a regular aspectes molt concrets del servei com el préstec d'ordinadors o multimèdia.

El mateix percentatge (3,1 %) obtenen les enquestes de satisfacció dels usuaris (6m), que permeten conèixer l'opinió dels usuaris i son una bona mesura de la qualitat però que no s'han generalitzat. Fins i tot en un dels casos, tot i haver-se fet i localitzat en el web no és possible consultar-la.

Encara més absents són dos indicadors de tipologia ben diferent: el pressupost (7p) que s'ha localitzat en dos casos dins de la memòria anual; i l'organigrama (5j) representació gràfica de l'estructura de la biblioteca i les relacions que hi ha entre les seves parts, del que només s'ha trobat un exemple.

Pel que fa als reconeixements, premis i certificacions (6o), tots tres considerats com una mostra de qualitat i treball ben realitzat, dues biblioteques n'han rebut per haver implementat bones pràctiques.

Cap biblioteca publicita l'ús de quatre indicadors, els quals tenen una importància desigual en el seu funcionament i gestió així com en el seu nivell de transparència. El primer, es refereix a la relació dels membres de la comissió de biblioteca (2c). Certament, aquest indicador té un nivell d'incidència baix atès que la seva implantació és gairebé nul·la en els biblioteques del nostre país. La mateixa consideració rep la política institucional d'accés obert (4i) perquè fins al moment no juga cap paper en el desenvolupament dels recursos d'informació d'aquesta tipologia de centres. Ben diferent es l'atenció que haurien de rebre els indicadors relatius al quadre de comandament (6i), és a dir, el recull dels indicadors de gestió que les biblioteques utilitzen per mesurar el seu rendiment. No se n'ha localitzat cap, només un parell de cartes de servei presenten els indicadors de qualitat vinculats als compromisos però, per contra, no es pot saber del cert quins àmbits d'anàlisi es segueixen. No obstant, l'observació de certs gràfics inclosos en la memòria d'activitats permeten afirmar que segurament s'utilitzen alguns indicadors de rendiment. Així mateix, s'ha localitzat una sola referència a l'indicador de contracte de licitació o concursos de compra (7q)

### **Biblioteques Públiques del Estado (BPE)**

A Catalunya hi ha actualment tres biblioteques públiques de titularitat estatal gestionades pel Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya: Biblioteca Pública de Girona<sup>10</sup>, de Lleida<sup>11</sup> i Tarragona<sup>12</sup>. Formen part del Sistema de Lectura Pública i presten servei com a biblioteques municipals, comarcals i provincials.

Les tres obtenen resultats molt similars en l'àrea de propòsit de servei i objectius atès que defineixen la missió (1a) i disposen d'un pla estratègic (1b) vigent. Dos d'elles (BP de Tarragona i BP de Lleida) han fet enquestes de satisfacció d'usuaris (6m) en 2016 i 2017 i mostren l'indicador de reconeixement (6o), concretament la certificació de qualitat que havien obtingut i que no han conservat al no poder finançar les auditories de certificació.

<sup>10</sup> [http://bibliotecagirona.gencat.cat/ca/bpg\\_la\\_biblioteca/bpg\\_qui\\_som/](http://bibliotecagirona.gencat.cat/ca/bpg_la_biblioteca/bpg_qui_som/)

<sup>11</sup> [http://bibliotecalleida.gencat.cat/ca/bpl\\_la\\_biblioteca/bpl\\_qui\\_som/](http://bibliotecalleida.gencat.cat/ca/bpl_la_biblioteca/bpl_qui_som/)

<sup>12</sup> <http://bibliotecatarragona.gencat.cat/es/inici/>

La BPE de Tarragona disposa també d'altres indicadors: normativa específica de funcionament dels serveis (2e) amb el títol “Reglament de règim interior de les biblioteques públiques gestionades pel Departament de Cultura”; directori de personal (5k); la memòria anual (6n) de 2017; i la política de gestió de la col·lecció (4h) o “Pautes per la política de desenvolupament de la col·lecció de la Biblioteca Pública de Tarragona”.

Àrees informatives	Indicadors	Presència en la web (%)
1. Propòsit del servei i objectius	a) Definició de la missió	100
	b) Pla Estratègic	100
2. Òrgans de govern i regles de funcionament	c) Membres de les comissions	0
	d) Reglament Biblioteca	0
	e) Normativa específica de funcionament dels serveis	33,33
	f) Carta de deures i drets dels usuaris	0
3. Oferta de serveis	g) Carta de serveis	0
4. Recursos d'informació	h) Política/programa de gestió col·lecció	33,33
	i) Política institucional accés obert	0
5. Personal	j) Organigrama	0
	k) Directori de personal	33,33
6. Resultats	l) Indicadors de gestió (quadre comandament)	0
	m) Enquestes de satisfacció	66,66
	n) Memòria anual o informe d'activitats	33,33
	o) Reconeixements, premis i certificacions	66,66
7. Informació econòmica	p) Pressupost	0
	q) Contractes licitació	0
8. Pertinença a xarxes	r) Xarxes amb les que treballa o coopera	0

Taula 3. Grau de transparència de les BPE

### Biblioteques universitàries

L'anàlisi de les web de les set sistemes bibliotecaris de les universitats públiques ens aporta la següent informació:

Àrees informatives	Indicadors	Presència en la web (%)
1. Propòsit del servei i objectius	a) Definició de la missió	85,71%
	b) Pla Estratègic	71,42%
2. Òrgans de govern i regles de funcionament	c) Membres de les comissions	28,57%
	d) Reglament Biblioteca	100%
	e) Normativa específica de funcionament dels serveis	100%
	f) Carta de deures i drets dels usuaris	100%
3. Oferta de serveis	g) Carta de serveis	85,71%
4. Recursos d'informació	h) Política/programa de gestió col·lecció	28,57%
	i) Política institucional accés obert	100%
5. Personal	j) Organigrama	85,71%
	k) Directori de personal	100%
6. Resultats	l) Indicadors de gestió (quadre comandament)	0%
	m) Enquestes de satisfacció	42,85%
	n) Memòria anual o informe d'activitats	85,71%
	o) Reconeixements, premis i certificacions	42,85%
7. Informació econòmica	p) Pressupost	71,42%
	q) Contractes de licitació i concursos	14,28%
8. Pertinença a xarxes	r) Xarxes amb les que treballa o coopera	85,71%

Taula 4. Grau de transparència de les Biblioteques universitàries

L'estructuració de la informació és molt diferent en cadascun dels webs. Sis presenten un apartat *Sobre la biblioteca*, amb múltiples sub apartats que posen de manifest la voluntat

d'oferir informació amb l'objectiu de legitimar-ne la gestió i visibilitzar certs "instruments" com, per exemple, les cartes de servei.

Els indicadors amb major presència (100 %) són, d'una banda, l'aprovació de la política institucional d'accés obert (4i); i, de l'altra, tres de l'àrea d'informació anomenada òrgans de govern (reglament de biblioteca (2d), normativa específica de funcionament dels serveis bibliotecaris (2e), i la carta de drets i deures (2f)).

La carta de serveis (3g) malgrat tenir una presència lleugerament menor (85, 71 %), tot sovint incorpora la carta de drets i deures. Una de les sis cartes de servei no compleix les pautes establertes per la normativa, però.

Totes tenen directori de personal (5k), més o menys complert, i sis d'elles presenten també l'organigrama (5j). Una presència similar és la de pertinença a les xarxes de cooperació (8r). Totes les biblioteques són membres del CSUC i de REBIUN. Altres també ho són de LIBER, COAR i DART. Cal destacar la participació a LABOR (Laboratori d'aprenentatge de biblioteques obertes), projecte transversal que promou els intercanvis de bones pràctiques entre biblioteques universitàries (UB, UdG, UOC i UPC), sistemes bibliotecaris, i algunes xarxes i biblioteques públiques sota la coordinació del Departament de Cultura de la Generalitat.

El propòsit i els objectius del servei tenen també una presència notable al web. Així un 85,71% de les biblioteques defineix de missió (1a), mentre que cinc fan visible el seu pla estratègic (1b), dels que només quatre són vigents.

L'àrea dels resultats té una presència diversa segons de l'indicador que es tracti. El més implantat és la memòria (6n), publicada per sis biblioteques. El grau d'actualització és alt perquè totes són de 2016. Cinc d'aquests informes anuals d'activitats incorporen l'indicador pressupost (7p), la qual cosa representa un percentatge del 71,42 %.

Tres sistemes de biblioteques (42,85 %) presenten tant les enquestes de satisfacció dels usuaris (6m) i els seus resultats com els premis o reconeixements rebuts (6o). Entre aquests trobem una certificació EFQM i dues ISO. En alguns casos s'ha observat que resten presents certificacions ANECA amb més de deu anys d'antiguitat.

Els indicadors membres de la comissió de la biblioteca (2c) i política / programa de gestió de la col·lecció (4h) sols els difonen dues universitats (28,57 %). Sorprenen la poca presència

d'aquest darrer quan es tracta d'un document tan important per guiar el desenvolupament dels recursos i per informar als usuaris de les prioritats i restriccions en aquest àmbit.

Només un sistema bibliotecari (14,28 %) informa dels contractes i licitacions (7q).

Tot i que cap institució presenta el quadre de comandament (6l), sabem que disposen i utilitzen nombrosos indicadors per l'avaluació dels recursos i del rendiment tal com estableix REBIUN i es desprèn de la lectura de la memòria principalment, però també d'altres apartats del web.

### Anàlisi de conjunt

Àrees informatives	Indicadors	Presència en la web (%)			
		BPG	BPE	BC	BU
1. Propòsit del servei i objectius	A) Definició de la missió	32,8	100	100	85,71
	B) Pla Estratègic	14,06	100	100	71,42
2. Òrgans de govern i regles de funcionament	C) Membres de les comissions	0	0	0	28,57
	D) Reglament Biblioteca	28,12	0	0	100
	E) Normativa específica de funcionament dels serveis	3,1	33,33	0	100
	F) Carta de deures i drets dels usuaris	12,5	0	0	100
3. Oferta de serveis	G) Carta de serveis	10,93	0	100	85,71
4. Recursos d'informació	H) Política/programa de gestió col·lecció	9,37	0	0	28,57
	I) Política institucional accés obert	0	0	0	100
5. Personal	J) Organigrama	1,5	0	100	85,71
	K) Directori de personal	20,31	33,33	100	100
6. Resultats	L) Indicadors de gestió (quadre comandament)	0	0	0	0
	M) Enquestes de satisfacció	3,1	66,66	100	42,85
	N) Memòria anual o informe d'activitats	12,5	33,33	100	85,71

	O) Reconeixements, premis i certificacions	3,1	66,66	0	42,85
7. Informació econòmica	P) Pressupost	1,5	0	100	71,42
	Q) Contractes licitació	0	0	0	14,28
8 . Pertinença a xarxes	R) Xarxes amb les que treballa o coopera	9,37	0	100	85,71

Taula 5. Resum de la presència dels indicadors

La taula comparativa mostra que cap indicador és present en el 100 % de les biblioteques catalanes. Els més difosos són la definició del propòsit del servei i la missió de la biblioteca, seguits del directori de personal. Tots tres són presents en les tipologies bibliotecàries objecte d'estudi. Per contra, és absent el quadre de comandament (6I), que, com s'ha comentat anteriorment, es un sistema d'indicadors (seleccionat i presentat de forma fàcil) que facilita el control i la presa de decisions amb un complet sistema d'anàlisis. Remarquem que, quan ens referim a l'absència, volem dir que el quadre de comandament no es dona a conèixer a través del web, perquè és evident que les biblioteques utilitzen dades i indicadors en els processos d'avaluació tot i que, de moment, no s'han seleccionat per configurar el quadre esmentat ni tampoc es presenten als usuaris.

S'adverteixen notables diferències en el nivell d'implantació de certs indicadors entre els diversos tipus de biblioteques. Així, per exemple, el pla estratègic que han elaborat la biblioteca nacional i les universitàries mentre que cap de les biblioteques públiques seleccionades l'ha redactat.

Els indicadors més vinculats als resultats són els que presenten uns resultats més baixos, llevat de la memòria anual que en les biblioteques universitàries està quasi bé generalitzada, i que serveix com a eina per mostrar als usuaris interns i externs les activitats realitzades i tots aquells aspectes que consideren rellevants a més d'incloure informació econòmica, de formació de personal o de màrqueting.

Les enquestes de satisfacció d'usuaris encara tenen un nivell d'implantació regular, tot i que amb notables diferències entre tipologies i centres concrets. Serveixin d'exemple una biblioteca universitària i una pública que tenen una trajectòria de gairebé trenta anys en l'ús d'aquest instrument com a eina per a la millora continua dels productes i serveis.

Pel que fa als indicadors que corresponen als òrgans de govern i regles de funcionament, l'anàlisi descobreix notables diferències entre biblioteques. Sorpren el baix nivell



d'implantació dels reglament de funcionament, sobretot si tenim en compte que facilita una informació bàsica e imprescindible als usuaris com ara les normes de comportament i les condicions de funcionament dels serveis. Tanmateix, comença a fer-se evident una canvi de tendència motivada per la introducció de nous suports i recursos, que han afavorit la redacció de normatives que estipulen les condicions d'ús, encara que no tots els centres les han fetes públiques.

### **Conclusions**

Una de les limitacions d'aquest treball rau en la impossibilitat de fer una anàlisi detallada i exhaustiva de totes les pàgines web per les raons ja exposades. Una altra cal situar-la en la tria de les àrees d'informació i dels indicadors estudiats. El model de Pacios, útil per estudiar la realitat de les biblioteques universitàries, potser necessita algun tipus d'adaptació parcial per a ser aplicat en altres tipologies bibliotecàries

Aquestes premisses emmarquen la nostra voluntat d'impulsar les bones pràctiques, l'aplicació generalitzada de les tècniques i eines de gestió i d'incentivar la rendició de comptes envers els usuaris atès que hi tenen dret d'accés. Per aquest motiu hem anonimitzat els resultats i no hem categoritzat les biblioteques en transparents o opaques.

Les pàgines web de moltes de les biblioteques analitzades presenten una important dispersió de la informació associada als indicadors subjectes d'estudi. El desmembrament descrit fa necessari que es revisi la presentació, la localització i l'actualització del continguts dels webs per superar la contradicció que se estableix entre el fet que siguin institucions la finalitat de les quals és oferir informació però que, en canvi, el grau d'opacitat que mostren sobre la seva acció és elevat, llevat de les biblioteques universitàries i de la biblioteca nacional.

Són molts els indicadors que han de millorar la seva presència al web. Entre els més importants destaquem la missió, els reglaments i normatives, les cartes de serveis i la memòria anual principalment per part de les biblioteques públiques.

Així mateix totes les biblioteques haurien de potenciar l'aplicació de l'avaluació i, conseqüentment, l'ús dels indicadors de gestió i del quadre de comandament, i les enquestes de satisfacció dels usuaris.

Per permetre que els usuaris puguin entendre i/o valorar les decisions preses, i les activitats o restriccions dutes a terme, caldria que es generalitzés la difusió de dos indicadors de caràcter tècnic com ara la política o programa de gestió de la col·lecció i el pressupost, amb la finalitat de donar a conèixer les despeses en recursos i en personal, i les inversions que es fan.

Indicadors com l'organigrama o el directori faciliten la relació dels usuaris amb els professionals mentre que saber les xarxes amb les que treballa o coopera la biblioteca ajuden a valorar la seva implicació social, per exemple.

L'anàlisi mostra que no hi ha una correlació positiva entre el grau de transparència dels ajuntaments i el de les respectives biblioteques públiques com sí que sabem es dona en les universitats. Sorpren l'absència del necessari efecte cascada en el primer cas quan molt ajuntaments disposen d'un Portal de Transparència amb pautes, indicadors i informació de totes les àrees.

La valoració del grau de transparència té una visió o enfocament molt marcat d'orientació al usuari, atès que la *Llei* obliga a fer visible de forma fàcil i comprensible les diferents àrees d'actuació de les organitzacions.

Els resultats que presentem són de caràcter "orientatiu". Cal no oblidar que les institucions i organitzacions directament implicades (ajuntaments, universitats, entitats jurídiques, etc.) estan encara en un període d'adaptació a la normativa que és sobretot de canvi de mentalitat perquè, no es tracta només de difondre informació sinó l'ocasió de retre comptes perquè els usuaris i la ciutadania puguin exercir la funció de control de la gestió pública.

### **Bibliografia**

Burke, S.K. "Public Library Administration: Transparency on the Website". *Library Quarterly*, vol. 86, núm. 4 (2013), p. 449-467.

Catalunya (2014). *Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern* [en línia]. ([http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur\\_ocults/pjur\\_resultats\\_fitxa/?action=fitxa&mode=single&documentId=680124&language=ca\\_ES](http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?action=fitxa&mode=single&documentId=680124&language=ca_ES)) [02/03/2018].



Diversitat de **BiDes**

# 15es JORNADES CATALANES D'INFORMACIÓ I DOCUMENTACIÓ

Barcelona, 10 i 11 de maig de 2018

Espanya (2013). *Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno* [en línia]. (<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12887>) [02/03/2018].

IFLA. *IFLA Manifiesto on Transparency, Good Governance and Freedom for Corruption* [en línia]. (<https://www.ifla.org/publications/ifla-manifiesto-on-transparency--good-governance-and-freedom-from-corruption>) [02/03/2018].

Lakos, A.; Phipps, S. "Creating a Culture of Assessment: A Catalyst for Organizational Change". *Libraries and the Academy*, vol. 4, núm. 3 (2004), p. 345-361.

Manfredi Sánchez, J. L.; Herranz de la Casa, J. M<sup>a</sup>; Corcoy Rius, M.; Cantero de Julián, J. I. "Sense notícies de corrupció: la informació periodística sobre corrupció en els webs municipals" [en línia]. *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, núm. 39 (desembre 2017). (<http://bid.ub.edu/39/manfredi.htm>) (<https://dx.doi.org/10.1344/BiD2017.39.13>) [Consulta: 02-03-2018].

Moreno-Sardà, A.; Molina-Rodríguez-Navas, P.; Simelio-Solà, N. "Impacto de la legislación sobre transparencia en la información publicada por las administraciones locales". *El profesional de la información*, vol. 26, núm. 3 (2017), p. 370-380.

*Metodología de evaluación y seguimiento de la transparencia de la actividad pública* [en línia]. Madrid: AEVAL, 2016. (<http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/evaluaciones/E42-2016.pdf>) [Consulta: 02/03/2018].

Pacios Lozano, A. R. "Universidades transparentes con bibliotecas transparentes". *Investigación Bibliotecológica*, vol. 30, núm. 70 (2016), p. 105-128.



# 15es JORNADES CATALANES D'INFORMACIÓ I DOCUMENTACIÓ

Barcelona, 10 i 11 de maig de 2018

Pacios, A.R; Rodriguez-Bravo, B.; Vianello-Osti, M.; Rey-Martin, C.; Rodríguez-Parada,C.  
“Transparencia en la gestión de las bibliotecas publicas del Estado a través de sus sedes web”. *El Profesional de la Información*, vol. 27, núm.1 (2018), p.36-48.