

Año LXXX. urtea

275 - 2019

septiembre-diciembre

iraila-abendua



Príncipe de Viana

SEPARATA

Estudio de impacto socioeconómico de las Bibliotecas de Navarra

Fernando ROSS GARCÍA

Sumario / Aurkibidea

Príncipe de Viana

Año LXXX · n.º 275 · septiembre-diciembre de 2019
LXXX. urtea · 275. zk. · 2019ko iraila-abendua

**LAS BIBLIOTECAS DE NAVARRA:
ACCESO A LA INFORMACIÓN Y EL CONOCIMIENTO
NAFARROAKO LIBURUTEGIAK:
INFORMAZIOA ETA EZAGUTZA ESKURATZEKO BIDEA**
Asun Maestro Pegenaute (coord./koord.)

Presentación / Aurkezpena

Asun Maestro Pegenaute 1051

BIBLIOTECAS PÚBLICAS / BIBLIOTECA DE NAVARRA
LIBURUTEGI PUBLIKOAK / NAFARROAKO LIBURUTEGIA

**La Biblioteca de Navarra, orígenes y evolución en la sede de Mendebaldea
(2011-2018)**

Amaya Prado Fernández 1065

La Red de Bibliotecas Públicas de Navarra

Mikel Zuza Viniegra 1091

El Depósito Legal, garante de la conservación

María Luisa Garcés Álvarez 1109

La biblioteca taurina de José Luis Ibarra y su donación a Navarra

Juan Francisco Elizari Huarte, Fernando Cirauqui Ainzúa 1129

La Biblioteca Navarra Digital (BiNaDi)

Amaya Prado Fernández 1153

**El patrimonio cinematográfico y audiovisual en la Biblioteca
y Fílmoteca de Navarra**

Juan Francisco Elizari Huarte 1175

Los clubes de lectura y las bibliotecas navarras

Jesús Arana Palacios 1195

Sumario / Aurkibidea

BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS UNIBERTSITATE LIBURUTEGIAK

La Biblioteca de la Universidad Pública de Navarra, hoy
Belen Altuna Esteibar 1213

El Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Navarra
Isabel Iribarren Maestro, Víctor Sanz Santacruz 1229

BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS LIBURUTEGI ESPEZIALIZATUAK

Biblioteca de Ciencias de la Salud del Departamento de Salud
Juan López Segura, M.^a Ángeles Rodríguez Bosch 1247

El Centro de Estudios del Museo Oteiza y su biblioteca
Borja González Riera 1263

Biblioteca del Archivo de Navarra
M.^a Pilar Los Arcos Sevillano 1273

Biblioteca de la Ciudad de la Música
Arantza Etxeberria Montoya 1289

Centro de Documentación - Biblioteca de Mujeres de la Fundacion IPES
Amaia Barandica Ortiz de Zárate, Rut Iturbide Rodrigo 1307

BIBLIOTECAS PATRIMONIALES ONDARE LIBURUTEGIAK

El Catálogo Colectivo del Patrimonio Bibliográfico de Navarra
Roberto San Martín Casi 1323

La Biblioteca Central (provincial) de Capuchinos de Pamplona Extramuros
Miren Lara Astiz, José Ángel Echeverría OFM^{Cap} 1341

Liburutegi kapitularra, oinatzak Iruñeko oroimen kulturealean
Álvaro Aranguren Urrestabaso, Ainara Galarza Peña 1359

Sumario / Aurkibidea

OTROS TEMAS
BESTELAKO GAIAK

Una historia de ASNABI, a punto de cumplir 25 años (1995-2019) Clara Flamarique Goñi	1379
Estudio de impacto socioeconómico de las Bibliotecas de Navarra Fernando Ross García	1399
Currículums	1413
Analytic Summary	1419
Normas para la presentación de originales / Idazlanak aurkezteko arauak / Rules for the submission of originals	1427

Estudio de impacto socioeconómico de las Bibliotecas de Navarra

Liburutegiek Nafarroan duten eragin sozioekonomikoari buruzko azterlana

A Socio-economic Impact Study of the Libraries in Navarre

Fernando ROSS GARCÍA

Jefe de Sección Red de Bibliotecas. Servicio de Bibliotecas.

Departamento de Cultura, Deporte y Juventud. Gobierno de Navarra

fernando.ross.garcia@navarra.es

DOI: <https://doi.org/10.35462/pv.275.19>

Recepción del original: 26/06/2019. Aceptación provisional: 24/10/2019. Aceptación definitiva: 12/12/2019.

RESUMEN

Por cada euro invertido, las bibliotecas de Navarra devuelven a la sociedad servicios valorados entre 3,49 y 4,66 euros. El ROI o retorno de la inversión es el indicador que muestra el valor económico de los servicios que ofrece una biblioteca en relación con sus gastos. En 2016 las bibliotecas de Navarra presentaron su estudio socioeconómico, estudio que demuestra que las bibliotecas, además de necesarias, son eficientes en términos de rentabilidad económica. El estudio mide también el valor social, el beneficio que la biblioteca aporta a la ciudadanía como elemento indispensable de cohesión social, difusión de la cultura y lugar de encuentro y socialización en la comunidad a la que sirve.

Palabras clave: retorno de la inversión; ROI; impacto económico y social; bibliotecas; Navarra.

LABURPENA

Inbertitutako euro bakoitzeko, Nafarroako liburutegiek 3,49 eta 4,66 euro arteko balioa duten zerbitzuak itzultzen dizkiote gizarteari. Inbertsioaren itzulera (ROI) da liburutegi batek bere gastuei dagokionez eskaintzen dituen zerbitzuen balio ekonomikoa erakusten duen adierazlea. 2016an, Nafarroako liburutegiek beren azterketa sozioekonomikoa aurkeztu zuten. Azterlan horrek erakusten du liburutegiak, beharrezkoak izateaz gain, eraginkorrak direla errentagarritasun ekonomikoari dagokionez. Azterlanak balio soziala ere neurtzen du, liburutegiak herritarrei ematen dien onura, gizarte-kohe-siorako, kulturaren hedapenerako eta zerbitzatzten duen komunitatean elkartzeko eta sozializatzeko ezinbesteko elementu gisa.

Gako hitzak: Inbertsioaren itzulera; ROI; eragin ekonomiko eta soziala; liburutegiak; Nafarroa.

ABSTRACT

In return for each euro invested, the libraries of Navarre provide society with services valued between 3.49 to 4.66 euros. The ROI or Return on Investment is the indicator that shows the financial value of the services offered by a library in relation to its expenditure. In 2016, the libraries in Navarre presented a socio-economic study demonstrating that, as well as being necessary, libraries are efficient in terms of economic profitability. The study also measured the social value, the benefits that a library offers citizens as an essential element of social cohesion, the dissemination of culture and their role as a place to meet up and socialise in the community it serves.

Keywords: return on investment; ROI; socio-economic impact; libraries; Navarre.

1. INTRODUCCIÓN. 2. LOS ESTUDIOS DE IMPACTO SOCIOCULTURAL: REFERENTES. 3. NUESTRO ESTUDIO. 4. RESULTADOS. 5. MÁS ALLÁ DEL ESTUDIO ECONÓMICO. EL VALOR SOCIAL DE LAS BIBLIOTECAS. 6. LAS HERRAMIENTAS PRÁCTICAS DEL ESTUDIO: UNA SEGUNDA JUVENTUD. 7. CONCLUSIONES. 8. LISTA DE REFERENCIAS.

1. INTRODUCCIÓN

Las bibliotecas generan beneficios económicos y sociales tanto en los individuos como en la comunidad. Conscientes de esta realidad y conscientes de que las bibliotecas, públicas o privadas, reciben un volumen importante de recursos (económicos, humanos, técnicos y materiales) se hace necesario disponer de evidencias que muestren y cuantifiquen su valor, tanto en términos económicos (qué beneficios económicos generan a quienes las utilizan) como en términos sociales (entendiendo estos últimos como la capacidad para proporcionar bienestar y posibilidades de desarrollo).

Las bibliotecas ofrecen, por lo general, sus servicios de forma gratuita, sin que medie, al menos directamente, un precio que el usuario deba abonar al usarlos. Lógicamente esto no significa que los servicios bibliotecarios no tengan un coste, el cual es sufragado por la biblioteca o por la entidad pública o privada que la sostiene, y la ciudadanía no tiene una idea clara de cuál es el valor de los servicios bibliotecarios que usan, qué aportan las bibliotecas a la vida económica de la localidad en la que se encuentran asentadas o qué beneficios generan a quienes las utilizan.

2. LOS ESTUDIOS DE IMPACTO SOCIOCULTURAL: REFERENTES

Para poder cuantificar cual es el valor de los servicios que una biblioteca ofrece es necesario aplicar una metodología rigurosa que permita asignar un valor económico a los servicios ofrecidos, algo que resulta difícil en instituciones como las bibliotecas las cuales ofrecen sus servicios sin que medie un precio de mercado. Para dar respues-

ta a esta necesidad se han desarrollado metodologías que permiten medir el valor económico de actividades no lucrativas o servicios no insertos en el mercado. Entre estas metodologías, el ROI (siglas en inglés de retorno de la inversión, *Return on Investment*) se ha adaptado a las bibliotecas para calcular el valor económico y social de los servicios que ofrecen. El ROI, explicado de una manera sencilla, es un indicador que nos muestra el valor económico de los servicios ofrecidos por cada euro invertido en la biblioteca. Mide en términos monetarios los beneficios generados en relación al gasto realizado:

$$\text{ROI} = \frac{\text{Valor económico de los servicios ofrecidos por la biblioteca}}{\text{Gastos de la biblioteca}}$$

En las dos últimas décadas se han publicado varios estudios encaminados a determinar el ROI o retorno económico de la inversión en bibliotecas. Estos estudios, que tuvieron su origen en países del ámbito anglosajón (EE. UU., Reino Unido, Australia) a los que siguieron estudios publicados en los países nórdicos o Alemania, también han tenido su reflejo en nuestro país. En España, entre los primeros estudios publicados y proyectos destinados a medir el valor de las bibliotecas se encuentran el «Calculador económico de los servicios de las bibliotecas del CSIC (2010)»¹, el estudio elaborado por la Red de Bibliotecas municipales de la provincia de Barcelona 2007-2011 (Luria & Pintor, 2013) y el estudio de FESABID/Federación Española de Sociedades de Archivística, Biblioteconomía, Documentación y Museística publicado en 2013 (Gómez-Yáñez, 2014).

Coincidiendo en fechas con el desarrollo y publicación de los estudios antes mencionados, el primer Plan Estratégico del Consejo de Cooperación Bibliotecaria del Ministerio de Cultura 2013-2015 estableció entre sus líneas de actuación la adopción de medidas que contribuyan a una mejor percepción de la utilidad de las bibliotecas en la sociedad. Para este fin se constituyó en la primavera del año 2013 un grupo estratégico para el estudio del impacto socioeconómico de las bibliotecas cuya principal misión fue elaborar un mapa de indicadores para ofrecer una panorámica general y sectorial del impacto económico y social de los diferentes tipos de bibliotecas y del sistema bibliotecario en su conjunto.

Una vez elaborado el mapa de indicadores el propio Grupo Estratégico recomendó la puesta en marcha de un proyecto piloto que permitiese ponerlos a prueba y validar la metodología de evaluación propuesta. La Comunidad Foral de Navarra fue elegida para llevar a cabo el proyecto piloto, por aprobación en el Pleno del Consejo de Cooperación Bibliotecaria celebrado en Toledo en el mes de mayo de 2014 y se materializó en el acuerdo entre la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria del Ministerio

1 El calculador económico de los servicios de las bibliotecas del Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC) es una herramienta práctica que permite conocer el valor de los servicios que ofrecen sus bibliotecas si estos se cobrasen conforme a precios de mercado. Disponible en: <http://bibliotecas.csic.es/calculador>

de Educación, Cultura y Deporte y el Servicio de Bibliotecas de la Dirección General de Cultura-Institución Príncipe de Viana (Gobierno de Navarra), con el fin de aplicar la metodología e indicadores propuestos al conjunto de bibliotecas que conforman el Sistema de Bibliotecas de la Comunidad Foral de Navarra (que incluye a bibliotecas públicas, universitarias, especializadas y escolares).

El estudio de impacto socioeconómico de las bibliotecas en Navarra fue publicado en 2016, y, con posterioridad a esa fecha se han realizado nuevos estudios en nuestro país, como, por ejemplo, el realizado por la Biblioteca Nacional de España en 2018². Los resultados de los estudios publicados en el extranjero y en nuestro país reafirman la rentabilidad en términos económicos de las bibliotecas analizadas, si bien el abanico de resultados es muy variado, aunque siempre en términos positivos. Como referencias señalaremos que dentro de los estudios en el Estado nos encontramos con que el estudio de las bibliotecas municipales de Barcelona establecía un ROI a valor de referencia media de 2,25 (es decir, que por cada euro invertido en las bibliotecas estas devolvían a la sociedad servicios valorados en 2,25 euros). El estudio de FESABID situaba el ROI en un valor entre 2,80/3,83 euros por euros invertido. El estudio de Navarra fija el ROI en un valor entre 3,49/4,66 euros y el estudio de la Biblioteca Nacional de España arroja un valor de 4,40 euros en referencia a los servicios ofrecidos en el último año analizado (2017).

3. NUESTRO ESTUDIO

El estudio «El valor de las bibliotecas: estudio de impacto económico y social de las bibliotecas en Navarra 2016» (Hernández [coord.], 2016) tuvo su origen, tal y como hemos señalado anteriormente, en una iniciativa del Consejo de Cooperación Bibliotecaria (Ministerio de Cultura) en 2013 para promover el estudio y difusión del impacto socioeconómico de las bibliotecas en la sociedad. Navarra ofrecía, al tratarse de una comunidad autónoma uniprovincial y con un sistema bibliotecario asentado, un marco favorable para ser el escenario donde llevar a la práctica la metodología e indicadores establecidos, y que sirviera como escenario piloto de cara a dar validez a la propuesta metodológica, refrendar la utilidad de los indicadores presentados y trasladar la metodología e indicadores a otros estudios ya sean referidos a una biblioteca individual, estudios sectoriales (por tipología bibliotecaria), para el conjunto de bibliotecas de un determinado territorio (una red, una provincia, una comunidad autónoma...) o incluso un estudio a nivel estatal.

En noviembre de 2014 se constituyó un grupo de trabajo en el que participaron representantes de bibliotecas públicas, universitarias, especializadas y escolares, bajo la coordinación de Hilario Hernández Sánchez (Fundación Germán Sánchez Ruipérez)

2 El estudio completo sobre el valor de los servicios de la Biblioteca Nacional de España no ha sido publicado. Existe un avance de resultados consultable en la siguiente dirección: http://www.bne.es/export/sites/BNWEB1/webdocs/Prensa/Noticias/2019/El_valor_economico_de_la_BNE.pdf

cuya labor consistió en la recopilación de información (estadística), adaptación de los indicadores y la validación de todas las fases del proceso. El grupo de trabajo asumió desde un principio la labor de recogida de información que permitiese conocer el uso de los servicios que las bibliotecas navarras ofrecían. Esta información, principalmente de carácter estadístico, es recopilada de forma habitual por las bibliotecas públicas, universitarias y especializadas. En el caso de las bibliotecas escolares no se contaba con información suficiente por lo que quedaron al margen del proyecto y de los resultados de este estudio. Se analizaron un total de 135 bibliotecas: 91 bibliotecas públicas (la Biblioteca de Navarra más 90 bibliotecas públicas repartidas por toda Navarra), 4 bibliotecas universitarias (Universidad de Navarra, Universidad Pública de Navarra y Bibliotecas de la UNED en Pamplona y Tudela) y 36 bibliotecas especializadas (especializadas ya sea por su dependencia administrativa: –de archivos, museos, instituciones eclesiásticas, asociaciones–, o bien por su temática, como por ejemplo, la Biblioteca de Ciencias de la Salud).

Desde el mes de noviembre de 2014 y hasta principios del año 2016 (catorce meses) el Grupo de Trabajo asumió la intensa labor de recopilación y tratamiento de la información. Instituciones públicas y privadas, bibliotecas, empresas y profesionales colaboraron en esta fase además de la ciudadanía (más de 5200 personas dieron respuesta a las distintas encuestas realizadas). La suma de la información estadística más la información recogida por las encuestas permitieron elaborar un diagnóstico sobre el valor que, tanto para usuarios como no usuarios, tienen las bibliotecas en nuestra Comunidad Foral. Además, las propias encuestas y otros datos recogidos permitieron medir otros factores que asignan valor a las bibliotecas como su impacto en la economía local (las bibliotecas generan empleo directo e indirecto, contratan bienes y servicios en empresas locales, adquieren materiales librarios y documentales en comercios de la localidad, etc.).

4. RESULTADOS

El 13 de abril de 2016 tuvo lugar la presentación del Informe de resultados del Estudio de impacto socioeconómico de las bibliotecas en Navarra. El informe presenta como principal indicador el retorno económico (ROI), que resume los beneficios económicos que generan el conjunto de las bibliotecas en relación con sus gastos: por cada euro invertido en las bibliotecas de Navarra estas retornaron a la sociedad servicios valorados entre 3,49 euros (si se valora el uso de sus servicios de acuerdo a los precios de mercado) y 4,66 euros (referencia tomada en función del valor que le asignan los propios ciudadanos, es decir, cuanto estarían dispuestos, hipotéticamente, a pagar). En cualquiera de los dos casos, ya sea la cifra de 3,49 o la de 4,66, se llega a resultados claramente positivos al valorar la utilidad económica de las bibliotecas.

En términos absolutos, de acuerdo al periodo anual analizado (año 2014) las bibliotecas navarras ofrecieron servicios valorados en 61,7 millones de euros, deducidos los gastos: 17,7 millones, el beneficio que generan es de 44,1 millones de euros.

El estudio presenta los datos diferenciados por tipo de biblioteca. Las bibliotecas públicas muestran un ROI de 3,06 euros por euro invertido y las bibliotecas universitarias arrojan un ROI mayor, de 4,14 euros por euro invertido.

Llegar a poder ofrecer estos resultados, el hecho de poder poner una cifra a lo que las bibliotecas ofrecen no fue una tarea sencilla. Se estableció una metodología rigurosa y avalada por otros estudios similares realizados dentro y fuera de nuestro país, en concreto adoptando dos formas de asignar valor a los servicios que las bibliotecas prestan: por un lado, la asignación de precios de mercado y por otro lado, una metodología de valoración contingente.

El método de asignación de precios de mercado consiste en asignar, a los servicios que una biblioteca ofrece, el valor que estos servicios tienen en el mercado privado y que, en este caso sí que tienen un precio económico³.

Por todo ello, era preciso desarrollar toda una serie de cálculos en varias fases o pasos: en primer lugar determinar el valor unitario de cada servicio, a continuación conocer el uso de cada servicio (disponer de las cifras estadísticas de uso), como tercer paso debe obtenerse el valor económico de cada servicio y el conjunto de servicios que ofrece una biblioteca (multiplicando el valor unitario por el uso) y, por último, mostrar los resultados en relación con los costes (la cifra de gastos de la biblioteca o su conjunto) obteniendo el indicador ROI.

La metodología basada en la valoración contingente consiste en preguntar directamente a la ciudadanía en cuanto valoran o más concretamente cuanto estarían, hipotéticamente, dispuestos a pagar por los servicios que reciben. A priori este método de valoración presenta mayor subjetividad que el APM, sin embargo, permite obtener respuestas para aquellos casos en los que no es posible aplicar el valor referente del mercado y, en especial las relacionadas con el valor social. Por todo ello debemos entender estos dos métodos como complementarios.

Además de aplicar la mayor rigurosidad posible a la obtención de datos y al cálculo de resultados, desde el Grupo de Trabajo se quiso dotar al proceso de la mayor transparencia posible. Por esta razón los datos recopilados, su tratamiento, la exposición de la metodología aplicada, los cálculos efectuados y los resultados parciales y totales se encuentran alojados en un sitio web: www.elvalordelasbibliotecas.es para su consulta y/o descarga por la ciudadanía. En la misma web se encuentra accesible el Informe de resultados, la información sobre las encuestas y toda la documentación generada antes, durante y después de la elaboración del estudio.

3 A modo de ejemplo de aplicación del método APM: asignamos como valor económico de un préstamo de un DVD de la biblioteca el precio que, para usuario, le costaría alquilar ese DVD en un videoclub o adquirirlo a través de una plataforma de televisión de pago.

elvalordelasbibliotecas
Estudio de Impacto Socioeconómico de las Bibliotecas en la Comunidad Foral de Navarra

INFORME INDICADORES FUENTES ENCUESTAS OTROS ESTUDIOS ACERCA DE EUSKARA

Informe de resultados

El valor de las bibliotecas

Resultados del estudio sobre el valor económico y los beneficios sociales que aporta el sistema de bibliotecas de Navarra.

Las bibliotecas se presentan como una excelente inversión. No solamente si se comparan en términos económicos sus costes y sus beneficios, también si se examina su impacto positivo en el bienestar de las personas y de la sociedad.

Por cada 1 € invertido al año en las bibliotecas de Navarra, estas retornan entre 3,49 € y 4,66 € a través de sus servicios.

Este estudio ha calculado el valor económico de las bibliotecas por dos métodos distintos, con resultados considerados como valores mínimos y máximos. En ambos casos, se ofrecen evidencias sólidas de la rentabilidad de las bibliotecas.

El retorno de la inversión (ROI) del Sistema de bibliotecas de Navarra, 2014

1€ →  → de 3,49 € a 4,66 €

Castellano ▾

Buscar

Documentos:

- Informe completo (PDF)
- Comentarios de los usuarios
- Presentación del proyecto
- Presentación en la UPNA (vídeo)
- Calculadora

Contenidos:

- El valor de las bibliotecas
- Las bibliotecas de Navarra
- Un motor de alto rendimiento (I)
- Un motor de alto rendimiento (II)
- Beneficios para las personas; beneficios para todos
- Más allá del valor
- Cómo se ha hecho este estudio

Documentos relacionados:

- Encuestas
- Indicadores

Figura 1. Imagen de la web *El valor de las bibliotecas*.

5. MÁS ALLÁ DEL ESTUDIO ECONÓMICO. EL VALOR SOCIAL DE LAS BIBLIOTECAS

El informe de resultados «El valor de las bibliotecas: estudio de impacto socioeconómico de las bibliotecas en Navarra 2016» muestra el beneficio económico de las bibliotecas, pero, además de los datos, el estudio ofrece información muy detallada sobre el beneficio social, un aspecto fundamental que va más allá del rígido valor económico. A raíz de las más de 5200 encuestas realizadas a la población navarra, fueran o no usuarios de las bibliotecas, se obtuvo información destinada a valorar los servicios que percibe la ciudadanía, la importancia que esta otorga a las bibliotecas como instituciones que garantizan el acceso a la información, ocio y cultura, los motivos por las que las usan, etc.

Los beneficios que aportan las bibliotecas alcanzan su verdadera relevancia cuando son las personas quienes, en primera persona, los perciben y expresan. La opinión de la ciudadanía fue el pilar fundamental sobre el que se construyó el estudio. Se recopilaron más de un millar de comentarios sobre el valor y los beneficios que aportan las bibliotecas y, evidentemente, aunque entre estos comentarios no faltaban sugerencias y demandas de mejora (ampliación de horarios, dotación de más personal, más y mejores servicios...) la inmensa mayoría de las opiniones recogidas reafirman el reconocimiento de que la biblioteca es beneficiosa tanto a nivel individual (en el desarrollo personal de quienes las usan) como para el conjunto de la sociedad, recalcando los beneficios sociales, los valores democráticos de convivencia y de educación, así como el hecho de identificar a la biblioteca como un lugar de encuentro y socialización de vital importancia para la institución, barrio o localidad en la que se encuentran fuertemente asentadas. Además de la valoración positiva de las bibliotecas como institución, de manera insistente la ciudadanía también expresa el reconocimiento de la labor de los profesionales que trabajan en ellas.

Tabla 1. Comentarios recogidos en las encuestas a la ciudadanía. Selección

Es un centro de cultura, información, reflexión... En esta sociedad del consumismo está muy bien el darse cuenta de lo que nos pertenece a tod@s. (BP)
En nuestro pueblo el papel que desempeña la Biblioteca es fundamental. Los niños desde muy pequeños tienen su espacio, están muy familiarizados y se crea una relación importante con la biblioteca, es un lugar acogedor, que guarda cultura, ocio, sabiduría y donde confluyen personas de todas las edades y todas tienen su sitio. No imagino mi pueblo sin biblioteca. (BP)
Es uno de los servicios públicos e importantes donde mejor veo que van destinados mis impuestos y lo creo este servicio totalmente necesario. (BP)
Oso baliogarriak dira liburutegiak. Nere kasuan inerneten bidez erabiltzen ditut eta ezinbestekoa da zerbitzu hau herri batean lan egiten dudalako eta ezin nintekeelako egunero liburutegietara joan. (BP) ⁴
No consigo entender, cómo se puede poner precio a un bien común, a un «equipamiento» de una ciudad del año 2000. (BP)
Ez zait egokia iruditzen ekonomiari buruzko kalkuloak oinarrizko zerbitzuetan. Etekin ekonomikoa eta inbertsioa gutxienekoa da kasu hauetan. (BP) ⁵
Creo que las bibliotecas tiene un valor incalculable y nos aportan muchos beneficios, por lo cual creo que es importante invertir dinero en ellas. (BP)
Me parece un lugar no regido por el dinero, algo que en la sociedad en la que vivimos es ya de por sí un valor a conservar. (BP)

4 «Las bibliotecas son muy valiosas. En mi caso las utilizo a través de internet y este servicio es imprescindible porque trabajo en un pueblo y no podría ir a las bibliotecas todos los días».

5 «No me parece adecuado el cálculo económico para los servicios básicos. Los beneficios económicos y la inversión son lo de menos en estos casos».

Es como el aire, está y respiras. Si falta el aire se echa muy en falta. (BP)

En el tipo de trabajo que hago, la biblioteca me presta un servicio de valor incalculable. Es imprescindible la ayuda que suponen los fondos propios de la biblioteca... (BU)

Son revistas muy costosas, y el tenerlas a mi disposición es un lujo que por mi sola no podría permitirme. Aunque no las use a diario, es necesario tener fuentes de información y eso... cuesta dinero. No hay nada por nada, el saber sí ocupa lugar y cuesta, pero al final vale la pena. (BE)

No solo el lugar sino la ayuda de la bibliotecaria es imprescindible. (BP)

La Biblioteca es importantísima en la comunidad a la que pertenezco. Está claro que aporta mucho más a la sociedad de lo que es valorada por los polític@s. (BP)

Es imprescindible para realizar mi investigación, tanto por los recursos tan completos como por el adecuado espacio físico para trabajar. Puedo hacer mi tesis doctoral gracias a que existe una biblioteca como esta. (BU)

Alguna vez lo he pensado y el cierre de una biblioteca en una zona como la nuestra sería un desastre a nivel tanto cultural como social. (BP)

Extender y mejorar el servicio de la red de bibliotecas públicas contribuye notablemente a que la sociedad en la que vivimos sea más justa. (BP)

Para mí es un servicio indispensable que utilizo desde que era una niña. Ahora inculco a mi hija el valor de la lectura y lo hago con ayuda de la biblioteca. (BP)

Las bibliotecas públicas son un reflejo de la importancia que concede una sociedad a la educación. (BP)

Liburutegiek izugarritzko aberastasuna edozeinen eskura jartzeko ahalmena dute. (BP)⁶

Yo no entiendo un pueblo, una ciudad, una comunidad ni un país sin bibliotecas. Su aportación me parece imprescindible para el desarrollo de la cultura individual y colectiva. Sin ellas el acceso a la cultura para la mayoría de la gente sería muy difícil. (BP)

Siempre he utilizado la biblioteca por motivos de estudio, he pasado muchos años en ello, y ahora por motivos laborales para poder conseguir un trabajo digno. (BP)

La biblioteca es algo fundamental para la investigación y la enseñanza. Donde no hay biblioteca buena, la investigación y la enseñanza son de mala calidad, como lo atestigua la experiencia universal. (BU)

Me parece básica para la sociedad, para mis hijos y para mí. (BP)

Una biblioteca es un lugar donde debido al tipo de personas que las frecuentan el nivel de civilización y educación es mayor que en otros entornos. El uso de ellas nos hace mejores personas. (BP)

Tengo 46 años y llevo usando bibliotecas desde los 6. Cuando me cambio de casa una de las primeras cosas q hago es buscar la biblioteca más cercana. Es tan necesaria para el mantenimiento de la salud de la comunidad como el centro de salud. (BP)

Enriquece a las personas y las llena de sabiduría, es importante en una sociedad. El estudio y la lectura son fundamentales para el crecimiento y el desarrollo de las personas, debemos estar bien formados para afrontar el futuro y vivir el presente con calidad. (BP)

Cada vez que voy me parece que es un privilegio el disponer de la biblioteca, por todo lo que ofrece de proximidad, facilidad, diversidad, libertad, amabilidad y además gratuidad. ¿En qué otro lugar nos ofrecen tanto a todas las edades, razas, ideologías... sin distinción? (BP)

A mí me hace feliz ir a la biblioteca y eso no lo consigue ninguna otra sala pública. (BP)

Munduko lekuri politena da amets egiteko eta duintasuna berreskuratzeko. (BP)⁷

El acceso on line a la biblioteca ha supuesto un avance enorme para el personal sanitario para poder mantenernos al día de nuestra especialidad y poder dar respuesta a casos concretos de pacientes. (BE)

Me parece que la administración debe favorecer las bibliotecas por lo que tienen de formativas, creadoras de punto de encuentro de diferentes edades, culturas y clases. (BP)

Considero el servicio de bibliotecas un apoyo fundamental para ofrecer al ciudadano la posibilidad de avanzar en una formación integral y diversificada, así como el acceso a un ocio constructivo. (BE)

Sin la biblioteca no sería posible llevar a cabo el estudio que estamos realizando. Es mi lugar de trabajo como doctoranda y sus servicios son el motor que me permite avanzar. (BU)

Nire ustez liburutegiak ezinbesteko baliabideak bihurtu dira, osasuna, hezkuntza eta gizarte zerbitzuekin parekatzeko modukoa. (BP)⁸

Tras la sanidad y la enseñanza el mejor servicio comunitario. (BP)

Son espacios tan necesarios como las panaderías. (BP)

BP: Biblioteca pública, BU: Biblioteca universitaria, BE: Biblioteca especializada.

Las opiniones personales de la ciudadanía y las respuestas a las encuestas sirven para reflejar, con datos, que las bibliotecas son algo más que un servicio cultural, afirmación que viene refrendada en que más del 85 % de los encuestados las consideran un servicio básico, como lo son los centros educativos.

6. LAS HERRAMIENTAS PRÁCTICAS DEL ESTUDIO: UNA SEGUNDA JUVENTUD

El primer Plan Estratégico del Consejo de Cooperación Bibliotecaria del Ministerio de Cultura 2013-2015 estableció entre sus líneas de actuación la adopción de medidas que contribuyeran a una mejor percepción de la utilidad de las bibliotecas en la sociedad. Por ello, tan importante o más que la realización del estudio de impacto socioeconómico en bibliotecas es su difusión ya que de nada sirve obtener indicadores sobre

6 «Las bibliotecas tienen el poder de poner al alcance de cualquiera una inmensa riqueza».

7 «Es el lugar más bonito del mundo, para soñar y recuperar la dignidad».

8 «Creo que las bibliotecas se han convertido en un servicio imprescindible, igualable a salud, educación y servicios sociales».

la rentabilidad si no se publicitan los resultados ante la ciudadanía y ante las instituciones que las sostienen. En base a esta premisa el Servicio de Bibliotecas (Gobierno de Navarra) se centró, desde el primer momento, en la difusión de los resultados y en su utilización (Maestro, 2017).

Una de las medidas que más han contribuido a la difusión del estudio fue la elaboración de herramientas prácticas. A raíz del informe y en base a los resultados obtenidos en el estudio socioeconómico «El valor de las bibliotecas» se diseñó una herramienta, la calculadora, que, por un lado, permite a la ciudadanía conocer el valor económico de los servicios de los que disfruta y por otro, a las bibliotecas realizar una estimación del valor económico de los servicios que, de manera global, ofrecen.

Esta calculadora, consultable a través de la web www.elvalordelasbibliotecas.es y descargable como aplicación móvil para dispositivos Android, contiene dos herramientas prácticas (dos tipos de calculadora) en un solo producto.

La primera de las calculadoras ofrece una valoración económica de los servicios que un usuario de biblioteca, de forma individual, puede hacer uso a lo largo de un día en la biblioteca. A medida que se introducen los datos de uso la calculadora asigna el valor que este servicio tendría de acuerdo al método de asignación de precios de mercado. La cantidad que arroja la calculadora sería el coste de estos servicios si el usuario tuviese que obtenerlos fuera de la biblioteca.

La segunda de las calculadoras ofrece una valoración económica de los servicios que ofrece una biblioteca, poniendo este valor en relación con sus costes (gastos de la biblioteca) y estableciendo el ROI o retorno de la inversión de la institución. Primero deben introducirse las cifras de gasto de la biblioteca (personal, edificio, adquisiciones...) y a continuación los datos estadísticos de su actividad (número de visitantes, préstamos, sesiones de Internet, actividades, etc.). Como resultado la calculadora ofrece un indicador: el ROI, o retorno de la inversión económica realizada en la biblioteca.



Figura 2. Calculadora El valor de las bibliotecas.

La calculadora toma los valores de coste a partir de la información (indicadores) obtenidos en el estudio realizado en Navarra, teniendo como referencia los valores obtenidos en el ámbito de las bibliotecas públicas.

El desarrollo de las calculadoras y el hecho de volcar en libre acceso en la web www.elvalordelasbibliotecas.es los datos, tablas y metodología de obtención de resultados han permitido que el estudio perdure en el tiempo y, a día de hoy, tres años después de su publicación, siga siendo un referente de utilidad. Si bien los resultados reflejados en el informe final muestran la importancia y el valor de las bibliotecas analizadas en un momento y lugar (años 2014-2016, Navarra), el estudio quiso ir más allá y ofrecer, además de los datos e indicadores resumidos en el informe, las indicaciones y pasos para que cualquier biblioteca o entidad pueda elaborar su propio estudio (Ross, 2019). Las calculadoras se ofrecen en «código abierto» para su adaptación o transformación a las necesidades de una biblioteca concreta. Sigue existiendo interés por parte de bibliotecas y organismos bibliotecarios en conocer y adaptar el estudio navarro y buena muestra de ello es el hecho de que, en los dos últimos años (2018-2019) varias instituciones han contactado con el Servicio de Bibliotecas del Gobierno de Navarra interesados en trasladar la metodología aplicada en el estudio de Navarra a otras bibliotecas o sistemas bibliotecarios. En este sentido se ha colaborado con varias asociaciones profesionales en la impartición de cursos sobre ROI aplicado a bibliotecas, así como la publicación de artículos en revistas profesionales. En la actualidad se están dando los primeros pasos en un ambicioso proyecto de colaboración entre el Servicio de Bibliotecas del Departamento de Cultura Deporte y Juventud del Gobierno de Navarra y la Red de Bibliotecas Públicas de Medellín (Colombia)⁹ para aplicar a las bibliotecas medellinenses la metodología del estudio desarrollada en Navarra.

7. CONCLUSIONES

Las bibliotecas son servicios útiles, indispensables y de gran valor para la sociedad. Por ello, puede resultar «peligroso» analizar o valorar en términos de rentabilidad económica la prestación de unos servicios que, por su carácter público, deberían ofrecerse sin cuestionarse su coste ya que es obligación y necesidad de las instituciones o administraciones el ofrecerlos a la ciudadanía.

Sin embargo, los profesionales (personal bibliotecario, asociaciones profesionales, instituciones que acogen y sostienen las bibliotecas) no tenemos miedo a que se valoren o auditen los servicios que prestamos, ya que somos los primeros en ser conscientes del valor de lo que las bibliotecas ofrecen a la ciudadanía. Esta premisa ya estaba presente en la reunión constitutiva del Grupo de Trabajo que dio forma al Estudio en Navarra. Los integrantes de aquel grupo adquirimos el compromiso de publicar y dar publicidad a los resultados, fuese cual fuese el resultado de los mismos. En el hipotético caso de que

9 En 2019 se ha iniciado un proyecto de colaboración entre el Servicio de Bibliotecas de Navarra y la red de bibliotecas públicas de Medellín, en el marco del programa Iberoamericano de Bibliotecas Públicas (Iberbibliotecas), en el que el Ministerio de Cultura y Deporte, a través de la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria es miembro activo del programa.

los resultados del estudio hubiesen sido negativos ello nos hubiera servido como herramienta para la reflexión y para plantear retos de mejora. Al ser positivos (recordemos: por cada euro invertido las bibliotecas retornan a la sociedad servicios valorados entre 3,49 y 4,66 euros) se reafirma la importancia, eficacia y eficiencia de las bibliotecas, y nos ofrece argumentos, ante los órganos con capacidad de decisión en materia presupuestaria, para demandar más apoyo, medios y recursos que permitan a las bibliotecas seguir creciendo y ofrecer más y mejores servicios.

Más allá del valor económico destaca el valor social, intangible, el beneficio que las bibliotecas aportan a la ciudadanía cubriendo sus necesidades informativas, formativas y de ocio, además de que las bibliotecas se presentan como un elemento indispensable de cohesión social, difusión de la cultura, un lugar de encuentro y socialización, y enclaves vitales en la institución, barrio o localidad en la que se encuentran fuertemente asentadas.

Sin embargo, aún queda mucho por hacer. El estudio de Navarra también nos ha permitido poner de relieve las muchas carencias que el sistema de bibliotecas de Navarra tiene, las cuales también han sido reflejadas o mencionadas por la ciudadanía a través de las encuestas realizadas: solicitud de horarios más amplios, falta de personal, o la necesidad de contar con una colección de fondos bibliográficos y documentales más actualizada. Por todo ello nuestro reto es poder mejorar los servicios, poder dar a la sociedad una respuesta a la altura de la confianza que, a la vista de los resultados obtenidos, ella ha puesto en nosotros.

8. LISTA DE REFERENCIAS

- Gómez-Yáñez, J. A. (coord.). (2014). *El valor económico y social de los servicios de información: bibliotecas. Informe de resultados*. FESABID. Recuperado de <http://www.fesabid.org/sites/default/files/repositorio/fesabid-valor-economico-social-servicios-informacion-bibliotecas.pdf>
- Hernández Sánchez, H. (coord.). (2016). *Estudio de Impacto Socioeconómico de las Bibliotecas en la Comunidad Foral de Navarra 2016. El valor de las bibliotecas, informe de resultados*. Recuperado de http://www.elvalordelasbibliotecas.es/wp-content/uploads/2016/04/info_elvalor_1604.pdf
- Luria, M. & Pintor, J. (2013). El retorno a la inversión de la Red de Bibliotecas Municipales de la provincia de Barcelona (2007-2011). *Actas de las XIII Jornadas Españolas de Documentación*. FESABID, Toledo, 2013, 10-30. Recuperado de <http://fesabid.org/documentos/fesabid13-actas.pdf>
- Maestro Pegenaute, A. (2017) El (in) calculable valor de las bibliotecas: Estudio de Impacto Socioeconómico de las Bibliotecas en la Comunidad Foral de Navarra. *CLIP de SEDIC. Revista de la Sociedad Española de Documentación e Información Científica*, 75. Recuperado de <https://clip.sedic.es/article/in-calculable-valor-las-bibliotecas-estudio-impacto-socioeconomico-las-bibliotecas-la-comunidad-foral-navarra/>
- Ross García, F. (2019). Retorno de la inversión (ROI) en bibliotecas. Herramientas prácticas para calcular el valor económico y social de la biblioteca. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 116, 34-43.