

XIX JORNADAS
BIBLIOTECARIAS
DE ANDALUCÍA

HUELVA, 20 Y 21
DE OCTUBRE DE 2017



BIBLIOTECA SOCIAL,
BIBLIOTECAS Y SOCIEDAD

Mesa redonda:

El retorno de la inversión en bibliotecas

Participantes:

*Hilario Hernández Sánchez
Fundación Biblioteca Social

*Marta Cano Vers
Gerencia del Servicio de Bibliotecas de la Diputación de Barcelona

Moderador: José Carlos Morillo Moreno
Biblioteca Universitaria de Huelva

Reflexiones sin retorno

HILARIO HERNÁNDEZ SÁNCHEZ
Fundación Biblioteca Social

LOS ESTUDIOS DE VALOR: SI SE PUEDE, SE DEBE

Esta intervención recoge algunas reflexiones, no tanto sobre el retorno de la inversión o sobre el valor de las bibliotecas, sino cómo se calcula o puede calcularse ese valor, sobre los procesos que se siguen, las metodologías y herramientas que se usan o los agentes que intervienen. Son consideraciones personales, sin ninguna pretensión sistemática, a partir de la experiencia de haber participado en algunos estudios sobre el valor de las bibliotecas, y desde la distancia de estar ya, desde hace más de un año, desvinculado de cualquier actividad profesional.

Los estudios de Barcelona y Navarra, así como el de Fesabid y otros tantos realizados fuera de nuestras fronteras, ponen de manifiesto que es posible calcular el valor de las bibliotecas. Y si es posible hacerlo, es necesario realizarlo, incorporar esta dimensión de valoración (o evaluación) bibliotecaria en el quehacer profesional, ampliando su cobertura, desarrollando su metodología y difundiendo sus resultados.

Los estudios del valor social y económico de las bibliotecas han supuesto un paso muy importante en la evaluación de las mismas, porque las sitúan de alguna manera fuera de su propio ámbito interno, permitiendo valorarlas no por sí mismas, sino en relación con otros ámbitos y servicios, públicos o comerciales, presentes en la sociedad, con parámetros que ponen de manifiesto hasta qué punto es positivo destinar recursos públicos para las bibliotecas y sus servicios.

Hay dos perspectivas en el valor de las bibliotecas, la económica y la social, que presentan formulaciones muy distintas pero complementarias. Ambas inciden en evidenciar los beneficios que perciben los ciudadanos gracias a las bibliotecas. La ciudadanía está pues en el origen de este tipo de valoración, conformando los criterios de valor. Y es también el destino, el público al que se destina esta evaluación. Se trata de estudios que se realizan para la opinión pública, para los responsables políticos, para la sociedad en general, mucho antes que para los propios bibliotecarios.

El desarrollo metodológico de estas dos perspectivas es bastante dispar. Para calcular el valor económico de las bibliotecas, disponemos de indicadores y métodos relativamente normalizados en el panorama internacional. Vivimos en una

Nº 113. Enero-Junio 2017, pp. 115-128

sociedad de mercado, en la que productos y servicios son mayoritariamente objeto de un intercambio regulado por el precio, por una cantidad económica asignada en el mercado, que es entendida como el valor de los mismos. De aquello por lo que no pagamos un precio, carecemos de una idea precisa de cuánto vale. El ROI (retorno de la inversión) y sus indicadores asociados permiten precisamente estimar un valor monetario concreto a servicios que, como es el caso de las bibliotecas, se prestan de manera gratuita o, al menos, sin que medie directamente un intercambio mercantil.

Sin embargo, para expresar de manera clara y resumida el valor social de las bibliotecas estamos aún muy lejos de contar con un cuerpo metodológico apropiado, de indicadores contrastados y comparables que ofrezcan resultados significativos y generalizables. Sin duda, se parte de una dificultad de base: los valores sociales no tienen formulaciones concretas aceptadas por una mayoría, más allá de ciertos principios genéricos: la igualdad de oportunidades, la cohesión social, la universalidad de los servicios públicos, la inclusión e integración...

PROTAGONISMO DE LOS SERVICIOS CENTRALES

Los estudios del valor y retorno de la inversión se vienen realizando en el ámbito de redes (o sistemas) de bibliotecas o en grandes bibliotecas como las nacionales, abarcando un territorio determinado. Eso no quiere decir que sus resultados no puedan ser aplicados a bibliotecas individuales o en un municipio concreto. Pero sí es indicativo de que, hoy por hoy, se trata de una tarea relativamente compleja que requiere la disponibilidad de una base operativa y profesional que no está por lo general al alcance de bibliotecas aisladas.

En España, las iniciativas han partido del sector profesional (Fesabid) o se han acometido desde servicios centrales de redes de bibliotecas, como son los casos de Barcelona y Navarra. Constituyen modelos distintos de cómo se puede abordar la evaluación del impacto económico y social de las bibliotecas, pero con una base similar e irremplazable: los servicios centrales de las correspondientes redes bibliotecarias.

Creo que no se insiste lo suficiente en la importancia de los servicios centrales, que son cada vez más imprescindibles para un conjunto de tareas que no pueden abordar las bibliotecas de forma individual o aislada y que inciden directamente en la amplitud y calidad de los servicios que las bibliotecas prestan a los ciudadanos. La solidez y cohesión de una red (territorial o tipológica) bien puede medirse por la solidez, dotación y nivel profesional de los servicios centrales que la articulan.

COOPERACIÓN: 1 + 1 = 3

Realizar un estudio del impacto socioeconómico de las bibliotecas exige compromisos institucionales que deben traducirse en recursos asignados y en la constitución y funcionamiento de órganos de cooperación. Hablar de cooperación parece un tema manido, pero no por ello resulta menos perentorio. Porque es una línea de trabajo que no puede llevarse a cabo sin el aporte de distintos agentes. Sin duda, establecer grupos de trabajo en los que se revisan y validan los diversos procesos de trabajo puede ralentizar la obtención de resultados, pero también es una garantía de rigor.

En todo caso, cooperar no es un opción, es un imperativo que debe gestionarse de forma positiva y que puede convertirse en la clave del éxito.

UNIVERSITAS STUDII

Al hilo de la cooperación, me parece obligado llamar la atención sobre lo mucho que podrían aportar las universidades en su labor de investigación, a la hora de afrontar los retos que tienen las bibliotecas. Y sin duda, avanzar y consolidar las metodologías de evaluación social y económica es uno de esos retos, y no el menor. Las facultades, sus equipos e investigadores pueden tomar iniciativas y/o estar predispuestos a cooperar en estudios y desarrollo de herramientas que necesitan las bibliotecas.

Siempre he tenido la impresión de que en el ámbito universitario se llevan a cabo pocas investigaciones sobre la realidad de las bibliotecas, al menos o especialmente sobre la realidad de las bibliotecas públicas. Tal vez el problema reside en la escasa transferencia de resultados a la práctica diaria. Convendría un serio esfuerzo por difundir los resultados de investigación más allá del mundo académico, incluso profesional, haciéndolos llegar a la sociedad, a la opinión pública y a los responsables políticos de las administraciones.

KITS DE HERRAMIENTAS

El desarrollo de los estudios sobre el valor de las bibliotecas y, en general, los análisis y trabajos de evaluación en bibliotecas se han visto favorecidos de manera decisiva por el desarrollo y disponibilidad de herramientas tecnológicas y metodologías de las últimas décadas. Entre las más utilizadas, las que permiten la recopilación, tabulación y explotación de información estadística y bases de datos. También las herramientas para realizar encuestas a través de la web, con niveles adaptables a distintas necesidades, destrezas y presupuestos.

Mención especial merecen las aplicaciones de difusión y comunicación, de tratamiento de textos y documentos, o las hojas de cálculo que permiten el trabajo compartido de distintas personas. Cooperar es sin duda infinitamente más fácil y eficaz en estos momentos que años atrás, y lo seguirá siendo cada vez más en el futuro.

Para la estimación del impacto social y económico de las bibliotecas disponemos también en la actualidad de mapas y sistemas de indicadores que son un buen punto de partida. Ya se ha comentado que no todo es homogéneo y que queda aún mucho por desbrozar, en especial a lo que se refiere a los indicadores de impacto social que permitan concretar la función social de las bibliotecas. Por lo que se refiere al impacto económico, el ROI o retorno de la inversión es un indicador “resumen” que corona la obtención de un buen conjunto de datos e indicadores previos (y complementarios), que cuentan ya en su mayoría con un amplio consenso en su definición y significado.

LOS DATOS... VAYA QUE SI IMPORTAN!

Al respecto de los indicadores, me parece conveniente algún comentario. Existe en mi opinión cierta confusión entre indicadores cuantitativos y cualitativos, entre metodologías y datos cuantitativos y métodos de investigación cualitativos. En muchas ocasiones nos referimos a los estudios cuantitativos con cierto menosprecio, poniendo de relieve las limitaciones y la frialdad de los números, de los cálculos expresados como cantidad, ratio, media, proporción... Y si en estas consideraciones alguien es el feo de la película, se trata de la estadística.

Paralelamente se aboga por más y mejores estudios cualitativos, capaces de revelar aspectos y realidades de manera significativa. No es este el espacio para entrar en un debate al respecto, pero me parece necesario hacer una defensa sin paliativos de la información estadística, o si se prefiere, de la estadística bibliotecaria.

A pesar de sus limitaciones e imperfecciones, la información estadística resulta imprescindible para conocer de manera objetiva la realidad, para contextualizar y delimitar el significado y alcance de cualquier estimación. Esto es así de manera rotunda en los estudios de impacto económico, que requieren una información estadística de calidad, especialmente en los datos económicos y de uso de las bibliotecas, que constituyen un componente fundamental del cálculo del valor y del ROI.

Lejos de minusvalorarla, creo que se debe apreciar muy positivamente la estadística que recogen las bibliotecas desde hace décadas y que constituyen un activo excepcional en el ámbito de los servicios culturales y son la base para la obtención de indicadores que muestren su rentabilidad.

Claro que hay mucho que mejorar en la estadística de bibliotecas. En primer lugar, es precisa una profunda revisión de los campos de los que se recoge información,

basados en una estructura que procede de hace varias décadas y que malamente recogen la evolución y transformación de los servicios bibliotecarios actuales y futuros. Pero sobre todo es necesario mejorar la recogida y depuración de datos, la rigurosidad y consistencia de las series, la explotación de la información, su difusión y su accesibilidad de manera abierta. En el caso de las bibliotecas públicas españolas, la estadística de un año tarda en estar disponible más de dieciocho meses y lo está de manera agregada o parcial.

Visibilizar el valor público de las bibliotecas: la estrategia de la Diputación de Barcelona

MARTA CANO VERS

Gerente de Servicios de Bibliotecas de la Diputación de Barcelona

1. INTRODUCCIÓN

La Red de bibliotecas municipales de la provincia de Barcelona gestiona y da soporte técnico y económico a 225 bibliotecas y 10 bibliobuses. Eso supone dar servicio a más 240 municipios de la demarcación con un índice de cobertura del 98% de la población.

Una de las líneas estratégicas de la Diputación ha sido siempre la evaluación de los servicios, existiendo desde hace años una tradición y sistemática de recoger datos estadísticos de las bibliotecas públicas y un análisis, más o menos exhaustivo, de estos datos. Hace ya muchos años que medimos y analizamos el rendimiento, la eficiencia, la eficacia y la calidad de los servicios bibliotecarios.

Dentro del ámbito de la evaluación, desde hace ya algunos años hemos estado trabajando para conocer la capacidad de las bibliotecas de la Red de Bibliotecas Municipales (a partir de ahora RBM) de generar valor social y económico. No podemos obviar que las bibliotecas públicas son receptoras de un volumen importante de recursos públicos y en consecuencia, resulta esencial disponer de evidencias y de una estrategia comunicativa que dé a conocer su valor, tanto a los responsables políticos como a los bibliotecarios y ciudadanos.

Desde la Diputación de Barcelona, en la línea de algunos estudios realizados sobre todo en el mundo anglosajón, nos pusimos como reto responder a preguntas alrededor del valor generado por los servicios bibliotecarios: ¿Qué beneficio económico obtiene el ciudadano? ¿Es la biblioteca pública una inversión eficiente? ¿Cuál es el ahorro de trabajar en red? ¿Qué valor social tiene la biblioteca pública para la comunidad? ¿Cuál es el valor público del modelo de la RBM?

En este contexto, en 2011 la Gerencia de Servicios de Bibliotecas y el Servicio de Planificación y Evaluación, ambos de la Diputación de Barcelona, acordaron llevar a cabo un estudio para indagar en el valor público de la Red de Bibliotecas

Municipales. El trabajo pivotó sobre dos ejes que en su conjunto contribuyeron a analizar el valor público de la RBM.

El primero, centró su análisis en el valor económico, aportando información sobre los beneficios de la RBM desde la perspectiva económica a través del cálculo del retorno a la inversión de las bibliotecas a los usuarios (ROI)

El segundo, sobre el valor social, se centra en la estimación de la capacidad de las bibliotecas de la RBM para generar beneficios sociales tanto a los individuos como a sus comunidades.



Estos estudios han sido ya presentados en diversos congresos y en diversas publicaciones. Más allá del resultado de los mismos, han significado para nosotros el embrión de una línea de trabajo para redefinir el rol de las bibliotecas públicas en la sociedad, al lado de otras políticas públicas que contribuyen al desarrollo sostenible de las comunidades y al estado del bienestar. Porque las bibliotecas públicas han sido, y deben continuar siendo, instrumentos públicos de utilidad social que conecten con las necesidades sociales actuales y de futuro.

Después de estos estudios y con el objetivo de profundizar en el valor público de las bibliotecas, hemos trabajado para su aplicabilidad en el ámbito local, para la definición de nuevos indicadores de uso y de impacto, hemos participado en proyectos internacionales, hemos realizados estudios de impacto de dos servicios para determinar el retorno social y hemos elaborado distintas propuestas de comunicación con los municipios y los ciudadanos.

2. ROI: EL PODER DE LOS NÚMEROS

En el ámbito del valor económico, después de analizar literatura especializada, decidimos diferenciar dos bloques de análisis:

- a) Impacto económico de las bibliotecas en los usuarios y en la economía local: El principal objetivo que nos planteábamos al hacer este estudio era el de aportar información rigurosa que contribuyera a conocer cuáles son los beneficios directos que generó la RBM de la demarcación de Barcelona durante el periodo 2007-2011 desde el punto de vista económico [i].
- b) Eficiencia económica de los servicios y la creación de economía de escala del trabajo en red: el principal objetivo era determinar los costes que deberían afrontar los ayuntamientos en caso de dejarse de gestionar los servicios bibliotecarios en red

2.1 La metodología

El primer paso fue elegir la aplicación del método del retorno a la inversión, estimando los beneficios (expresados en términos económicos) que los usuarios obtenían al consumir los principales servicios que las bibliotecas de la Red ponen a su alcance (en ese momento 208 equipamientos). Este método debía proporcionarnos como resultado un dato expresado en valor económico y que nos permitiera contrastar hasta qué punto los beneficios derivados de cualquier intervención o programa público superan los costes. Es decir, conocer que retorno obtenemos por cada euro invertido.

Así pues, para hacerlo debíamos estimar los beneficios asociados a las bibliotecas públicas y los costes de cada servicio.

Beneficios	si $x > 1$: Beneficios superan los costes
<hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/>	
Costes	si $x < 1$: Costes superan a los beneficios

Para hacer el análisis se escogieron los servicios más representativos de la actividad de una biblioteca por lo tanto no es exhaustivo. Se excluyeron algunos servicios por falta de información suficientemente precisa. Así los elementos analizados fueron:

- Material de préstamo: libros, audio, video y revistas
- Asesoramiento bibliotecario
- Uso de los ordenadores
- Conexión wi-fi
- Programas y actividades

i El estudio completo puede consultarse en el siguiente enlace: Luria, Maria ; Pintor, Joel. "El retorno de la inversión en la Red de Bibliotecas Municipales de la provincia de Barcelona 2007-2011" (http://www.diba.cat/documents/16060163/22275360/ROI_edicio_web_castellano.pdf/1f863db6--db0a-4cf6-af69-d7675cddd2c4) [consultado 15 de setiembre de 2017]

- Cesión de espacios
- Uso del material dentro de la biblioteca

Si bien el cálculo del coste de la prestación del servicio es relativamente sencillo, el cálculo de los beneficios presenta una mayor dificultad. Hay que desarrollar una serie de cálculos según tres frases específicas:

a) *Determinar el Valor monetario unitario de cada servicio:*

Utilizamos el método de analogía del mercado privado, es decir, vincular estos servicios de la biblioteca pública con servicios parecidos ofrecidos por el mercado privado y que tienen, en este caso, un valor económico.

b) *Conocer el consumo de cada servicio*

Es decir, disponer de estadísticas del uso de cada uno de los servicios.

c) *Calcular el valor económico de cada servicio*

Multiplicando el valor económico y el nivel de consumo obtuvimos el valor económico de cada servicio.

d) *Calcular el beneficio*

A partir de disponer del valor económico de cada servicio, se calculó el beneficio generado por la red de bibliotecas para cada año sumando el valor económico de cada uno de los servicios correspondientes.

Una vez obtenidos los beneficios en términos monetarios, se ponen en relación con los costes. Los costes, en nuestro caso se calcularon teniendo en cuenta el funcionamiento y mantenimiento de los servicios seleccionados, descartando los costes de construcción de los equipamientos.

2.2. Los resultados

Una vez aplicada la metodología explicada, los datos arrojaron un resultado donde los beneficios asociados a los servicios de la biblioteca superaban con creces los costes destinados a garantizar su funcionamiento y mantenimiento. Concretamente por cada euro invertido en la RBM durante el periodo 2007-2011 repercutió un beneficio directo de 2,25€ de media. Asimismo, es destacable la tendencia más o menos estable que experimenta el retorno a la inversión a lo largo de los años. Este hecho se explica principalmente por el aumento en el nivel de consumo de los diferentes servicios bibliotecarios.

Analizando los servicios de forma disgregada, aquellos que presentan mayor beneficio también son los que concentran más uso: el material de préstamo, el uso del material dentro de la biblioteca y el asesoramiento bibliotecario. En el periodo analizado la RBM realizó 51 millones de préstamos de documentos, la mitad de los cuales corresponden a libros y se han consultado más de 23 millones de recursos. Igualmente se han llevado a cabo más de 45 millones de asesoramientos.

Respecto la hipótesis de la creación de economías de escala del trabajo en red, aún con las limitaciones metodológicas y de desarrollo encontradas, el estudio establece una primera aproximación al gasto adicional, en algunos conceptos, en el caso de no trabajar de manera centralizada. Los municipios en su conjunto, deberían dedicar unos 7,5 millones de euros adicionales cada año en colección, catalogación y recursos humanos. A pesar de ello, y teniendo la certeza de los beneficios económicos que supone el trabajo en red, una mayor aproximación al ahorro real quedó condicionada a un futuro análisis que incorpore más datos.

2.3 Conclusión y perspectiva

La conclusión fundamental que se puede extraer del retorno a la inversión de los principales servicios de la RBM es altamente positivo: por cada euro invertido se generan 2,25€ de beneficio directo.

El retorno de la inversión es un ejercicio de gran utilidad para poder recabar evidencias rigurosas que pongan en valor el beneficio derivado de las bibliotecas públicas, y más concretamente, hacia los usuarios.

Hay que tener en cuenta que existen servicios que quedaron fuera del análisis, así como también quedaron fuera los beneficios indirectos, por lo cual, añadiendo estos vectores al análisis creemos que el ROI sería mayor. Además, hay que tener en cuenta que no consideramos el incremento del IPC.

Una vez realizado el estudio, se puso a disposición de las bibliotecas un instrumento de cálculo para el retorno a la inversión de cada biblioteca que bautizamos como la bibliocalculadora. Así las bibliotecas disponen de una hoja de cálculo donde pueden calcular, de forma mensual o anual el ROI de sus servicios. Este instrumento utiliza los parámetros y valores monetarios establecidos en el estudio presentado.

3. El valor social

El objetivo de esta parte del estudio era estimar la capacidad de las bibliotecas de la RBM para generar unos beneficios sociales tanto en los individuos como en la comunidad [ii].

El análisis se caracterizó por la complejidad en el intento de medir el conjunto de beneficios sociales debido a la inexistencia de una metodología compartida a nivel académico y la dificultad de hacer cuantificable económicamente un valor de

ii Puede consultarse el estudio completo en el siguiente enlace:

Togores, Rosa. "El valor social de las bibliotecas públicas en la sociedad: el caso de la Red de Bibliotecas Municipales de la Diputación de Barcelona".

http://www.diba.cat/documents/16060163/22275360/valor_social_bibliotequesXBM_.pdf/02926665-2d7e-4044-88c2-9634abed0c89 [Consultado 15 de setiembre de 2017]

carácter intangible en el que normalmente también influyen otros agentes sociales más allá de la biblioteca pública.

Metodológicamente el trabajo se desarrolló en tres líneas:

- a) Revisión de la literatura y estudios especializadas.
- b) Identificación de los principales beneficios sociales.
- c) Y finalmente estimación, a partir de la revisión y sistematización de la literatura especializada, de los beneficios sociales generados por las bibliotecas públicas de la RBM, en términos de individuo y de comunidad.

El estudio identifica 15 potenciales beneficios agrupados en cuatro ámbitos: el cultural, el social, el económico y el educativo. De acuerdo con el análisis realizado se generan evidencias de que los servicios bibliotecarios de la RBM contribuyen con sus recursos, servicios, actividades o alianzas a la generación, en mayor o menor medida, de los beneficios sociales identificados.

A pesar de ello, la escasa información finalmente disponible limitó de forma significativa el alcance del análisis inicialmente planteado. En este sentido, y aunque se ha realizado un análisis de los distintos beneficios sociales que pueden generar las bibliotecas públicas en clave RBM, no se ha podido estimar el alcance real, de forma estricta y agregada, del valor social que éstas generan. El estudio incluye en sus conclusiones diez puntos sobre cómo incrementar el valor social.

4. ¿QUÉ COMUNICAMOS? LA NECESIDAD DE EXPLORAR NUEVOS INDICADORES

Una de las conclusiones extraídas del informe del valor social, fue la necesidad de incluir otros indicadores que nos ayudaran a explicar mejor qué puede ofrecer la biblioteca pública. Durante varios meses validamos los ámbitos y ejes de trabajo con profesionales del sector, pero no hemos podido añadir indicadores más sociales. Hemos hecho un esfuerzo en presentar los indicadores clásicos bajo diferentes perspectivas: las bibliotecas como espacio de cultura y difusión (indicadores de préstamo y actividades), educación y cohesión social (voluntarios, préstamo domicilio, cursos de alfabetización), conectividad y redes sociales... pero a pesar de la gran cantidad de datos de los que disponemos no hemos conseguido encontrar indicadores consistentes.

Durante el 2015 participamos en un proyecto europeo sobre el Impacto económico de las bibliotecas públicas, liderado por las bibliotecas danesas en el marco del proyecto “Danish Think Tank-Libraries of the Future”. Participaron también, junto a Dinamarca y España, Croacia, el Reino Unido y Holanda [iii]. El objetivo del

iii “Danish Think Tank – Libraries of the Future” <http://www.fremtidensbiblioteker.dk/the-danish-think-tank--libraries-of-the-future>

proyecto era compartir experiencias y conocimiento sobre nuevas formas de demostrar el impacto y el valor de las bibliotecas europeas y lanzar mensajes políticos claves, a nivel nacional y europeo, sobre el valor económico de las bibliotecas públicas. Entre las diversas acciones del grupo de trabajo nos planteamos ampliar y repensar métodos para medir el papel y el impacto de las bibliotecas públicas de Europa y crear una red de aprendizaje europea para la medición del impacto de las bibliotecas públicas. Esperemos que en este marco podamos avanzar hacia el establecimiento de nuevos indicadores.

Una de las conclusiones de la participación en el grupo de trabajo fue la eficacia de focalizar los estudios de valor social y económico de la biblioteca pública en algún sector, así por ejemplo en el mundo anglosajón han concluido que el uso de la biblioteca pública se asocia con un incremento de un 1,4% la posibilidad de gozar de buena salud y un informe establece el ahorro del sistema de salud inglés en 1,32 libras por persona entre los usuarios de la biblioteca pública

5. ESTUDIOS DE IMPACTO

Durante el 2016 y 2017 hemos llevado a cabo dos estudios de impacto sobre dos servicios extendidos en nuestra red: los cursos de capacitación tecnológica para mayores de 55 años y los clubs de lectura fácil.

En el primer caso nos planteábamos evaluar el impacto de los talleres de capacitación digital sobre diversas dimensiones relacionadas con el uso de los servicios de las bibliotecas, los usos de Internet, pero también la incidencia entre las relaciones sociales de los participantes. Otros estudios similares evidenciaban la relación positiva de la formación en capacidades tecnológicas en el incremento de vínculos sociales y en consecuencia incremento del bienestar y de satisfacción en la vida.

Utilizamos una metodología contractual con el uso de dos grupos de comparación, uno que participaba en los talleres y otro que no para poder establecer que los resultados del estudio no se podían imputarse a la casualidad. Es una metodología, parecida a la utilizada en la prueba de medicamentos en la salud.

El estudio arroja una evidencia positiva en el incremento de la frecuencia de uso de aplicaciones digitales pero el estudio también arroja que no hay un incremento significativo en el uso de los servicios de la biblioteca.

Más allá de los resultados de impacto este estudio también nos ha aportado importantes conocimientos sobre la metodología y el proceso usado durante la evaluación, aplicables en futuros estudios

En el caso de la evaluación de los clubs de lectura fácil nos planteábamos el impacto de los mismos a nivel cognitivo y social así como la evaluación del proceso de desarrollo de los clubs de lectura fácil.

En este caso del estudio se desprenden mejoras tanto a nivel cognitivo como a nivel social. Entre otros se establece un impacto del 54% en el hábito lector de sus participantes, mejorando las competencias lingüísticas en un 18%. En su dimensión social los Clubs facilitan la integración y la cohesión social a través de mejorar la participación en actividades colectivas (aumento del 24%) y de la participación en entidades sociales (aumento de 30%). También reduce el aburrimiento y el aislamiento social. En este caso si hay una correlación con el uso de la biblioteca: estos usuarios acaban utilizando otros servicios de la biblioteca, especialmente actividades y talleres. El estudio establece también que las mejoras se visualizan esencialmente durante los dos primeros años de participación. A partir del tercer año el impacto es más gradual [iv].

6. CONCLUSIONES Y PRÓXIMOS PROYECTOS

En 2012 iniciamos un proceso de evaluación del valor público de las bibliotecas que, más allá de los dos informes presentados (valor social y valor económico) nos ha permitido desarrollar una serie de acciones posteriores para explicar más y mejor el rol de la biblioteca pública en la sociedad. De estos estudios, y de los trabajos posteriores podemos extraer algunas conclusiones:

- Establecer estudios de impacto económico necesarios para determinar el valor, impacto o beneficio de la biblioteca pública a nivel numérico y poder defender la biblioteca como una inversión. Pero más allá del valor económico es necesario trabajar también en la identificación del valor social, que nos permite explicar mucho más el posicionamiento social de la biblioteca en la comunidad.
- Los estudios de ROI deben también tener una dimensión local, acompañando a los municipios en la identificación del ROI de la biblioteca o red municipal.
- Debemos también establecer análisis del ROI de las bibliotecas en relación con otras políticas públicas como la sanidad, la educación o la cultura: es importante saber qué quieres explicar y trabajar sobre un ámbito o sobre un caso.
- Los estudios de ROI y de valor social deben servir para cambiar la percepción sobre las bibliotecas públicas de los políticos y los ciudadanos. Por ello es imprescindible trabajar la comunicación en paralelo a estos estudios: cómo nos explicamos y qué explicamos es fundamental para modificar esta percepción.
- La metodología usada debes ser rigurosa y robusta para que el estudio sea creíble y sus resultados no cuestionables. Es necesario disponer de datos consistentes y contrastados.
- Respecto los estudios de impacto, con coordinación y voluntad es posible hacer evaluaciones de impacto rigurosas que contribuyan a la mejora de los programas sociales y a las políticas públicas, incluso en los ámbitos y contextos sin tradición en evaluación.

iv El resultado de estos estudios aun no están publicados, por ello no los puedo referenciar.

En estos momentos tenemos aun algunos retos y proyectos en cartera que nos deben permitir profundizar en este ámbito:

- Potenciar los estudios locales de dimensión de valor social y económico: la bibliocalculadora fue un primer instrumento. Más allá de los estudios globales queremos ayudar a los municipios a establecer sus propias prioridades y a analizar los impactos de su biblioteca en sus políticas públicas.
- Potenciar y mejorar la comunicación de las bibliotecas, identificando los potenciales beneficios en sus actividades y Servicios.
- Durante el 2018 queremos actualizar el trabajo del ROI incorporando la dimensión de los servicios virtuales, en consonancia a nuestra estrategia de impulsar los servicios virtuales.
- Trabajar la comunicación de los estudios de impacto entre los profesionales, los usuarios participantes de los estudios, los responsables políticos y los ciudadanos.
- Participar activamente en la identificación de la contribución de las bibliotecas públicas en el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas del desarrollo de las políticas locales. Este objetivo se alineará al plan de mandato de la Diputación de Barcelona y por tanto en las políticas municipales. Será necesario reportar indicadores consensuados en el ámbito local y nacional que nos permitan establecer el papel de la biblioteca pública en la consecución de estos objetivos.



DESIDERATA

Biblioteconomía en España

Revista Desiderata

[Www.desiderataonline.com](http://www.desiderataonline.com)

**“Biblioteconomía al alcance
de todos”**