

Recensión

OFFICE OF ARTS AND LIBRARIES: *Claves para el éxito: indicadores de rendimiento para bibliotecas públicas*. Barcelona: Eumo Editorial: Ediciones Octaedro: Diputació de Barcelona: Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya, 1995. 229 p. (Materiales Para la Biblioteca Pública, 1). ISBN: 84-7602-326-X.

El ámbito bibliotecario ha adolecido, hasta hace pocos años en nuestro país, de una falta de planificación y gestión de los recursos que impedían una valoración objetiva de la eficacia de sus servicios. Bien es cierto que las instituciones públicas y privadas que mantenían las distintas bibliotecas tampoco se preocupaban, salvo excepciones, de llevar a cabo un seguimiento detallado que permitiera valorar la «rentabilidad» que estas tenían.

En la actualidad el panorama ha cambiado y, sobre todo en las dos últimas décadas, se viene prestando más atención al rendimiento —esto es, a la consecución de objetivos— que las bibliotecas alcanzan, a los «beneficios» que se desprenden de su existencia; se trata de comprobar si las bibliotecas tienen sentido en nuestra sociedad y, para ello, la mejor forma, es concebir las bibliotecas como un servicio del que se espera obtener determinados resultados. En este contexto, resulta imprescindible aplicar los diferentes elementos que conforman el concepto de gestión: la planificación, el establecimiento de objetivos, la programación de inversiones y la evaluación del rendimiento deben sumarse a las restantes tareas bibliotecarias.

En este sentido, son muchas las publicaciones que han aparecido en los

últimos años desarrollando de manera general o parcial aspectos referidos a la gestión bibliotecaria. El texto que nos ocupa trata, precisamente, un ámbito concreto dentro de la gestión: el de la evaluación, la comprobación de los niveles de rendimiento de una biblioteca. Y, además, se centra en las bibliotecas públicas por ser éstas las que tienen una proyección social más extensa, y en las que, objetivamente, se hace más necesario medir, probar, ese rendimiento.

La obra es una publicación oficial (la edición original inglesa corre a cargo de la HMSO —Her Majesty's Stationary Office—), elaborada por un organismo dependiente de la administración: Office of Arts and Libraries, vinculada al Department of Education and Science en Gran Bretaña, lo cual sugiere que su utilización es recomendada en las bibliotecas inglesas.

El propósito de la obra es eminentemente práctico: constituirse en referencia constante para la evaluación del rendimiento de las bibliotecas públicas, dando pautas sobre los aspectos a evaluar y estableciendo los indicadores adecuados que permitan analizar el rendimiento.

El texto se estructura en seis capítulos o secciones (por utilizar el mismo término que la publicación).

La primera sección es introductoria y en ella, además de justificar la evaluación como aspecto ineludible, se explican las medidas que permiten evaluar el rendimiento y los indicadores (como combinaciones de medidas) que clasifica en cuatro grupos. Asimismo, se dan pautas sobre la interpretación del valor de los indicadores obtenidos, lo que constituye propiamente la evaluación.

En la segunda sección se describen los cinco recursos básicos relacionados con los servicios de bibliotecas públicas: finanzas, personal, instalaciones y edificios, equipamientos y sistemas y fondo. También se indica cómo se deben medir esos servicios, utilizando para ello 21 medidas a través de las cuales se pueden obtener todos los indicadores del rendimiento bibliotecario. Es en este capítulo donde se describe el núcleo fundamental de la obra.

La Sección 3 detalla, continuando el capítulo anterior, los 16 indicadores de rendimiento que se pueden obtener de las 21 medidas previamente establecidas, agrupados a su vez en 4 categorías: indicadores de rendimiento operacional, de efectividad, de coste-efectividad y de impacto, y explicando de qué medidas se obtiene cada uno.

La Sección 4 relaciona indicadores de rendimiento de cada uno de los 7 servicios que suministra toda biblioteca pública: instalaciones/edificios, fondo, acceso a equipamiento, préstamo interbibliotecario, consulta e información, servicios a grupos especiales, actividades y adquisición.

La quinta sección describe métodos para medir los costes de la inversión, las características de la producción y los valores de la efectividad, incluyendo también cuatro modelos de encuestas que permiten recoger medidas referidas a la efectividad.

La Sección 6 detalla los métodos para calcular los indicadores de rendimiento a partir de diversas medidas. Es un capítulo dedicado, sobre todo, a los métodos estadísticos aplicados tanto a la recogida de datos como a su análisis. Estos métodos serán utilizados para el cálculo de medidas e indicadores.

La obra se completa con dos apéndices; el primero tiene un carácter aclaratorio, y en él se incide en los conceptos de coste y en los métodos estadísticos; el segundo es un glosario de términos, siempre útil para la matización de algunos conceptos utilizados en el libro.

Finalmente, podemos afirmar que se trata de un texto que puede resultar de mucha utilidad a bibliotecarios para desarrollar, de una manera más detallada, la evaluación de sus servicios y utilizar esta en la planificación de sus actividades.

Por último, resaltar la iniciativa de las distintas editoriales y organismos que han impulsado esta publicación, iniciando con ella una colección que pretende dar a conocer temas relacionados con la gestión de bibliotecas desde una perspectiva fundamentalmente práctica.

Inmaculada VELLOSILO