

Avaluació de les polítiques d'informació: algunes reflexions metodològiques

PILAR MORENO NAVARRO

Docent de Politiques d'Informació (UAB)

Consultora de Planificació i Avaluació de Politiques d'Informació (UOC)

Aragó, 322, 1-3 - 08009 Barcelona

pilar.moreno@uab.es / pmorenon@uoc.edu

EUGENIA SALVADOR MENCERRÉ

Co-directora del Projecte Associació Lectura Fàcil

Consultora de la UOC de Planificació i Avaluació de Politiques d'Informació

c/ La Granada del Penedès, 25 - 08006 Barcelona

esalvadorm@uoc.edu

RESUM

Els ciutadans són cada cop més conscients de que les polítiques de l'administració han de ser sotmeses a processos de control i d'avaluació, i de que els assisteix el dret d'obtenir informació de com es gasta el diner públic, quins són els resultats assolits per una determinada actuació, si aquests justifiquen els recursos esmerçats, quins mecanismes d'avaluació s'han posat en marxa per corregir desviacions dels objectius fixats, etc. Aconseguir una administració eficient i transparent és una preocupació que comparteixen ciutadans i governs, en uns

moments en els que les reduccions pressupostàries obliguen, més que mai, a reclamar eficàcia i contenció de la despesa pública.

En aquesta ponència proposem una sèrie de reflexions metodològiques sobre l'anàlisi i l'avaluació de les polítiques públiques, algunes consideracions sobre l'especificitat i la multidisciplinarietat de les polítiques d'informació, i l'aconsellable i gairebé necessari recurs a l'instrumental metodològic emprat en altres disciplines acadèmiques per analitzar-les i avaluar-les.

PARAULES CLAU: Politiques d'informació, Metodologies d'anàlisi, Avaluació, Indicadors, Professionals de la informació, Estratègies, Societat de la Informació.

1. L'anàlisi de les polítiques públiques

Una política pública consisteix en una acció o conjunt d'accions que adopta un govern per resoldre un problema social, que afecta a un sector de la societat i que es circumscriu a un espai geogràfic. (Meny & Thoenig, 1992)

L'anàlisi d'una política pública és una disciplina que compta amb una abundant literatura i un variat instrumental d'anàlisi en el camp de les Ciències Polítiques i de l'Administració, perfeccionat en els nombrosos estudis que en els darrers anys ha suscitat aquest temàtica. Per analitzar una política pública cal tenir en compte el context social i institucional que enmarca la presa de decisions polítiques i donar resposta a molts interrogants per tal de comprendre el per què del disseny i la implementació d'una determinada política, com són: a partir de quin moment un tema es converteix en

problema social, com s'adopta la decisió de considerar-lo com a tal, quan i com s'inclou aquest problema en l'agenda política d'un govern, quins són els actors implicats en la definició i aplicació de la política, com es delimita el seu abast territorial quan les competències estan repartides entre diferents nivells d'administració, quina autonomia tenen els governs en un món cada cop més globalitzat per decidir els continguts de les polítiques públiques, etc.

Sovint es fa difícil saber si ens trobem davant una política pública. La no actuació de les administracions pot ser també una forma de política pública. D'altra banda, algunes actuacions no estan ni tan sols recollides en els pressupostos. És el cas de determinades mesures reguladores —o desreguladores— que poden no comportar cap despesa.

Meny i Thoenig (1999) proposen les següents condicions per determinar si ens trobem davant una política pública:

- Està constituïda per un conjunt de mesures concretes que en són el nucli
- Comprèn decisions o formes d'assignació de recursos de naturalesa coercitiva (explícita o latent)
- S'inscriu en un marc general d'acció, fet que permet distingir una política pública de simples mesures aïllades
- S'adreça a un públic destinatari —individus, grups o organitzacions— la situació dels quals queda afectada per la política pública
- Defineix objectius o resultats a aconseguir, i ho fa en funció de normes i de valors.

Les dificultats per definir una política d'informació es veuen agreujades per la polisèmia de la noció d'informació, i el diferent significat que pot atribuir-se a aquest terme segons el context en el qual s'apliqui. Per a les biblioteques públiques, facilitar l'accés a la informació a tothom ha comportat constituir-se en punts d'accés a Internet, per a les empreses és vital tenir accés a informació estratègica i de mercat que els doni avantatges competitius en el seu sector, la preservació del secret de les fonts d'informació és una prioritat entre els periodistes, i la legislació sobre la protecció de les dades personals és un altre enfocament específic dels legisladors. Són alguns dels exemples que il·lustren els diferents significats que que la noció d'informació adquireix i les problemàtiques i actuacions a què pot donar lloc.

Mc Clure (1996) identificava les característiques específiques que identificaven la informació com a recurs diferenciat de qualsevol altre, i que proporciona criteris per a la seva definició, independentment del context en el que s'utilitzi el terme:

- no es desgasta amb l'ús
- poden posseir-la moltes persones de forma simultània
- és difícil evitar que algú l'adquireixi sense pagar-la o que se n'apropriï d'alguns fragments

- un consumidor no pot saber quin valor tindrà per a ell, fins que no pot consultar-la
- pot esdevenir obsoleta, però no es pot exhaurir
- les unitats tècniques de mesura (bits, bytes, paquets) no tenen significat en ells mateixos i no aporten significat al seu consumidor

2. Què és una política d'informació?

Una política d'informació pot ser definida com un conjunt de principis interrelacionats, lleis, directrius, normatives, procediments, interpretacions i pràctiques que guien la creació, gestió, accés, emmagatzamament i ús de la informació (McClure, 1996).

Durant uns anys, que arrenquen en els posteriors a la 2^a Guerra Mundial, en les disciplines acadèmiques vinculades a la biblioteconomia ha estat freqüent associar les polítiques d'informació a les de documentació, atorgant un èmfasi especial a la documentació científica. Es va produir un allau de documents produïts durant el conflicte bèl·lic, i de característiques diferents: comunicacions informals produïdes i intercanviades entre científics, tècnics, metges, biòlegs, enginyers, etc. i que s'havien convertit en el vehicle principal de transferència tecnològica i de comunicació sobre l'estat i els progressos de la recerca científico-tècnica (Farkkas, 1990). La visió dels presidents nord-americans d'aquell moment era que la informació obtinguda per mitjà de la recerca bèl·lica havia de posar-se a disposició del gran públic i dels investigadors.

La necessitat preemptòria de trobar sistemes eficients de recuperació de la informació i l'impuls que la guerra va donar a la informàtica i les telecomunicacions, està a l'origen de la creació i comercialització de les grans bases de dades. Molts països europeus van seguir l'exemple. La dècada dels 70 va ser el moment àlgid de les polítiques d'informació i de documentació associades a la creació de centres de recerca en ciència i tecnologia que gestionaven la creació, emmagatzamament i difusió de la informació de grans bases de dades accessibles en línia, de caràcter tecnològic primer i ampliades a tots els camps del coneixement en qüestió de pocs anys. Aquest enfocament de les polítiques d'informació i de documentació segueix encara vigent. Per a molts autors, l'àmbit d'influència de les polítiques públiques es circumscriu a les polítiques científiques o a la legislació sobre arxius, biblioteques i patrimoni cultural (Ros, 1996; Fernández, 2001).

Actualment podem però considerar que els límits d'una política d'informació s'estenen molt més enllà d'aquestes àrees d'actuació. McClure (1996), bon coneixedor de les polítiques d'informació dels Estats Units, menciona que entre 1977 i 1990, el govern federal va aprovar 300 lleis que incidien en diferents aspectes de les polítiques d'informació i més de 31 iniciatives legislatives sobre accés a la informació electrònica. Això no incloïa altres normatives, circulars o disposicions legals.

La confluència de mitjans, tecnologia i serveis, ha contribuït a ampliar l'àmbit d'aplicació de les polítiques públiques. Un repàs a la literatura existent sobre política d'in-

formació mostra una ampli ventall de punts de vista i interpretacions, que provenen tan per les ambigüitats associades al terme política pública, com al del terme informació.

Hill (1994) va recopilar una extensa bibliografia en un estudi comparatiu de diverses països, que demostrava l'ampli abast que atendien les polítiques d'informació i el seu caràcter multidisciplinar i transversal. Abarcava àmbits tan diversos com biblioteques i arxius, llibertat d'accés a la informació, indústria editorial, seguretat de les xarxes de telecomunicacions, drets d'autor, gestió dels recursos d'informació, administració pública, legislació parlamentària, recerca i política científica, telecomunicacions, tecnologia, mitjans de comunicació, etc. (1989, citat a Rowlands) també ha destacat l'alt grau d'interdisciplinarietat del terme i considera que les polítiques informació impliquen més de 40 camps acadèmics.

3. De les polítiques d'informació a les estratègies per a la Societat de la Informació

Des de mitjans del any 90 diferents països han anat adoptant un conjunt d'iniciatives per a l'impuls de la Societat de la Informació. La *National Information Infrastructure* de l'administració Clinton, llençada el 1993, i la resposta europea amb l'informe Bange-mann de l'any 1994, que plantejava una reflexió sobre el camí a seguir en la integració econòmica i social de la Unió Europea, van suposar el tret de partida per impulsar la definició de estratègies per a la societat de la informació a diferents països europeus. La creença generalitzada de que aquestes mesures d'impuls contribueixen al benestar econòmic i social d'un país, ha estat la idea líder al voltant de la qual s'han articulat les diferents iniciatives en els països de la UE.

Des que Finlàndia, l'any 1994, va encetar una sèrie de mesures en aquest sentit, s'han multiplicat les iniciatives promogudes des de tots els nivells de govern. Constitueixen un conjunt molt divers que s'estén a la majoria de les àrees d'intervenció tradicionals de les administracions públiques. Un informe de l'ISPO (*Information Society Project Office*) retrança els inicis d'aquestes iniciatives en 12 països de la UE (Chatrie, 2000). A començaments de l'any 2000 la Comissió Europea elaborà un pla a llarg termini (*e-Europe*) en el que definia una estratègia que ha servit de marc d'actuació per als països de la Unió.

En un estudi detallat sobre l'estructura i continguts dels tipus d'iniciatives generades per a impulsar la Societat de la Informació, Jordana (2003) identifica les que s'han dut a terme a l'Estat espanyol a diferents nivells de govern. Els tipus d'intervenció comprenen des de grans Plans Estratègics fins a accions específiques molt concretes i les àrees temàtiques abasten tots els àmbits d'actuació de les administracions públiques: treball, territori, administració pública, educació, sanitat, serveis socials, foment empresarial, medi ambient, cultura i lleure, drets bàsics.

El Plan INFO XXI, d'àmbit estatal, va generar 394 iniciatives, que implicava a tots els ministeris. Pel què fa a les Comunitats Autònomes, cataloga més de 80 iniciatives, caracteritzades per la seva heterogeneïtat i en les quals no hi detecta diferències significatives, respecte a les del govern central, quant a les àrees temàtiques,, però sí entre comunitats.

Les polítiques estatals s'han caracteritzat pel gran nombre d'accions concretes, front a plantejaments més globals de les comunitats autònomes, que tendeixen a involucrar una major varietat d'actors públics i privats.

L'anàlisi de les iniciatives a nivell local, en aquest mateix estudi, es van centrar en els municipis grans, ja que la complexitat i diversitat del món local —Diputacions provincials, municipis, entitats metropolitanes, mancomunitats de municipis, entitats locals menors i les comarques— impossibilitava abarcar-lo completament. Es van identificar 45 iniciatives, en les quals era baixa la proporció d'actuacions singulars i un elevat percentatge s'enfocava a la creació de punts d'accés públic a Internet.

Jornada qualificava aquestes polítiques públiques d'incipients i d'evolució incerta, amb resultats difícils de valorar. Concloïa que la Societat de la Informació és un paradigma complex, que sorgeix de la interacció d'una multiplicitat de factors tecnològics, econòmics i socials. Requereix noves formes d'actuació pública a l'hora d'intentar formular, implementar i avaluar iniciatives d'actuació en aquest sector. A les administracions els hi cal la col·laboració dels agents socials i dels altres nivells governamentals que operin al seu entorn.

4. L'estudi de les polítiques d'informació tenen un marc disciplinar coherent propi?

Les actuacions per a l'impuls de la Societat de la Informació poden ser considerades polítiques d'informació? Si ens atenem al criteri de Rowlands sobre quin són els àmbits sobre els que pot actuar una política d'informació, la resposta és afirmativa. Aquest autor identifica 9 àmbits:

1. Gestió dels recursos d'informació de l'administració
2. Tecnologies de la informació
3. Comunicació i xarxes de telecomunicacions
4. Comunicacions internacionals
5. Accés a la informació, confidencialitat i privacitat
6. Delictes informàtics
7. Propietat intel·lectual
8. Arxius i biblioteques
9. Difusió de la informació governamental

També es pregunta quin és el lloc de la recerca en polítiques d'informació en relació a les ciències de la informació i la documentació. Hem de considerar-la inclosa en la tradició acadèmica de la *Library and Information Science* o té més en comú amb metodologies d'anàlisi proposades des de les Ciències Polítiques i Socials? Podem considerar que té unes característiques úniques que justifiquen tractar-la amb independència d'altres disciplines?

Braman (1989) aposta per considerar les polítiques d'informació com una nova àrea. Remarca les característiques que justifiquen considerar-la així:

- Es un àrea relativament nova
- Implica gran numero d'actors
- Les decisions tenen gran impacte sobre les polítiques d'altres àrees
- no casa en les categories tradicionals
- Les polítiques són marcadament interdependents

Martyn (1992), en canvi, conclou que una política d'informació queda subsumida en les polítiques infraestructurals, com són les d'ocupació o d'educació; no hi ha una política real i específica per a la indústria de la informació, sigui aquesta electrònica o d'un altre tipus, a part de la relativa a una política pública industrial, com pot ser la de permetre que les forces de mercat actuïn lliurement en un entorn escassament regulat, no intervenint fins que es demostrï que n'hi ha una necessitat evident.

5. Professionals i recerca acadèmica en les ciències de la informació i la documentació

Bawden (1990) introdueix el paradigma de la jerarquia del coneixement en la qual la informació ocupa un lloc en una escala contínua entre les dades i la saviesa, des de la descontextualització a la contextualització, de la manca de significat a allò que en té:

Dada - Informació - Coneixement - Saviesa. Aquest paradigma pot proporcionar una base lògica per la ciència de la informació, com a ofici i com a camp de recerca acadèmica.

L'objectiu final és facilitar que estadístiques sense elaborar es converteixin en indicadors significatius, les dades en brut en dades que permetin una nova interpretació d'una determinada realitat, textos inconnexos en coneixement rellevant. Les activitats que estan involucrades en el model per aconseguir aquest objectiu són familiars per als professionals de la informació: verificar, comprovar, confrontar, analitzar, comprimir i avaluar. Un bon professional de la informació és aquells que es capaç d'afegir valor. Perquè es produeixi aquest pas dins la jerarquia del coneixement calen dos condicions: assignació de recursos suficients i superació de barreres i obstacles.

McClure (1996) considera que s'està reconeixent a les polítiques d'informació la seva contribució en l'evolució de les societats i que les biblioteques solen servir com una força institucional per implementar aquestes polítiques mitjançant l'aplicació d'instruments específics, com intermediaris que poden proporcionar un ampli ventall de recursos d'informació als ciutadans per millorar la seva qualitat de vida.

Rowlands (1996) planteja quin ha de ser exactament l'abast i àmbit d'estudi acadèmic d'una política d'informació, ateses la complexitat i incerteses que li són associades. Destaca la necessitat d'una aproximació més crítica i sistemàtica a l'estudi acadèmic de les polítiques d'informació per superar la fragmentació d'esforços en la recerca i la manca de consens sobre l'aproximació disciplinar més adequada. Apunta que potser la *information science* ha perdut el tren en relació a importants desenvolupaments en el camp de les ciències socials i conclou que les professionals de la informació han atorgat poca atenció a analitzar el procés de definició i de generació de les polítiques públiques. Es troba a faltar un marc disciplinar coherent per als estudis sobre política d'informació.

Aldhouse, citat per Rowlands, conclou que en les 9 categories identificades per Rowlands, l'únic element que unifica propietat intel·lectual, confidencialitat i privacitat, política tecnològica, accés a la informació i la resta de categories, és que tots concenexen en certa manera els professionals de la informació i la documentació. Una política d'informació s'ocupa de la naturalesa dels contextos en els quals les dades passen a ser informació i la informació es converteix en coneixement. El professional de la informació seria el que pot contribuir a convertir les dades en coneixement. Aconseguir que aquesta noció s'infiltri al conjunt de la societat també requereix una actitud oberta i receptiva a les metodologies de recerca d'altres disciplines que tradueixi en aportacions teòriques i pràctiques les recerques que s'enduguin des del camp de les ciències de la informació i la documentació.

6. L'anàlisi de les polítiques públiques

L'anàlisi de les polítiques públiques aparegué com a part especialitzada de les Ciències Polítiques a mesura que es va anar desenvolupant l'Estat del Benestar i, per tant, la necessitat de comprovar com sorgien el que es considerarien problemes públics i de fer un seguiment de les actuacions destinades a resoldre'ls. Podríem situar en el grup d'analistes format per assessorar el govern de J.F. Kennedy la consolidació d'aquest tipus d'investigació, que explora la «caixa negra» de la política. (Rossi i Freeman (1985), 28; Chelmsky (1985), 2, citats a X. Ballart (1992), 53; A. Fernández (1999), 463).

La diferència entre anàlisi de polítiques públiques i la seva avaluació és un tema controvertit entre els teòrics de la ciència política. Part de la doctrina identifica els dos termes com a sinònims. Altres són partidaris de la distinció. Creiem preferible una separació més clara entre els dos conceptes perquè l'avaluació té un caràcter

més d'aplicació pràctica, orientada a reformular el procés analitzat, que no té perquè tenir altres tipus d'anàlisi. Entesa així, l'avaluació seria un subconjunt de l'anàlisi de les polítiques.

6.1. El cicle de les polítiques públiques

Un model teòric molt utilitzat per a analitzar polítiques, programes o serveis públics, es basa en l'anomenat «cicle de vida de les polítiques públiques», desenvolupat a partir de les aportacions de Simon, Laswell i altres.

Es tracta d'identificar els diferents processos i tasques que fan els responsables i executors de la política o programa, i, posteriorment, agrupar-los en el que s'anomena fases de les polítiques públiques.

Seguint textos clàssics de les ciències polítiques —H.A. Simon (1947); H.D. Laswell (1956); R. Mack (1971); R. Rose (1973); W. Jenkins (1978); B.W. Hogwood & L.A. Gunn (1984)—, aquestes fase inclouen:

- la percepció social del problema;
- la inclusió en l'agenda pública;
- l'anàlisi de les necessitats a cobrir;
- l'elecció i decisió de cobrir una o varies d'aquestes (així com el grau d'aprofundiment de la cobertura i la seva extensió en el territori i en el temps).

Posteriorment, les següents tancaríen un «cercle de vida» de la iniciativa:

- la planificació i programació
- l'execució
- l'avaluació
- la reformulació o l'extinció del programa.

L'execució, l'avaluació i la reformulació es poden continuar desglossant en més fases d'actuació, però a efectes de simplificació ens limitem a aquests dos conjunts bàsics.

Aquest model teòric té els seus detractors. Stone (1989), Lindblom & Woodhouse (1993), Sabatier & Jenkins-Smith (eds) (1993) consideren que la divisió en fases és artificial, poden donar-se simultàniament, en diferent ordre, no considera els diferents nivells de govern, ni altres actors importants com els *stakeholders* o implicats per la política. Però tot i aquests inconvenients, el paradigma del «Cicle de vida de les polítiques públiques» és molt útil per a simplificar i centrar el que serà objecte d'avaluació.

6.2. El control

Un altre aspecte diferent del de l'avaluació, encara que proper a ella, és el control, del qual també n'existeixen diferents tipus. El més important que es realitza a l'administració pública és el de legalitat —compliment de les lleis, reglaments i procediments establerts—, seguit dels mètodes de control tradicionals de Recursos Humans —com per exemple, controlar el número d'usuaris d'un servei atesos per cada treballador/a o número de documents catalogats per treballador/a.

7. Tipologies d'avaluació

L'avaluació no és un procés que s'hagi de desenvolupar exclusivament al final de l'execució de cada programa, sinó que està íntimament relacionada amb totes les «fases» en què hem classificat «el cicle de vida de les polítiques i programes públics».

A la fase de planificació és imprescindible —tot i que no sempre es faci— haver avaluat correctament les necessitats que té el grup objectiu —o públic diana— sobre el que volem actuar (Lindblom, Charles E. (1991), 19 - 47).

L'estudi del context en un sentit diacrònic que inclogui també projeccions de futur, actuacions i situacions amb què es trobaran altres actors és igualment definitiu (Johnson, G. & Scholes K., 2002).

Per planificar com cobrir aquestes necessitats cal que s'hagi generat un conjunt de procediments que podrien portar-nos a aconseguir la fita. Cada procediment o alternativa utilitza un nivell diferent de recursos i té un impacte diferent sobre cada actor. Els nostres recursos han de ser suficients per a dur a terme el programa. I cal haver fet una avaluació prèvia de l'impacte que causarem sobre els diferents grups d'afectats. És el que anomenem les teories de la decisió, entre les que destaquen les teories de la racionalitat absoluta i les teories de la racionalitat limitada (Meny & Thoenig (1992), 135 -140). Aquesta anàlisi i elecció del procediment final també pot ser avaluada.

Durant la fase d'execució, el projecte es desglossa en diferents documents, adreçats generalment a diferents nivells d'actors i treballadors públics, i que cada cop són més detallats i concrets. Segons el paradigma del Cicle de les polítiques, l'execució segueix un procés descendent (Weber) des del cap de la piràmide on situem el/la responsable del programa, fins les persones que han de dur-lo a la pràctica —burocràcia de contacte, implementadors de primera línia segons els autors—. Aquí tindriem les avaluacions de la productivitat del personal, pròpies dels departaments de recursos humans, el compliment d'objectius concrets, la desviació d'aquests i l'avaluació de l'adequació dels processos escollits, així com la solució dels conflictes i imprevistos sorgits en aplicar el model teòric planificat, per posar alguns exemples. (Imprevist: En una biblioteca es pot haver previst que es demanaria en préstec tant número de vegades la monografia X i es compren Y exemplars, gastant % del pressupost; després ens trobem

que el que es demana són els CDs, que hi ha cua per alguns i que a més, en no haver previst un sistema de seguretat prou efectiu, el dit CD desapareix la tercera vegada que es presta).

També es pot avaluar una avaluació ja realitzada. Aquestes avaluacions consisteixen a plantejar-se, per exemple, si els indicadors escollits per avaluar l'efectivitat del programa i que han donat lloc a les conclusions de l'avaluació són els més adients, fiables, sensibles (etc.), si han estat correctament recollits, si el mètode d'avaluació escollit és el més adient per allò que s'ha volgut estudiar, i, en definitiva, si les conclusions extretes d'aquesta avaluació es poden donar com a correctes o no. (Per exemple, per avaluar l'èxit d'un programa de promoció de la lectura decidim recollir, entre d'altres, l'indicador de número de documents llibre deixats en préstec durant un any en comparació amb l'anterior. Apliquem el programa, però veiem que el número ha caigut en lloc d'augmentar. És aquest indicador una mostra del fracàs de la iniciativa? Si mirem el context, veiem que l'any en què es van recollir les darreres estadístiques van establir al costat de la nostra biblioteca un centre de la FNAC amb secció de «llibres» equipat amb còmodes i llargs sofàs on els clients poden seure i llegir les novetats editorials sense l'obligació de comprar-les després. Això podria invalidar la deducció extreta de l'anàlisi de l'indicador comentat, doncs aquest factor extern escapa a la mesura d'ell —una possible solució al cas seria crear nous indicadors o bé fer servir altres mètodes d'investigació —qualitatius, per exemple— que ens duguessin a controlar factors externs com el mencionat que puguin tenir incidència en el resultat del programa analitzat).

8. Quin tipus d'avaluació és més adient per a cada cas?

Existeixen diverses classificacions dels tipus d'avaluació. Algunes prenen el nom de la tècnica utilitzada per a realitzar-les. Això succeeix en molts casos en què la formulació de la tècnica ha tingut un impacte prou gran entre la comunitat científica com per donar lloc a la identificació d'aquesta amb el model d'avaluació. Un exemple és la *tècnica del cost/benefici*. Aquesta tècnica consisteix a aplicar una fórmula que ens permet ordenar una sèrie d'actuacions i escollir l'actuació que reporti el màxim benefici al mínim cost calculat. Té altres variants com cost/eficàcia, cost/efectivitat etc. que no inclourem en aquest escrit.

Però tot i que el tipus d'avaluació adopti el nom de la tècnica més reputada que utilitza, no hem d'oblidar que aquesta tècnica és només una part integrant de tot el conjunt de l'avaluació, i que hi ha altres parts que poden ser tant o més importants que la tècnica (la qüestió dels valors implícits ha estat ben exposada pels autors crítics amb les tècniques quantitatives i crítics amb l'avaluació per objectius. Lindblom i els autors neo-marxistes com Habermas o Offe en són un exemple). Per continuar amb l'exemple de l'avaluació mitjançant la tècnica del cost/benefici, el procediment utilitzat per calcular

els costos així com la valoració que li donem al benefici són més determinants que la tècnica en sí. Per posar un exemple concret, en una escala de l'u al deu ¿Quin valor li donem a què una persona cega pugui llegir un llibre electrònic?; i ¿Quin valor li donem a què una persona discapacitada pugui accedir físicament a una biblioteca o un centre de documentació? ¿Com calculem els costos de realitzar cada un d'aquests dos programes? Hi posem només els costos econòmics de la nostra entitat o unitat? Incloem altres tipus de costos, com els ambientals, els socials, els d'altres organismes, els de temps —per exemple de desplaçament-, els costos d'oportunitat o els costos que suposarà per una empresa privada que es dedica a solucionar un problema similar el tenir que tancar i d'altres externalitats negatives? I, els costos polítics? El resultat obtingut per una mateixa tècnica avaluativa pot ser molt diferent segons les eleccions que haguem fet a més d'ella.

L'avaluació d'una avaluació consisteix en analitzar aquest tipus d'aspectes. Altres classificacions de tipus d'avaluació poden ser:

- *Ex post*: realitzada un cop finalitzada l'acció. En general amb l'objectiu de comprovar si aquesta s'ha dut a terme segons el previst i si ha assolit allò que perseguia.
- *Ex ante*: realitzada abans de començar l'acció. En general amb l'objectiu de garantir-se les millors eleccions per a la consecució de les metes plantejades.
- *Interna*: realitzada des de les mateixes instàncies que duen a terme el programa.
- *Externa*: realitzada per un grup d'analistes que no depenen de l'ens que ha desenvolupat el programa.
- *Formativa*: realitzada durant el desenvolupament del programa i amb l'objectiu d'aportar informació als responsables, i/o implementadors, per tal que puguin esbrinar com funciona i fer modificacions sobre la marxa en cas que ho consideressin necessari.
- *Conclusiva o de resultats*: Es realitza a la finalització del programa, i té per objecte la valoració global d'aquest —dels seus resultats, utilitat, oportunitat... etc.—
- *Descriptiva*: recull paràmetres que descriuen les activitats en què es concreta el programa i la població sobre la que s'aplica.
- *Analítica*: vol establir relacions del tipus causa-efecte, és a dir, cerca els «efectes» deguts a l'aplicació del programa.
- *Quantitativa*: basada en dades numèriques.
- *Qualitativa*: basada en explicacions verbals i deduccions extretes d'aquestes.
- *D'objectius*: si el que avaluem és fins a quin punt aquests s'han assolit o no segons uns indicadors prèviament establerts. No es planteja l'adequació o no dels objectius establerts. És pròpia de l'àmbit econòmic.
- *Pluralista*: neix com a revulsiu de l'avaluació per objectius i mètodes quantitius, així com d'altres tipus d'avaluació «científistes» que veurem més a baix. Breu-

ment, pren en consideració els interessos de cada actor implicat a la política o programa públic avaluat. Nega la neutralitat —defensa que és impossible aconseguir aquesta— i afirma que tota acció humana, també la formulació d'objectius i l'avaluació, està impregnada de valors i expectatives (Ballart (1992), 76-80 i 93 a 164).

Com a analistes, recomanem la utilització de dos tipus d'avaluació: quantitativa, amb els indicadors més adients pel que volem esbrinar, complementada amb una de qualitativa, que ens pugui aportar informació addicional tant sobre el que reflecteixen els indicadors com sobre el que ha passat. Dins de les avaluacions qualitatives, considerem que l'avaluació pluralista és ideal per la visió global que aporta d'allò avaluat.

9. Interdisciplinarietat

Una bona avaluació de les polítiques o programes públics ha de ser necessàriament interdisciplinària, ja que afecta a molts àmbits de la vida social, econòmica i política, que són estudiats per les diferents ciències. Ara farem un recorregut pels tipus d'avaluació que han aportat diferents ciències o corrents científiques.

La classificació que veurem no és l'única possible i pot ser objecte de discussió, doncs els límits entre les diferents ciències en abordar un problema són borrosos. Ens trobem autors reivindicats per més d'un àmbit del saber, i aportacions teòriques a un mateix paradigma realitzades des de diverses ciències. Per aquest motiu és difícil fer una catalogació taxativa tant d'alguns autors com d'algunes teories i mètodes. De fet, els autors més significatius en aquest camp s'han caracteritzat per traspassar les fronteres de les ciències de les quals van partir, destacant per la seva interdisciplinarietat i influència mútua entre científics. Les Ciències Polítiques i la Sociologia, com a ciències més noves, han begut de les Ciències Naturals i Experimentals, de les Econòmiques i de la Filosofia. Les Ciències Econòmiques han absorbit bona part d'aportacions provinents de la Psicologia. I les Enginyeries i Ciències Naturals resulten les més introvertides. Les Ciències de la Informació i la Documentació tenen els seus propis mètodes i tècniques d'investigació, però, com a nova disciplina que s'està gestant, no pot deixar de tenir en compte les aportacions de la resta de Ciències

- a) *Tipus d'avaluació sorgits de les Ciències Econòmiques.* Podríem partir de l'Utilitarisme de Stuart Mill i Bentham. En general posen especial èmfasi en els mètodes per prendre decisions gerencials (management), decisions que duguin a incrementar l'economia, l'eficàcia, l'eficiència, la racionalitat i, com a concepte més nou, «l'excel·lència» de les organitzacions i accions públiques. Les seves idees

van instal·lar-se amb força en les administracions durant les crisis econòmiques dels setanta i vuitanta. Avui, aquests tipus d'avaluació i mètodes per a prendre decisions continua predominant, doncs les restriccions econòmiques que pateix tant el sector públic com el privat fan que s'hagi d'optimitzar al màxim la despesa de la quantitat més mínima.

La tècnica del *cost/benefici* esmentada abans entraria dins d'aquest tipus d'avaluació.

Una altra tècnica de molta utilitat és la de *generació d'escenaris*. Aquesta consisteix a analitzar el context, la competència, les tendències de futur, els empleats i empresa pròpia, establir objectius, establir l'estratègia per aconseguir-los i, depenent de l'estratègia escollida, de les diferents previsions conjunturals i d'acció de la competència, dibuixar els diferents escenaris a curt i mig termini, les probabilitats que es produeixin i les repercussions sobre l'empresa que tindrien cada un d'ells.

La *mesura d'outputs* o productes finals aconseguits —per exemple: número de llibres catalogats durant un any determinat.

L'*estudi de cas* també és un dels mètodes més reeixits per ensenyar els directius com afrontar i resoldre amb èxit problemes reals que se'ls poden presentar durant la seva gestió diària. Consisteix en l'exposició d'una situació, producció d'un pronòstic i debat de les possibles solucions i repercussions d'aquestes. Donat que l'actuació pública té molt de gestió, de resolució de problemes i presa de decisions, aquest mètode pot ser molt indicat per aprendre de situacions viscudes. Fet que ens porta a l'actualment en voga «Benchmarking», tant utilitzat per la Unió Europea, i que consisteix a compartir informació sobre «les millors pràctiques» per abordar un determinat aspecte a millorar. Amb aquest mètode, la Unió Europea cerca un apropament no coercitiu de l'actuació de cada un dels Estats membres, i a més, el més ajustada a la realitat de cada un.

El *Budgeting* i el *quadre de comandament integral* són altres tècniques de monitorització i planificació gerencial amb força influència.

Dins les Ciències Econòmiques cal nomenar a Peter Drucker, creador de la *direcció per objectius* (1954, 1964, 1969) i d'aquí *l'avaluació per objectius*; i a T. Peters & H. Waterman (1982), creadors del llistat de característiques que segons els autors han de dur una empresa a situar-se entre les «excel·lents» del sector. En aquest model es basa la monografia *Guía de autoevaluación para la administración pública: Modelo EFQM de Excelencia*, editat conjuntament pels ministeris de la Presidència i de Administraciones públicas el 2004, i que ha tingut tant d'èxit entre les nostres administracions que ja va per la seva quarta edició. Respecte l'avaluació per objectius tenim la monografia *Planificación: El arte de establecer objetivos*, de Amado Salgueiro (1998), publicada i validada per l'AENOR, també de gran èxit i difusió entre el sector públic.

L'OCDE ha estat un dels grans garants i impulsors d'aquestes metodologies i de les premisses que porten implícites, donant un nou protagonisme a la mà invisible que fa funcionar el mercat.

b) *Tipus d'avaluació sorgits de les Ciències Naturals i Tècniques*. De les Ciències Naturals prenem l'empirisme, els mètodes experimentals o quasi-experimentals, els programes pilot, etc..

c) *Tipus d'avaluació sorgits de la Sociologia*. De la Sociologia sorgeix un tipus d'avaluació que cerca esbrinar els canvis realment aconseguits en el grup objectiu o públic diana de l'acció. És a dir, l'impacte (*outcome*). Per exemple, si tenim com objectiu incrementar l'hàbit de lectura de la població, amb aquests mètodes no ens serviria el saber quants documents s'han prestat en un any (*output*). Aquest indicador seria només orientatiu. El que tractaríem d'esbrinar és si les persones que han tret un llibre en préstec se l'han llegit realment, si cada usuari ha agafat en préstec més llibres, si aquests préstecs han incrementat el seu desig de llegir, així com l'estudi dels hàbits dels nous usuaris del servei de préstec de la biblioteca i del seu increment respecte el número d'usuaris antic, per posar alguns exemples (*outcome*). Són estudis més cars i llargs de fer que els anteriors, i han estat adoptats pels estudis de mercat i altres aspectes rellevants per a les agències de publicitat. Les aportacions de la Sociologia al camp de l'anàlisi i l'avaluació de programes públics és tan fructífera que podríem perdre'ns en anomenar i explicar cada una d'elles. A títol d'exemple podríem esmentar des de les aportacions del funcionalisme de Weber (1904-1922) al funcionament de la burocràcia, continuades per Merton (1940; 1949), Selznick (1949, 1957) i continuat pel neoestructuralisme de Crozier (1963, 1976) i Thoenig (1976, 1983). Les teories de les organitzacions que tracten la importància del que succeeix dintre d'elles i entre elles aporten coneixements fonamentals. Amb Parsons (1937, 1962) al capdavant, aquí també podríem incloure els estudis sobre poder i conflicte de Simon (1947, 1958, 1966), Cyert i March (1963).

d) *Les Ciències Polítiques*.

L'avaluació pluralista. Els principals autors d'aquest corrent són Dahl (1961); Lindblom (1977) i Woodhouse (1993), entre d'altres. Xavier Ballart, a la monografia que recull la seva tesi doctoral, *¿Cómo evaluar programas i servicios públicos?: Aproximación sistemática y estudio de casos* (1992), editada per el MAP explica acuradament les principals característiques. Segons els autors que l'han desenvolupat, pren diferents noms: «Evaluación libre de objetivos», Scriven (1973); Evaluación naturalista, Guba - Lincoln (1981); Evaluación según los diferentes intereses de los actores (stakeholders), Bryk (1983); y Evaluación enfocada a su utilización, Patton (1986).

Teoría de jocs. Tracta de preveure l'actuació dels diversos actors implicats en un escenari per ajustar la que ha de ser la nostra millor opció.

A més de les teories sobre les de les institucions, nascudes des de la Sociologia però compartides amb les Ciències Polítiques, volem remarcar en darrer lloc les *teories de sistemes* i les de *xarxes d'actors*, també connexes a ambdues ciències. Aquestes estudien la influència de les relacions entre xarxes l'actors i sistemes socials tant en la presa de decisions com en l'execució i en l'optenció de resultats finals.

e) *Tipus d'avaluació sorgits d'altres disciplines.*

Psicologia. La Psicologia ha aportat contribucions bàsiques per a l'anàlisi de les polítiques públiques. El primer que podríem destacar és la demostració que fa sobre la falta de racionalitat d'una gran part de les eleccions i conductes humanes, i ho aconsegueix mitjançant el contrast de teoria i realitat. (partir de Freud; conductisme, Laswell; psicologia social; psicologia de Recursos Humans; psicologia cognitiva...).

Els corrents Historicistes. El mètode històric posa èmfasi en el context i en una visió diacrònica i relacional dels fets. Ha estat una de les Ciències més «absorbides» pels mètodes d'anàlisi polític, tant en la vessant d'estudi de les personalitats responsables de la societat com de les condicions de vida i altres fets documentats que li són pròpies.

Influència de la Filosofia als mètodes d'avaluació. La Filosofia com a ciència ha aportat valors, idees, ha donat llum al pensament social, a l'Ètica, i posteriorment a l'utilitarisme, el pragmatisme, les nocions de dignitat humana i les teories de la justícia. Quan a autors, podríem partir des d'Aristòtil i Plató, a les idees de Maquiavelo, F. Bacon, Dewey, Rawls, Nozick, Popper, Hayek, Etzioni o Habermas entre d'altres.

Ciències Matemàtiques i Estadístiques. La Matemàtica i l'Estadística són ciències que cedeixen els seus instruments de mesurament i deducció a la Sociologia, l'Economia, la Psicologia i la Política, entre d'altres. En fer servir els mètodes d'aquestes dues ciències cal tenir present que tant l'Economia com la Sociologia o la Política són ciències socials, i no exactes. Això vol dir que tot i l'exactitud que poden tenir els càlculs matemàtics i, a l'Estadística, el petit «marge d'error» i bon resultat de la prova de significància (paràmetre que indica la possibilitat que tota la investigació estadística sigui no vàlida) que nega la hipòtesi nul·la de la investigació, l'exactitud d'aquestes ciències està mediatitzada per la inexactitud de les que les posen al seu servei.

A més, la dificultat de fer una bona anàlisi estadística no s'ha de menysprear, doncs comença talment amb haver aconseguit seleccionar una mostra representativa de la població que volem estudiar i continua amb un seguit de curoses normes. La interpretació final d'un mateix estudi estadístic també pot variar segons on establim la frontera per a inclinar la balança cap una afirmació o altre.

10. Aspectes a tenir en compte en seleccionar un tipus d'avaluació

Els bàsics són:

- Tenir clar per a què volem l'avaluació. Segons el fi que li vulguem donar ens serà suficient amb un mètode i uns indicadors o ens caldrà una anàlisi més completa.
- Conèixer el pressupost que hi podem dedicar.
- Conèixer el temps del que disposem per a realitzar-la.
- Les persones a les que va adreçada.
- La publicitat o la confidencialitat de la mateixa.
- La complicitat o rebuig que pot provocar entre aquells actors o treballadors la col·laboració dels quals és imprescindible per a l'èxit del programa avaluatiu.
- La no modificació de la realitat que es vol observar.

11. La utilització d'indicadors

La utilització d'indicadors, pròpia de les tècniques quantitatives, està molt estesa tant entre els àmbits de control com en els avaluatius.

Però dissenyar uns indicadors que realment siguin sensibles a recollir i mostrar la informació que volem és una tasca difícil. El Col·legi d'Economistes de Catalunya té una comissió especialitzada en analitzar les vulnerabilitats d'indicadors públics i orientada a proposar-ne de nous millor dissenyats.

Alguns dels problemes que impregnen els indicadors són la seva *fiabilitat* (Com han estat recollits? Estan realment ben dissenyats? El seu contingut ha de ser demostrable); la *validesa* (és sensible al fet que volem mesurar —és a dir, varia si aquest varia o recull també altres variacions d'aspectes diferents al que volem mesurar?—; té el *grau de sensibilitat* adequat —varia amb variacions prou petites i ajustades al que volem; i la *factibilitat*, doncs és important dissenyar indicadors que siguin possibles de recollir i que no modifiquin la realitat que volen observar.

Una bona descripció de les característiques que ha de tenir un indicador la trobem en la monografia *Los indicadores para la gestión pública*, del Instituto de Estudios Fiscales en col·laboració amb la Universidad Complutense de Madrid (2004:18). Citen la necessitat de què l'indicador sigui *clar* (comprensible); *consistent* (és a dir, que el concepte mesurat es mantingui en el temps per a poder comparar períodes); *econòmic* d'aconseguir; *objectiu* i *oportú* (la informació ha de referir-se i servir-se dins un període útil pels usuaris).

Una qüestió a part però d'igual importància és la interrupció de les sèries d'indicadors, ja sigui perquè es deixen de recollir o perquè la seva forma de càlcul varia. Aquesta interrupció fa que les sèries no siguin comparables i no se'n pugui desprendre una

conclusió fiable. Les mateixes OCDE, UNESCO, UE i altres organitzacions internacionals posen en entredit les seves sèries d'indicadors, doncs sempre depenen de la voluntat i fiabilitat de les dades que li proporciona cada un dels països. Aquestes organitzacions han de creure que els indicadors han estat ben recollits i calculats segons la fórmula que la institució ha fet arribar al país.

Cal anar molt en compte a l'hora d'establir els indicadors que mesuraran el nostre programa, doncs per donar la visió d'èxit poden o bé inflar-se —en el millor dels casos— o bé portar a realitzar malament el treball per aconseguir un millor resultat a l'indicador.

Un exemple d'aquest darrer cas seria «programa de dinamització cultural a les biblioteques». Per a l'avaluació del programa es demana un únic indicador: el número d'actes i sessions informatives realitzats a les sales de la biblioteca. Situació: la biblioteca X només té una sala disponible per a realitzar aquestes activitats. Fins aquest moment els actes i sessions que organitzava tenien una durada mitja de 50 minuts. En feia un cada tarda. En el moment que es posa en marxa l'indicador, la pressió rebuda fa que les sessions i actes no durin mai més de 10 minuts. Ara se'n fan quatre cada tarda. L'indicador ha augmentat espectacularment, però la qualitat del servei rebut ha caigut en picat, amb la qual cosa podríem dir que el programa ha fracassat degut a un inadequat mètode de control.

Nota: Els exemples d'avaluació i no avaluació es presentaran durant l'exposició a les Jornades

Hem vist fins ara les dificultats d'acotar el què hem de considerar «política d'informació»; la seva transversalitat, que la duu a ser desenvolupada des de diferents ministeris, administracions i àmbits sectorials; i la dificultat que li afegeix el fet, també borrós, de determinar quan estem davant d'una política pública.

Hem comprovat la multiplicitat d'àmbits en què es desenvolupa una política d'informació.

Hem constatat la necessitat de dur a terme una avaluació d'aquestes fent servir mètodes i tècniques que fins el moment romanen inexplorades pels analistes de les polítiques d'Informació i Documentació.

I hem exposat breument algunes d'aquestes metodologies d'avaluació, amb la intenció d'animar el col·lectiu bibliotecari i documentalista a fer-les servir.

Prenent en consideració tot això, podem deduir les següents conclusions.

12. Conclusions

- Les Politiques d'Informació i Documentació tenen un caràcter transversal: en major o menor mesura es desenvolupen a totes les àrees d'acció governamental;
- A efectes del present treball, entenem com a Politiques d'Informació, aquelles iniciatives que tenen com a nucli, l'activitat dels professionals de la informació, o

el convertir dades en coneixement, textos inconnexos en coneixement rellevant. En definitiva, afegir valor en transformar dades en brut en coneixement.

- Les Polítiques d'Informació estan mancades d'un marc de referència metodològic que doni coherència a la seva anàlisi com a polítiques públiques. Les obres publicades fins el moment sobre aquestes polítiques fan una descripció de les mateixes i no un veritable anàlisi i avaluació de la seva entrada a l'agenda pública, decisió d'actuació, formulació, execució i avaluació. Són àrees en les que serien molt valuoses les aportacions dels professionals de la informació.
- No s'han utilitzat amb excessiva profusió metodologies emprades d'altres disciplines;
- Per tant, és aconsellable incorporar l'instrumental d'anàlisi per ampliar-ne el seu abast.
- Hi ha molt camp per recórrer i aconseguir que la interdisciplinarietat comporti també l'ús multidisciplinar de tècniques manllevades de les Ciències Polítiques i Socials per participar en el debat i les aportacions teòriques al mateix nivell que d'altres disciplines. En fer-ho, el col·lectiu de professionals de la informació serà capaç de mostrar la validesa i efectivitat de les seves actuacions, i potenciar el reconeixement social i polític del seu treball.

Bibliografia

- ALDHOUSE, F. (1996) «Electronic government: a UK perspective». En 10 (1), 160-168
- AMARTYA K. SEN (1995) *Nueva economía del bienestar: Escritos seleccionados*. València: la Universidad.
- BALLART, X. (1992) *¿Cómo evaluar programas y servicios públicos?: aproximación sistemática y estudios de caso*. Madrid: MAP.
- BALLART, X.; RAMIÓ, C. (2000) *Ciencia de la Administración*. Valencia: Tirant lo Blanc.
- BAWDEN, D. (1990) «Value-added information systems and services». En *Perspectives in Information Management*, 2, 157-179
- BONAZZI, G. (1994) *Història del pensament organitzatiu*. Vic: Eumo.
- BRAMAN, S. (1989). «Defining information: an approach for policymakers». En *Telecommunications Policy*, 13 (3), 233-242
- CARIDAD, M. (coord.) (1999) *La sociedad de la información. Política, Tecnología e Industria de los contenidos*. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces
- CASTELLS, M. & PEKKA H. (2002) *El Estado del bienestar y la sociedad de la información*. Madrid: Alianza.
- CHATRIE, I. & WRAIGHT, P., LL & A. (2000) *Public Strategies for the Information Society in the Member States of the European Union*. An ESIS Report. Information society Activity Centre. DG Information Society. Setembre
- Commonwealth Secretariat (2000) *Designing performance appraisals: Assessing needs and designing performance management systems in the public sector*. London: Publications Unit
- FARKKAS-CONN, Irene (1990). *From Documentation to Information Science*. Nova York: Greenwood Press

- FERNÁNDEZ BAJÓN, M^a Teresa (2001). *Políticas de información y documentación en la España del siglo XIX*. Gijón: Trea
- GINER, S. (1994) *Historia del pensamiento social*. Barcelona: Ariel
- Guía de autoevaluación para la administración pública: Modelo EFQM de Excelencia* (2004) Madrid: Ministerio de la Presidencia: Ministerio de las Administraciones Públicas
- HERNON, Peter. *Federal Information Policies in the 80's (1987)*. Norwood (N.J.): Ablex
- HILL, Michael (1994) W. *National Information Policies and Strategies: An Overview and Bibliographic Survey*. Londres: Bowker-Saur
- JOHNSON, G. & SCHOLES, K. (2002) *Dirección estratégica*. Madrid etc.: Prentice Hall
- JORDANA i altres. (2003). *Planificant la Societat de la Informació. Una anàlisi de les iniciatives impulsades per les administracions públiques a Espanya*. Barcelona: Equip d'Investigació sobre Polítiques de Telecomunicacions i Societat de la Informació. Departament de Ciències Polítiques i Socials. Universitat Pompeu Fabra.
- JORDANA, J. (1999) «Las administraciones públicas y la promoción de la Sociedad de la Información: opciones estratégicas y modalidades de intervención». IV Congreso del CLAD, México DF, 19-23 de Octubre de 1999. *Administración pública y tecnologías de la información y la comunicación*
- KAHIN, B. & WILSON, E. (eds.) (1997). *National Information Infrastructure Initiatives. Vision and policy Design*. Cambridge (E.U.A): Massachusetts Institute of Technology
- LINDBLOM, Charles E. (1991) *El proceso de elaboración de políticas públicas*. Madrid: Ministerio para las Administraciones públicas.
- MARTYN, J. (1992) «UK government policy on the electronic information industry». En *Journal of Information Science*. 18 (4), 269-272
- MATTELART, Armand (2002). *Historia de la sociedad de la información*. Barcelona: Paidós Ibérica
- MCLURE, C., DUGAN, R. et al. (1996) «Libraries and federal information policy». «*Journal of Academic Librarianship*». 22 (3). 214-219
- MENY, I. & THOENIG, J.-C. (1992). *Las políticas públicas*. Barcelona: Ariel
- NORVERTO LABORDA, M.C.; CAMPOS FERNÁNDEZ, M.; MUÑOZ COLOMINA, C.; ZORNOZA BOY, J (2004) *Los indicadores para la gestión pública*. Madrid: Instituto de Estudios Fiscales: Universidad Complutense de Madrid
- OMELLA, E. (2002) *La Biblioteca pública en la provincia de Barcelona*. Barcelona: Diputació de Barcelona.
- OVERMAN, E.S. & CAHILL, A.G. (1990) «Information Policy: a study of values in the policy process». En: *Policy Studies Review*, 9(4), 803-818.
- ROS, J. & LÓPEZ YEPES, J. (1996). *Políticas de información y documentación*. Madrid: Síntesis
- ROWLANDS, I. (1996) *Understanding Information Policy*. Londres: Bowker Saur
- SUBIRATS, J.; GOMA, R. (2000) «Evaluación de políticas públicas» i «Hacia la renovación del instrumental de análisis. Planificació i avaluació de polítiques d'informació. Barcelona: Fundació per a la Universitat Oberta de Catalunya.

