



World Library and Information Congress: 70th IFLA General Conference and Council

22-27 August 2004
Buenos Aires, Argentina

Programme: <http://www.ifla.org/IV/ifla70/prog04.htm>

Code Number: 120-S
Meeting: 131. Public Libraries with Statistics & Evaluation
Simultaneous: -
Interpretation:

Progresos recientes en el uso de la estadística, estándares y indicadores de rendimiento en las bibliotecas públicas en Inglaterra

David Fuegi
MDR Partners
Colchester, UK

RESUMEN

Esta comunicación presenta argumentos a favor del uso de los indicadores de rendimiento en bibliotecas públicas y defiende que son requeridos por sus distintos colaboradores y en varios niveles de colaboración.. Los responsables de las bibliotecas pueden considerar este trabajo de investigación como una herramienta eficaz para gestionar el rendimiento y la eficacia. Esta comunicación centra su atención en los recientes trabajos aparecidos en el Reino Unido sobre los planes estratégicos y estándares de las bibliotecas públicas y al trabajo reciente sobre los análisis de impacto en el Reino Unido y otros lugares. Se presta también atención a los recientes trabajos financiados por la Unión Europea (EU) sobre los proyectos europeos LIBECON, CALIMERA, PULMAN y LEARNAST. Incluye también un marco metodología y estadístico para “benchmarking” las bibliotecas públicas internacionalmente.

INTRODUCCIÓN

Esta comunicación se escribe desde la perspectiva de un responsable de biblioteca, que ha utilizado siempre la estadística para “benchmark” los indicadores de las bibliotecas desde un sistema local de bibliotecas primero, nacional después y finalmente internacional. Desde nuestra profesión, como profesionales, nos lo debemos a nosotros mismos, a nuestros usuarios y a nuestros colaboradores incluyendo contribuyentes y políticos, debemos desarrollar y utilizar las mejores herramientas disponibles Además, también presento el siguiente ejemplo de estadísticas y indicadores de rendimiento¹:

¹ <http://www.pulmanweb.org/DGMS/section2/PerformanceMeasures.htm> Buenas prácticas y directrices Pulman sobre indicadores de rendimiento y herramientas de evaluación (Pulman Good Practice Guideline on Performance Measures and Evaluative Tools) [También incluye una breve bibliografía y algunas lecturas clave]. ¡Disponible en muchos idiomas!

"Las preguntas clave que conducen la agenda para la evaluación del rendimiento de las bibliotecas internacionalmente son:

¿Para qué sirven las bibliotecas públicas?

- *¿Quién controla la agenda de la biblioteca pública? ¿Es una cuestión nacional, regional o local?*
- *¿Deben las bibliotecas públicas ser un servicio amplio, que abastezca a la comunidad entera, o necesitan afilar su comercialización para demostrar su valor a e impacto en grupos específicos de usuarios?*
- *¿ La modernización aporta cuestiones referentes a Internet y a la información electrónica y enlaza la agenda de la biblioteca pública con temas como el e-gobierno (gobierno electrónico), la inclusión social, la libertad de la información, el empleo, la educación y el bienestar económico.*

¿Qué es una buena biblioteca pública y cuánto debe costar?

- Si el concepto actual de una eficiente biblioteca pública es diferente ahora del concepto anterior, entonces debemos usar nuevos indicadores. El desarrollo de servicios basados en Internet lo convierte inevitable.
- Si crece la competencia en la distribución de los presupuestos públicos, las bibliotecas públicas necesitan argumentos para conseguir su parte o defender lo que ya se ha gastado. Muchas veces los argumentos son puramente políticos. Generalmente se basan en la evidencia que es de donde vienen los indicadores de rendimiento."

Nuestra profesión puede señalar una tradición larga y honorable de trabajo en estas áreas. Existen los estándares internacionales: ISO 2789 Estadísticas Internacionales para Bibliotecas [2003] y ISO 11620 [Indicadores de Rendimiento para Bibliotecas] que están bajo revisión. La ISO 2789 tiene sus orígenes en los pioneros estudios de la IFLA y la UNESCO. No existen herramientas similares para los archivos o los museos, así que las comparaciones estadísticas internacionales en esos campos son imposibles de realizar.

Existe literatura sobre los indicadores de rendimiento en la biblioteca pública, pero la mayoría provienen de los E.E.U.U. y del Reino Unido y no existen traducciones. Incluso cuando la lengua no es una barrera, muchos bibliotecarios no hacen caso de estas publicaciones, en detrimento del servicio, de sus usuarios y de sus contribuyentes. Debemos prestar atención a los esfuerzos de nuestros colegas y no pensar que tenemos que inventar la rueda. Es a menudo mucho más barato traducir un buen trabajo que duplicar la investigación original.

Nuestro trabajo en esta área debe siempre respetar los objetivos de la biblioteca y responder a las necesidades de los distintos grupos de colaboradores que incluyen:

- Gobierno, cuya política debe incluir la recogida de indicadores, como sucede en el Reino Unido;
- Los políticos desean saber si las bibliotecas públicas son eficaces cuando se trata de alcanzar sus objetivos;
- Los responsables de las bibliotecas desean hacer el mejor uso posible de los recursos asignados;
- Los usuarios que desean saber que la biblioteca estará allí cuando deseen utilizarla;

- Los defensores de las bibliotecas públicas;
- Investigadores que actúan en nombre de cualquiera o de ninguno de estos grupos.

La cuestión se puede tratar en tres niveles: local, nacional/regional e internacional. Incluso los bibliotecarios públicos pueden enfocar hacia estas áreas desde un gran número de perspectivas.

Quizás hay 4 agrupaciones típicas:

- **El bibliotecario a cargo de un único sistema filial (one branch system)**, que no es infrecuente en algunos países, deseará “benchmark” su propia eficacia alguna vez. Deseará probablemente comparar su rendimiento con colegas externos. Deseará elegir colegas comparables. Por ejemplo, una biblioteca rural pequeña aprenderá poco de compararse a un sistema urbano grande. Para la primera tarea, el bibliotecario sólo necesita tener definiciones claras de la recogida de datos. Para la segunda, es necesario otro nivel de estandarización porque las bibliotecas comparadas han de usar las mismas definiciones para que la comparación sea posible.
- **El bibliotecario a cargo de varios sistemas filiales (multi-branch system)** deseará hacer igual que en el sistema filial único, comparar el rendimiento de la totalidad del sistema con colegas externos, pero también comparar cada una de sus bibliotecas con las otras. Para comparar filiales entre ellas, es necesario agruparlas en **familias** según características relevantes. Por ejemplo bibliotecas móviles, las bibliotecas centrales grandes, las bibliotecas rurales pequeñas porque aunque se aplicarán las mismas definiciones a todas por igual, los estándares y objetivos no serán los mismos.
- El nivel siguiente, **son los responsables de las políticas de actuación de las bibliotecas a nivel estatal o nacional..** Desean hacer comparaciones entre todos los sistemas de su jurisdicción. El nivel de detalle [indicadores] que requieren depende de los intereses de su política de actuación. Este nivel implica metodología estandarizada para los indicadores seleccionados para toda la jurisdicción.
- **El nivel final son los políticos, investigadores y bibliotecarios que desean hacer comparaciones internacionales entre países.**

Mientras que se progresa en esta jerarquía que va de la filial a las comparaciones internacionales, el nivel la diversidad de las estadísticas relevantes disminuye. Algunos indicadores, significativos en el nivel de la filial, no son relevantes en niveles más altos. Algunos datos locales cruciales no son susceptibles de suma o agregación. Esta jerarquía de necesidades y de intereses también afecta la presentación de los datos. En el nivel del sistema filial se necesitan datos mensuales. La presentación mensual ofrece indicaciones claras y oportunas de tendencias. En cambio, las comparaciones externas son generalmente sólo posibles anualmente.

Pero la estadística, los estándares y los indicadores del rendimiento no son universalmente populares entre los bibliotecarios públicos y están lejos de una aplicación universal. Los argumentos siguientes se utilizan, a menudo, con razón.

- **Objeción:** Los datos vienen demasiado tarde. ¡No necesito una lección de historia!
Respuesta: Difunda, promocioe los datos a tiempo, sin demora. El nivel local esto está bajo su propio control. En un nivel estatal o nacional, presione a la agencia responsable para que use los recursos adecuados y los métodos de difusión más

modernos. Vea Bibliostat de Informata [<http://www.informata.com>] como ejemplo de buena práctica.

- **Objeción:** Los datos que consigo no están en la forma conveniente para que los pueda utilizar.
Respuesta: En el nivel local, esto se puede cambiar. Usted también puede influenciar qué sucede en el estado y el nivel nacional.
- **Objeción:** Los datos que consigo no contestan a mis preguntas.
Respuesta: Hay dos soluciones posibles. A menudo los datos estadísticos o de rendimiento sólo señalan las áreas que requieren de investigación adicional y no proporcionan una respuesta o un plan de acción completo. Esto es normal. A veces, los datos adecuados no están siendo recogidos. Por ejemplo, actualmente mucha gente desea información sobre los resultados [impacto] o los servicios electrónicos. Conseguir estos datos es difícil aunque actualmente hay trabajos en marcha. A veces, para conseguir la información, es necesario emprender el proceso de benchmarking
- **Objeción:** No puedo permitirme el coste de la recogida de los datos. **Respuesta:** Muchos datos pueden ser recogidos automáticamente pero es necesario invertir los esfuerzos en utilizar los sistemas correctos. Los responsables deben repasar de vez en cuando sus actividades en esta área y prestar atención a las necesidades de las partes implicadas, locales y nacionales.

En las directrices PULMAN reconozco que se presentan problemas reales que esta comunicación puede ayudar a resolver.

“Hay un número de problemas en este campo:

- *Para tener estándares máximos de impacto es necesario que se entiendan y apliquen a nivel nacional.*
- *El coste de la recogida y análisis de datos es más alto de lo que algunas bibliotecas pueden permitirse.*
- *Los temas se consideran "difíciles" y no se entienden en toda su dimensión.*
- ***Las buenas prácticas viajan y se extienden despacio** [entre los países y por ejemplo de la bibliotecas universitarias a las públicas].*
- *Medir la actividad de las redes es complicado aunque, en el futuro, la clave estará en usar las estadísticas y los indicadores de rendimiento.*
- *Las estructuras que se ocupan de estos asuntos pueden ser débiles en el nivel nacional. En el nivel internacional son muy débiles "*

PROGRESOS BRITÁNICOS RECIENTES

Las circunstancias BRITÁNICAS

En el Reino Unido, así como en otros lugares, las autoridades locales tienen la responsabilidad legal de proporcionar servicios de biblioteca pública. La población por unidad administrativa es casi 290000, comparando con c.30000 en los E.E.U.U., 17000 en [

la vieja] unión europea y menos de 3400 para los países nuevos de la EU². El departamento gubernamental responsable [y el nacional de la política de biblioteca pública en Inglaterra es el Departamento de Cultura y Deporte (Department of Culture Media and Sport, DCMS³). Éste trabaja muy de cerca con el Consejo para Museos, Bibliotecas y Archivos (Museums, Libraries and Archives Council, MLA⁴ antes conocido como Resource) aconsejando al gobierno en la política de actuación y las prioridades para el sector. La misión del MLA es proporcionar la dirección estratégica, actuar como poderoso defensor y desarrollar la capacidad para promover la innovación y el cambio. El Instituto de las Finanzas Públicas (Institute of Public Finance, IPF⁵) es un órgano de consulta que compila y publica estadística sobre todos los servicios del gobierno local, incluyendo bibliotecas públicas y leyes, como la ley de DCMS referente a estándares y a planificación estratégica de la biblioteca pública.

Estándares y planificación estratégica

Actualmente, nos encontramos con cambios significativos en esta área. En el Reino Unido, las autoridades locales reciben cerca del 85% de sus costes de las concesiones del gobierno central y sus servicios son supervisados y guiados por el gobierno central. En el caso de las bibliotecas públicas, el primer instrumento de supervisión sectorial era el Plan Anual de Bibliotecas (Annual Library Plans, ALPs⁶) que las autoridades bibliotecarias tuvieron que presentar en 1998. Para permitir la comparación y la evaluación, todas las autoridades bibliotecarias tuvieron que enviar propuestas de planificación en un formato estándar. Al principio, fue acogida muy positivamente por la profesión, ya que el DCMS podría pedir a los consejos que enviaran mejores propuestas de planificación. Las propuestas de planificación fueron puntuadas como sigue:

- *"0 – El enfoque del plan era inadecuado. La autoridad recomienda la reformulación de la propuesta.*
- *1 – El enfoque del plan era pobre.*
- *2 – El enfoque del plan era satisfactorio.*
- *3 – El enfoque del plan era bueno."*

Pero desde el principio hubo reservas sobre el hecho de que los **planes** fueran puntuados, sin haber sido testados o probados. La pobre actuación de las autoridades podía someter buenos planes y viceversa. Igualmente, el proceso fue percibido como una pérdida de tiempo y excesivamente burocrático. Con el paso del tiempo el proceso fue modificado dos veces. En el 2001 a uno sólo, en vez de un plan en dos partes y a partir de 2003 ALPs se convirtió en una "declaración de intenciones" (Position Statements) y las autoridades fueron eximidas de proporcionarlas.

Los lectores interesados en las cuestiones técnicas de cómo los planes fueron puntuados encontrarán los detalles de las propuestas en <http://www.libplans.ws/>.

Probablemente, para haber sido un éxito desde el punto de vista de las bibliotecas, se debería haber centrado la atención política en los servicios de la biblioteca pública y las mejoras locales. En el Reino Unido existe la sensación de que la supervisión de la autoridad local ha ido demasiado lejos y que los métodos específicos del servicio son los métodos a sacrificar antes que otros programas genéricos tales como el régimen de inspección

² Fuente consultada: www.libecon.org

³ http://www.culture.gov.uk/libraries_and_communities/default.htm

⁴ <http://www.resource.gov.uk/>

⁵ <http://www.ipf.co.uk/statistics/>

⁶ <http://www.libplans.ws/> Esta web está gestionada por IPF para DCMS y proporciona directrices y los actuales programas de planificación estratégica.

realizado por la Comisión de Auditoría (Audit Commission⁷). Obviamente, nadie discutiría que es positivo que las bibliotecas públicas no dispongan de planificación estratégica.

La etapa siguiente, provocada por la crítica al proceso de planificación, era crear los estándares de biblioteca pública con los que poder medir el funcionamiento real del servicio. En el año 2001 se publicó "Bibliotecas públicas globales, modernas y eficientes - los estándares y la evaluación"⁸. Estos estándares eran los primeros de su clase en Inglaterra y no substituyeron a ninguna propuesta previa.. La propuesta focalizaba en los datos estadísticos y usaba los datos y la información publicada por el IPF. Principalmente los datos provenían de las estadísticas anuales de las bibliotecas públicas, pero uno o dos estándares fueron calibrados en el PLUS Survey, un cuestionario voluntario y estandarizado dirigido a los usuarios de la biblioteca pública⁹. El PLUS Survey puede ser adaptado y traducido para el uso en otros países y permite que los niveles de satisfacción de los usuarios puedan ser comparados entre los órganos gestores de las bibliotecas (library authorities)¹⁰. Sin embargo, por razones políticas, uno o dos estándares fueron incluidos pero no se dispone de datos compartivos disponibles.

DCMS animó a una situación donde todas las bibliotecas progresaron. A su vez, no se hizo ningún financiamiento central adicional para las bibliotecas públicas a excepción del dinero para la red The Peoples Network, descrito abajo. Hubo crítica por parte de la profesión cuando los estándares fueron publicados porque eran SMART (inteligentes) [specific, measurable, achievable, results oriented, time-bound = específico, mensurable, realizable, de resultados orientados, tiempo-limitados], sólo midieron aquello qué podía ser medido y no lo qué debía ser medido. Los servicios electrónicos fueron muy pobremente representados y las medidas del impacto estaban totalmente ausentes. Como defensa, se puede apuntar que no se emprendió ningún programa de investigación para desarrollar nuevas medidas como parte del trabajo de formular los estándares.

¿Los estándares han tenido algún efecto? Los estándares pueden tener efectos negativos ya que introducen incentivos perversos. Por ejemplo, si usted fija un estándar para un edificio pero no para la acción o el personal, puede acabar con los edificios vacíos y sin ningún cliente. Otro efecto perverso puede ser que las autoridades que proporcionan la financiación aflojen sus esfuerzos. Los estándares de DCMS no parecen haber producido efectos perversos. Porque no se asignó ningún dinero adicional, el estándar 1, por ejemplo [porcentaje de la población que vive a cierta distancia de una biblioteca fijada] es difícil de satisfacer. Incluso con el dinero disponible, los edificios nuevos no se erigen en un día.

Los ejemplos de cómo los responsables pudieron tomar las decisiones basadas en los estándares, se exponen a continuación:

Mi biblioteca es muy baja en el estándar de horas de apertura y muy alta en el estándar para las adquisiciones del libro; gastaré menos en libros y más en personal para abrir las bibliotecas; mi biblioteca es lenta para proveer los libros solicitados; repasaré mis sistemas [y compararé con otros] para ver cómo mejorar el funcionamiento; si es necesario invertiré recursos de un área que no comprometa mi funcionamiento en otros estándares cruciales.

No he visto ninguna evaluación independiente publicada. Sin embargo, se puede consultar una autoevaluación, en la Declaración de Intenciones de la Biblioteca Pública 2003 [informe

⁷ <http://www.audit-commission.gov.uk/>

⁸ http://www.culture.gov.uk/PDF/libraries_pls_assess.pdf Se puede encontrar el texto íntegro.

⁹ <http://www.ipf.co.uk/plus/default.htm>

¹⁰ N. de T: **library authorities**: órgano encargado de bibliotecas, organismo gestor de bibliotecas. En administración de bibliotecas en el Reino Unido, organismo oficial responsable de bibliotecas a nivel local, provincial y regional.

sobre la evaluación de la planificación, Hilary Hammond, Instituto de las Finanzas Públicas]. En este informe¹¹ encontramos la siguiente afirmación:

"No hay duda alguna de que la introducción de los estándares de la biblioteca pública ha animado a los órganos gestores de las bibliotecas a mejorar la calidad de sus servicios. Entre los meses de marzo 2002 y marzo 2003 la media de estándares satisfechos por los órganos gestores ha aumentado del 13 al 26 y del 16 al 26. Las autoridades también se proponen continuar mejorando sus servicios, e incrementar la media de 22 a 26 para marzo del 2004".

Revisión de los estándares

En mayo de 2004, DCMS anunció una consulta sobre los Estándares del Servicio de Biblioteca Pública¹². DMS describe los nuevos estándares propuestos como "esencialmente, una versión más eficiente del sistema existente pero con algunas modificaciones." No hay espacio aquí para entrar en los detalles adicionales, excepto comentar que se propone abandonar algunos estándares y fusionar otros. Todos los detalles de las propuestas de cambio, así como las discusiones que las apoyan se pueden encontrar en los documentos disponibles en el web site de DCMS.

DCMS se propone suplir los estándares propuestos del servicio con las medidas del impacto diseñadas para destacar la contribución que los órganos gestores hacen a las comunidades que sirven y a objetivos corporativos más amplios. Estas medidas están en proceso del desarrollo y se describen abajo.

En el texto de la consulta, DCMS dice lo siguiente sobre la propuesta de estándares en Inglaterra:

"Reconocemos, porque los órganos gestores así lo han manifestado, el valor de los estándares de la biblioteca pública como herramienta y esperamos que los nuevos estándares, sean suplidos más adelante por medidas de impacto para que continúen siendo provechosos. Sin embargo, en el contexto de la agenda de la modernización del gobierno local, los estándares se piensan para animar la mejora en el funcionamiento y la penetración de los servicios de la biblioteca. El acercamiento general del gobierno es buscar la mejora realizable y en esta línea, se está intentando crear estándares revisados".

Los estándares de DCMS se presentan en un contexto concreto de lugar y tiempo, y no son adecuados para cualquier otro lugar. Naturalmente, algunos de los estándares pueden ser adaptados para el uso a otros lugares pero hay muchos otros modelos disponibles que pueden ser considerados como ideales para otras jurisdicciones. Un buen aspecto de los estándares de DCMS, es que se centran en la perspectiva del usuario. La presión, por ejemplo, de incluir un estándar para el número de los bibliotecarios que se emplearán, no era acertada.

Mientras que la autovaloración realizada a nombre de DCMS es esperanzadora, hay otras voces que alertan sobre la aguda caída del número de visitantes y préstamos en las bibliotecas públicas británicas. Vease, como ejemplo, Who's in Charge, publicado en abril del 2004, que alerta sobre la escasa inversión en libros y edificios y los fallos de la

¹¹ Disponible en .

<http://www.culture.gov.uk/NR/rdonlyres/edzklyp5wf2kwzugxvlyuahawdx3bcyqf4uprxkfd64bgwsjumyksdpakak5qt5yn6tynrvrgkd5ruybwsa3o7ul35b/publiclibrarypoststatement.pdf>

¹²

http://www.culture.gov.uk/global/consultations/2004+current+consultations/public_library_service_cons.htm?properties=2004+current+consultations%2C%2Fglobal%2Fconsultations%2F2004+current+consultations%2F%2C&month=

gerencia¹³.

Estudios sobre las medidas de impacto y nuevos indicadores de rendimiento

Mientras que el trabajo descrito arriba continuaba, Resource introducía The Peoples Network [PN]¹⁴, un proyecto que ha conectado todas las bibliotecas públicas a Internet. Con Lottery- fundado por la Fundación New Opportunities y gestionado por MLA- se han creado más de 4000 centros. Con este programa, se facilitan £100m para infraestructuras en nuevas tecnologías y £20m para la formación del personal. El gasto total en bibliotecas públicas británicas está sobre £800m por año [c.1500m USD, cerca de 30 USD por persona]. Ésta es la iniciativa británica más importante en bibliotecas públicas de los últimos años.

Mientras que los estándares de DCMS tenían por lo menos un estándar relevante¹⁵, MLA pensó que los indicadores adicionales eran necesarios para cubrir este nuevo trabajo comisionado para evaluar el impacto de la red. Actualmente están disponibles dos documentos, Evaluación de People's Network y el Programa ICT de Formación del Personal de la Biblioteca Pública - informe provisional para el New Opportunities Fund y Evaluación de los servicios en línea de la biblioteca pública, de Peter Brophy¹⁶. La clave de las políticas públicas ha sido dirigir hacia el formación permanente (lifelong learning) y la inclusión social. La evidencia era necesaria para demostrar que se había producido el aprendizaje y que el acceso y la formación en nuevas tecnologías han atraído a ciudadanos de grupos social, habitualmente excluidos de las bibliotecas.

Abajo se citan las demandas hechas para el PN en el web site de MLA. Algunas de ellas son indicadores de la vieja escuela, otras son nuevos indicadores [68.5 millones de horas] y algunos son resultados [8000 trabajos, 25000 personas nuevas en los cursos, etc]. Este trabajo es ambicioso y prometedor.

- “Hay más de 4000 bibliotecas públicas en el Reino Unido ofreciendo acceso gratuito o de bajo coste a Internet de banda ancha y a otros servicios”.
- Cerca de 30.000 terminales con acceso a Internet de banda ancha, sirviendo 68.5 millones de horas de uso de internet durante todo el año.
- Más de 3.500 bibliotecas públicas en Inglaterra están ofreciendo más de 20.000 terminales.
- Muchas bibliotecas proporcionan las instalaciones adicionales de ayuda (también conocidas como tecnología asistida) de modo que, la gente que encuentra las instalaciones informáticas convencionales difíciles de utilizar, goce y se beneficie de estos servicios.
- Más de 40.000 trabajadores de las bibliotecas públicas se forman en el uso de las nuevas tecnologías para ayudar así a los usuarios en sus necesidades de formación e información en línea.
- El 27% de usuarios de People's Network nunca había utilizado Internet. En los meses primeros del servicio, 25.000 personas habían comenzado un nuevo curso o habían obtenido un título en línea.
- Cerca de 8.000 usuarios han encontrado nuevos trabajos gracias a People's

¹³ <http://www.libri.org.uk>

¹⁴ <http://www.peoplesnetwork.gov.uk/>

¹⁵ PLS 6. Número total de estaciones electrónicas disponibles para los usuarios por cada mil habitantes. 'Estaciones de trabajo electrónicas' significa terminales con acceso a catálogos en línea y/o con acceso a Internet.

¹⁶ <http://www.peoplesnetwork.gov.uk/impact/impact-issue-paper.pdf> . La evaluación del servicio en línea de la biblioteca pública: analizando el impacto, Peter Brophy

Network.

- 52.500 personas han utilizado el servicio para las actividades que apoyaban a las comunidades locales”.

Los **indicadores de impacto** son un tema clave y actualmente despiertan el interés de un gran número de países¹⁷. Se puede encontrar un resumen en el trabajo de Peter Brophy [nota al pie 14]. Básicamente, los indicadores de impacto intentan contestar a la pregunta "¿qué marca la diferencia en la biblioteca?" En el 2003 DCMS publica un documento con la política de actuación, llamado Marco para el futuro: Bibliotecas, aprendizaje e información en la próxima década¹⁸. Éste esboza la visión estratégica, a largo plazo, del papel de las bibliotecas públicas según el Gobierno Británico. Las áreas en las que el gobierno quiere que las bibliotecas públicas marquen la diferencia ["la misión de las bibliotecas modernas"] son:

- "La promoción de la lectura y el aprendizaje informal.
- El acceso a las habilidades digitales y a los servicios incluyendo el e-gobierno.
- Medidas para abordar la exclusión social, construir la identidad de la comunidad y desarrollarse”.

Lo que tal vez puede sorprender a muchos colegas fuera del Reino Unido es la ausencia de cualquier mención a los libros, la cultura o al patrimonio cultural. Debido a la focalización en esta política de actuación; el otro trabajo importante, también en curso, es el de la formación y las bibliotecas. MLA ha publicado recientemente *Inspirando el aprendizaje para todos: una visión para el acceso y el aprendizaje en museos, archivos y bibliotecas*¹⁹. *Inspirando el aprendizaje para todos* es apoyado por “herramientas de desarrollo” (Learning Outcomes Toolkit) que ayuda a museos, archivos y a bibliotecas a investigar y a entender lo que ha aprendido la gente del acoplamiento con las experiencias, las actividades y los recursos que ella misma proporciona.

OTROS PROGRESOS SIGNIFICATIVOS Y RECIENTES

Libecon

Los colegas interesados en benchmarking estadístico internacional [a nivel de países y no de bibliotecas] deben visitar el sitio de LIBECON²⁰. LIBECON es un estudio financiado por la Dirección General para la Sociedad de la Información de la Comisión de las Comunidades Europeas, dentro del 5º Programa Marco para la Investigación.

LIBECON es una base de datos estadística, continuamente actualizada, sobre las actividades de la biblioteca y los costes asociados en el contexto de sus economías nacionales. Se han recogido datos del pasado y los visitantes a este sitio pueden repasar tendencias pasadas así como estadísticas nacionales de cerca de 40 países, incluyendo Japón y los E.E.U.U.. Los últimos datos de la base de datos son del 2001. Las estadísticas están ahora disponibles de una manera fácil y proporcionan información sobre los diferentes países, facilitando así las comparaciones internacionales.

La web también incorpora comentarios sobre los datos. Los comentarios acerca de las bibliotecas públicas, aparecerán por primera vez en un ránking de países. Los indicadores

¹⁷ Listado de enlaces sobre el análisis de de impacto:

<http://www.peoplesnetwork.gov.uk/impact/links.asp>

¹⁸ http://www.culture.gov.uk/global/publications/archive_2003/framework_future.htm

¹⁹ [://www.resource.gov.uk/action/learnacc/00insplearn.asp#1](http://www.resource.gov.uk/action/learnacc/00insplearn.asp#1)

²⁰ <http://www.libecon.org/>

siguientes se utilizan para la realización del ránquing.

- Porcentaje de la población en calidad de miembro. Si la biblioteca es inútil, nadie la utilizará, así que el inverso es bueno [si mucha gente la utiliza es que tienen algo bueno].
- Número de visitantes. Con comentarios similares a los descritos arriba. También tendencias para implementar una adecuada red de filiales. Si las bibliotecas no existen o nunca abren no tendrán muchos visitantes.
- Lugares de trabajo conectados a Internet. No hay muchos países que divulguen esta información. Los que lo hacen, tienen una buena ocasión para aparecer en la tabla. El único indicador "moderno", pero actualmente útil y significativo.
- Número de libros per persona. Todos los usuarios de la biblioteca [y los bibliotecarios] convienen en que es necesario reponer los fondos tan rápido como sea necesario.
- Audiovisuales por persona. Como arriba, excepto que los medios modernos se deben acompañar de bibliotecas eficientes.
- Préstamos por habitante. Implica a los usuarios y a los puntos de servicio accesibles y con buenos fondos. Probablemente también implica una buena gerencia y difusión y promoción.
- Personal por habitantes. Una cifra elevada no es buena si no hay salidas [préstamos etc]. Pero no se conseguirá un buen servicio sin el suficiente personal cualificado.
- Prestamos por número de personal. Una clase de indicador de rentabilidad.

No hay un consenso internacional único sobre qué hace mejor el servicio de la biblioteca, pero si tenemos que hacer un juicio basado en los indicadores estadísticos internacionalmente comparables y disponibles, entonces yo pienso que los que están en la lista de arriba son los más importantes, basados en la ISO11620 y en ningún indicador perverso o excéntrico.

Posibles competidores para la inclusión en la lista, pueden ser:

- Población por biblioteca, porque no es un indicador directo que pueda ser interpretado y además se ve afectado los patrones del establecimiento y los patrones del transporte.
- Metros cuadrados de espacio, porque los datos no están todavía disponibles.
- Fondo disponible por persona, porque a menudo los fondos elevados indican fondos inútiles o obsoletos.

Desafortunadamente no existen estadísticas internacionales disponibles sobre servicios de información y servicios para niños, pero el servicio de biblioteca no puede puntuar alto en algunos de los otros indicadores [visitas, préstamos per persona] si estos servicios especializados son pobres. Hay solamente un indicador "moderno" [Internet]. No tenemos ninguna medida de impacto, pero no lo considero como una debilidad para este propósito. No hay medida sustituta posible para la automatización de la biblioteca y un par de países en los 10 puestos posiblemente son sospechosos al respecto.

Creo que los indicadores incluidos no son polémicos. Son importantes para los usuarios y los profesionales. Mientras que en un mundo ideal los indicadores adicionales serían considerados, debemos conformarnos con lo que tenemos y lo que tenemos es bastante bueno.

De este proceso, que queda explicado detalladamente en el web site de LIBECON, obtenemos el siguiente ránquing en el que evidentemente incluimos sólo aquellos países de los que tenemos datos:

Ránquing propuesto	
1	Finland
2	Denmark
3	Estonia
4	UK
5	Iceland
6=	Norway
6=	Slovenia
6=	Sweden
9	Lithuania
10=	Ireland
10=	Japan
10=	Netherlands

Los observadores de la escena de la biblioteca pública, no se sorprenderán por la mayoría de estos nombres, pero Eslovenia, Lituania y Japón son inesperados y merecen más atención. Están haciendo las cosas bien.

Proyectos financiados por la Unión Europea: Pulman, Calimera y Learneast

PULMAN²¹ era una red [europea] de bibliotecas públicas financiada por el quinto Programa Marco para la Investigación [FP5]. Su proyecto sucesor es CALIMERA²², financiado por el FP6.

Las contribuciones de PULMAN a nuestro asunto incluyen:

- Las directrices de PULMAN [para las bibliotecas públicas], intentan conducir las bibliotecas públicas a la era moderna. Intentan asistir a los que confeccionan las políticas de actuación, así como a todas aquellas políticas y estrategias de actuación que se piensan apoyar. Indican qué tipos de servicio pueden ser considerados e identifican las cuestiones claves que necesitan ser examinadas en su desarrollo y entrega. Finalmente, proporcionan una gran cantidad de ejemplos y enlaces a iniciativas a través del conjunto de Europa, que puede ayudar a ilustrar qué se está haciendo y qué se puede hacer. Las pautas están disponibles en muchos idiomas e incluyen unas **directrices en estadísticas e indicadores de rendimiento**.
- El manifiesto de Oeiras [que aboga por el marco necesario para las bibliotecas públicas modernas] y un informe [basado en la autoevaluación] que evalúa en qué parte del camino están todos los países de PULMAN, en las políticas de actuación y prácticas de los criterios de Oeiras [que supervisan el plan de acción del manifiesto de Oeiras de PULMAN].

CALIMERA es un proyecto sucesor de PULMAN e incluye a muchos de los mismos socios, pero también prolonga su alcance a los museos y a los archivos locales. Se incluyen en su programa de trabajo, y de importancia a nuestro asunto, las siguientes tareas de impacto a finalizar en el plazo de un año:

- Revisar la situación actual, midiendo el impacto en usuarios de los servicios ofrecidos a un nivel local por las instituciones culturales (bibliotecas públicas, museos y archivos), incluyendo la medida de servicios digitales y benchmarking del impacto de las entradas específicas (por ejemplo, costes más bajos de digitalización).

²¹ <http://www.pulmanweb.org/>

²² <http://www.calimera.org/default.aspx>

- Organizar un seminario sobre las medidas de impacto, con expertos invitados de Europa y otros lugares para discutir y validar estas conclusiones.

LEARNEAST²³ es un proyecto BRITÁNICO financiado por el programa IGUAL del Fondo Social Europeo. Intenta demostrar que liderando el aprendizaje de por vida en los grupos sociales más desfavorecidos, las bibliotecas públicas pueden tener un impacto en sus perspectivas de empleo. Antes de que termine octubre del 2004, el proyecto publicará "herramientas de desarrollo" (toolkit) en su web site. Este año [2004] hay una segunda llamada para los proyectos EQUAL y más bibliotecas públicas están llamadas a participar.

Herramientas de desarrollo (toolkit) para la evaluación de resultados

El presente escrito muestra una perspectiva británica, que he intentado ampliar un poco, para cubrir el trabajo europeo reciente. Pero en la conclusión quisiera dirigir la atención a un sitio excelente de los E.E.U.U. en el nivel local, para los bibliotecarios públicos, que quieran ayuda práctica para complementar con los resultados de la agenda de impacto. La Universidad de Michigan es autora de un excelente recurso, *Putting Outcome Evaluation in context: a toolkit*²⁴. Así como el trabajo de Peter Brophy citado anteriormente es una introducción excelente al tema, pero además estas herramientas de desarrollo le llevarán gradualmente hacia el proceso de conducir la evaluación de los resultados de una manera práctica e incluye un gran número de instrumentos de evaluación. En mi opinión, es necesario algo similar en todas las lenguas.

²³ <http://www.learneast.com/>

²⁴ <http://www.si.umich.edu/libhelp/toolkit/preparing1.html>