

Retorno de la inversión (ROI) en bibliotecas. Herramientas prácticas para calcular el valor económico y social de la biblioteca

FERNANDO ROSS GARCIA

Técnico bibliotecario

Jefe de Sección Red de Bibliotecas. Servicio de Bibliotecas.

Departamento de Cultura, Deporte y Juventud. Gobierno de Navarra

Los estudios de medición del impacto económico y social de las bibliotecas realizados en España en los últimos años han demostrado la rentabilidad de los servicios que una biblioteca pública, universitaria o especializada ofrece. Si bien este tipo de estudios tienen su importancia carecen de valor si no se publicitan y difunden, ya que es necesario hacer llegar a la sociedad la información sobre el valor de las bibliotecas y demostrar, que además de socialmente, las bibliotecas también son económicamente rentables. En este sentido las herramientas prácticas como la calculadora del valor de los servicios bibliotecarios que acompaña al estudio realizado en Navarra en 2016 permite visibilizar, de una forma práctica, la rentabilidad de nuestra biblioteca o de los servicios que ofrecemos .

Palabras clave: Retorno de la inversión / ROI / Impacto económico y social / Bibliotecas.

RETURN ON INVESTMENT (ROI) IN LIBRARIES. PRACTICAL TOOLS FOR CALCULATING THE ECONOMIC AND SOCIAL VALUE OF LIBRARIES

Abstract: The measurement research conducted in Spain over the last few years on the social and economic impact of libraries evidences the profitability of the services that a public, university or specialised library has to offer. While such research may be important, it is lacking in value unless publicised and disseminated. This is

Nº 116, Julio-Diciembre 2018, pp.

because the information about the value of libraries must be made available to society, and their social and economic profitability must be made visible. Practical tools such as the library services value calculator of the research done in Navarra in 2016 evinces, in a practical way, the profitability of our library and the services we offer.

Keywords: Return on investment / ROI / Social and economic impact / Libraries

¿QUE ES EL ROI?

Las bibliotecas ofrecen, por lo general, sus servicios de forma gratuita, sin que medie, al menos directamente, un precio que el usuario deba de abonar al usarlos. Lógicamente los servicios bibliotecarios tienen un coste, coste sufragado por la biblioteca o por la administración pública o entidad 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, o que beneficios generan a quienes las utilizan o para el conjunto de la sociedad a la que sirven.

En las últimas décadas se han desarrollado diversas metodologías que permiten medir el valor económico de actividades no lucrativas o servicios no insertos en el mercado. La metodología del retorno de la inversión (en inglés ROI, Return On Investment) se ha adaptado a las bibliotecas para calcular el valor económico y social de los servicios que ofrecen y, en consecuencia, el beneficio que aportan a la sociedad. El ROI, explicado de una manera sencilla, es un indicador que nos ofrece el valor de los servicios ofrecidos por cada euro invertido en la biblioteca. Mide, en términos monetarios, los beneficios generados en relación al gasto realizado:

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

Tradicionalmente las bibliotecas realizan, desde hace décadas una ingente labor de recopilación de información estadística, por lo que anualmente cada biblioteca contabiliza los visitantes, fondos, préstamos, sesiones de internet, actividades... Si se tienen los servicios contabilizados, el siguiente paso es asignar un valor económico (un precio unitario) a cada uno de esos servicios: asignar un valor económico a los préstamos de libros, a los audiovisuales, al uso de internet y/o la red wifi, al uso de la biblioteca como lugar de lectura o estudio, a las actividades culturales que allí se realizan, etc.

Existen diversas metodologías destinadas a calcular el valor económico de los servicios prestados, entre ellas nos centramos en dos de ellas: la Asignación de precios de mercado (APM) y la Valoración contingente (VC).

La asignación de precios de mercado no es más que valorar un servicio realizado en la biblioteca comparándolo con un servicio análogo o similar existente y por el que se paga (por ejemplo, asignar como valor de un préstamo de un DVD el precio que a una persona le costaría alquilar ese DVD en un Videoclub o a través de una plataforma de televisión de pago). Se requiere realizar “estudios de campo” previos para conocer el valor de estos servicios análogos.

En los casos en los que es difícil encontrar un referente en el mercado para asignar valor a un servicio que la biblioteca ofrece a los usuarios se utiliza la metodología de la Valoración contingente, esta metodología implica preguntar a la ciudadanía (mediante encuestas) cuanto considera que valen los servicios que se le ofrecen.

EL ESTUDIO DE NAVARRA

Tal y como hemos señalado anteriormente, en las últimas décadas se han desarrollado, en el ámbito internacional, metodologías para medir el valor económico de las actividades en las que no media un precio de mercado por ser ofrecidas por servicios, organismos e instituciones sin ánimo de lucro. Este tipo de estudios, que tienen como referente los realizados en los países anglosajones, también han tenido su reflejo en España. Entre los estudios realizados en nuestro país merecen destacarse el “Calculador del valor económico de los servicios de las bibliotecas del CSIC (2010), el “Estudio sobre el retorno de la inversión de la Red de Bibliotecas Municipales de la provincia de Barcelona (2013) y el estudio de FESABID “El valor económico y social de los servicios de información: bibliotecas” (2014).

El estudio “El valor de las bibliotecas: estudio de impacto económico y social de las bibliotecas en Navarra 2016” [i] tuvo su origen de 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 pequeña (uniprovincial) y con un sistema bibliotecario asentado, un marco favorecedor para ser el escenario sobre el cual realizar este estudio, y que sirviera de “pilotaje” para poder trasladar la metodología aplicada a otros estudios a nivel de otras comunidades autónomas o a nivel estatal. Así pues, a finales 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) que realizó la tarea de la recopilación de información (estadística), elaboración de indicadores y la validación de todas las fases del proceso.

i El estudio puede consultarse en el siguiente enlace: “El valor de las bibliotecas: estudio de impacto económico y social de las bibliotecas en Navarra 2016: Informe de resultados”. http://www.elvalor-delasbibliotecas.es/wp-content/uploads/2016/04/info_elvalor_1604.pdf [Fecha de consulta 8 de noviembre 2018]

Instituciones públicas y privadas, bibliotecas, empresas y profesionales colaboraron en este estudio, que ha contado con la participación de más de 5.200 personas que han respondido a las distintas encuestas realizadas. El resultado fue la publicación del informe de resultados en el mes de abril de 2016. En dicho informe, se establecía el indicador principal, el resultado de aplicar la metodología de cálculo del ROI al conjunto de bibliotecas públicas, universitarias y especializadas (al final las bibliotecas escolares no fueron contempladas en el estudio) obteniendo como resultado un valor: por cada euro invertido en bibliotecas estos retornaron a la sociedad 3,49 euros, si se valora el uso de sus servicios con precios de mercado, y 4,66 euros, si los usuarios valoran cuánto deberían hipotéticamente pagar (valoración contingente).

The screenshot shows a web browser window displaying the website 'www.elvalordelasbibliotecas.es'. The page title is 'El valor de las bibliotecas' and the subtitle is 'Estudio de Impacto Socioeconómico de las Bibliotecas en la Comunidad Foral de Navarra'. The main content area features a section titled 'Informe de resultados' with the sub-heading 'El valor de las bibliotecas'. Below this, there is a paragraph explaining the study's findings: 'Resultados del estudio sobre el valor económico y los beneficios sociales que aporta el sistema de bibliotecas de Navarra.' A key finding is highlighted: 'Por cada 1 € invertido al año en las bibliotecas de Navarra, estas retornan entre 3,49 € y 4,66 € a través de sus servicios.' A large graphic illustrates the ROI: '1€' is shown on the left, followed by an arrow pointing to a stack of books labeled 'biblioteca', and another arrow pointing to the text 'de 3,49 € a 4,66 €'. The right sidebar contains a search bar, a list of documents (including 'Informe completo (PDF)', 'Comentarios de los usuarios', 'Presentación del proyecto', and 'Presentación en la UPNA (vídeo)'), and a 'Calculadora' section. The 'Contenidos' section lists: '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', and 'Cómo se ha hecho este estudio'. The 'Documentos relacionados' section lists 'Encuestas' and 'Indicadores'.

Imagen de la web *El valor de las bibliotecas*

En la estimación del valor, además de asignar valor económico a los servicios ofrecidos, se incluyeron los impactos económicos indirectos o secundarios en la economía local y regional. Las bibliotecas generan empleo directo e indirecto, cuyos salarios son un soporte económico en los hogares o unidades familiares; contratan bienes y servicios en empresas, adquieren materiales en librerías y distribuidores locales; pagan tasas e impuestos que revierten en la administración; sus usuarios asumen gastos de transporte y otros consumos asociados a su visita a la biblioteca; impacto en el comercio y servicios próximos, etc.

Solo teniendo en consideración la cifra menor (3,49 euros por euro invertido) podemos observar que las bibliotecas, además de un servicio necesario, son también un servicio “rentable” en términos económicos y sociales, en su capacidad para proporcionar bienestar y posibilidades de desarrollo.

UNA HERRAMIENTA PRÁCTICA: LA CALCULADORA “EL VALOR DE LAS BIBLIOTECAS”

Tan importante o más que la realización del estudio de impacto socioeconómico en bibliotecas es su difusión. De nada nos sirve obtener indicadores sobre nuestra rentabilidad si no publicitamos sus resultados ante la ciudadanía y ante las instituciones que nos sostienen. Es absolutamente vital hacer llegar a la sociedad la información sobre el valor de las bibliotecas y demostrar, que además de socialmente, las bibliotecas también son económicamente rentables.

A raíz del informe y en base a los resultados obtenidos en el Estudio socioeconómico “El valor de las bibliotecas” se diseñó una herramienta práctica, 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 forma global, ofrecen.

Esta calculadora, consultable a través de la web www.elvalordelasbibliotecas.es y descargable como aplicación móvil, 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.



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.

ASIGNANDO VALOR A LA INNOVACIÓN: ALGUNAS REFLEXIONES.

El objeto de estas jornadas es hablar de bibliotecas e innovación y tratar en ellas del valor de los estudios de impacto no tendría cabida aquí, por ello, además de presentar una herramienta práctica cuya aplicación si podría tener una perspectiva de innovación quisiera enfocar la última parte de la intervención a dar una vuelta de tuerca al estudio del que hemos hablado y utilizar la metodología aplicada a asignar valor a los servicios bibliotecarios para asignárselo a cualquiera de las acciones innovadoras que se puedan desarrollar en nuestras bibliotecas.

Resulta interesante, además de productivo, poder medir el impacto socioeconómico de una estrategia innovadora, traduciendo los resultados obtenidos tras su aplicación a términos de rentabilidad económica y beneficio social que nos permitan justificar nuestra actuación y así sembrar el camino para futuras acciones innovadoras.

No es el objeto de esta intervención fijar un “corpus” metodológico sobre cómo llevarlo a cabo, ya que esto implica una labor concienzuda y un extenso trabajo previo, pero, en base a la experiencia de los estudios ya realizados sí que podemos plantear, sin una pretensión sistemática, reflexiones, procesos y herramientas que nos permitan medir, en términos cuantitativos, el “éxito” de una acción o estrategia innovadora que, en nuestra biblioteca, llevemos a cabo.

Las bibliotecas no cambiarían y evolucionarían si no fuese por el trabajo de sus profesionales, quienes buscan fórmulas de innovación para dar respuesta a una sociedad cambiante y que demanda nuevos servicios y ante la necesidad de seguir siendo instituciones necesarias y útiles para la ciudadanía, además de potenciar el uso de los servicios que tradicionalmente ofrecemos. Lógicamente se innova buscando un objetivo, y para poder determinar si alcanzamos nuestros objetivos debemos contar con unos resultados medibles y cuantificables, resultados que nos permitirán establecer el grado de “éxito de la acción innovadora implantada.

¿Y qué sería el “éxito”? La primera respuesta que nos puede venir a la cabeza es que hablaremos de éxito si obtenemos resultados que demuestren un incremento en el uso del servicio innovador, en la satisfacción de los usuarios o la mejora de la respuesta que damos a las nuevas necesidades de la sociedad. Pero también hay otros factores que pueden determinar el éxito como pueden ser el obtener una mayor visibilidad (conseguir atraer la atención de la ciudadanía, con lo que posiblemente atraigamos a nuevos usuarios con los que después tendremos que trabajar para fidelizarlos), o también traducimos en términos de éxito el beneficio social de nuestra acción (lo cual el ciudadano lo percibe aunque no es fácil que obtengamos datos medibles de ese grado de satisfacción) o incluso el éxito puede ir ligado a la satisfacción personal del bibliotecario/a quien trabaja por transformar la biblioteca pese a no tener resultados espectaculares.

Además, hay que ser conscientes de que tras una acción innovadora hay mucho esfuerzo y trabajo llevado a cabo por el bibliotecario/a o equipo. Fórmulas mágicas no existen, y copiar una acción innovadora que ha funcionado en una biblioteca no es garantía de éxito si la implantamos en la nuestra. Siempre es necesario contar con un plan que afecta a todo el proceso de la acción innovadora y a todas sus fases: estudio previo, planificación inicial, ejecución, seguimiento, evaluación y, en base a los resultados, redefinir nuestra acción, corregir errores y replantear estrategias. Medir, evaluar y rectificar (si es necesario) es fundamental en todo el proceso y en esta parte es donde pueden entrar en liza las diferentes metodologías aplicadas para calcular el valor e impacto socioeconómico que hemos visto, siempre y cuando contemos previamente con los siguientes elementos:

1. Información sobre el uso del servicio sobre el cual va a recaer la acción innovadora.

2. Medios para asignar un valor económico al servicio que ofrecemos, un precio unitario por servicio utilizando el método de valoración/asignación de la forma más objetiva que sea posible.
3. Encuestas y otras herramientas que nos permitan medir el impacto social y beneficio en base a la opinión de los usuarios.

Debemos contar con la información (datos estadísticos) de uso tanto de la actividad de la biblioteca como del servicio específico en el que va a recaer la acción innovadora. En la fase previa a la implantación de cada acción innovadora debemos disponer de la “foto fija” que nos muestre la situación o punto de partida, para, una vez implantada la innovación, comparar en términos cuantitativos de uso el “beneficio” de nuestra acción. Por todo ello debemos medir y obtener información estadística del uso, antes, durante y después de aplicar la innovación

Los datos de uso obtenidos durante la implantación de nuestra actividad innovadora serán utilizados para realizar el cálculo del valor del servicio, valor que determinaremos asignando la metodología más apropiada según cada caso (Asignación de Precios de Mercado/ APM o Valoración Contingente / VC). Si existen servicios análogos en los que media un precio por uso y son comparables con el servicio innovador que estamos ofreciendo utilizaremos el método de APM y si no es así podemos asignar un valor preguntando directamente por éste a la ciudadanía, a través de encuestas u otros medios de recogida de opinión (VC).

Las encuestas, además de ofrecernos una estimación del valor económico de los servicios en función de lo que los ciudadanos nos dicen que estarían dispuestos a pagar, hipotéticamente, por su uso, nos ofrecen información que nos permite cuantificar el grado de satisfacción sobre el servicio valorado y medir el beneficio social de la acción implantada.

Si hemos recopilado la información sobre el uso, y disponemos de un valor económico asignado para el servicio ofrecido, podemos aplicar la fórmula de cálculo del ROI añadiendo a la ecuación el coste o inversión que hemos realizado en nuestra acción innovadora.

$$\text{ROI acción innovadora} = \frac{(\text{Valor económico del servicio ofrecido})}{(\text{Gastos de inversión de la acción innovadora})}$$

CONCLUSIONES

Los estudios de medición del impacto económico y social de las bibliotecas realizados en Barcelona (2013) y Navarra (2016), así como el realizado por FE-SABID (2014) han demostrado la rentabilidad de los servicios que una biblioteca pública, universitaria o especializada ofrece. Si bien este tipo de estudios tienen su

importancia carecen de valor si no se publicitan y difunden, ya que es necesario hacer llegar a la sociedad y ante quienes nos financian la información sobre el valor de las bibliotecas y demostrar, que además de socialmente, las bibliotecas también son económicamente rentables. En este sentido las herramientas prácticas como la calculadora permiten visibilizar, en la práctica, la rentabilidad de nuestra biblioteca o de los servicios que ofrecemos .

Si entendemos que el objetivo de realizar los estudios de impacto socioeconómico de las bibliotecas es concienciar a la ciudadanía y ante quienes nos financian que las bibliotecas son un servicio beneficioso y rentable, podemos utilizar esta metodología de valoración aplicándola en este caso a un campo específico como puede ser el análisis de una acción o estrategia innovadora. Medir y valorar esta actividad no solo nos permite justificar (ante la ciudadanía, ante la administración) que se trata de una acción económicamente rentable sino que nos va a permitir, como bibliotecarios, evaluar, corregir y redefinir la acción de cara a hacerla más efectiva, exitosa y, en definitiva, más beneficiosa para nuestra comunidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Gomez-Yañez, José Antonio (coord.) (2014). *El valor económico y social de los servicios de información: bibliotecas. Informe de resultados*. FESABID. Disponible en: <http://www.fesabid.org/sites/default/files/repositorio/fesabid-valor-economico-social-servicios-informacion-bibliotecas.pdf> [Fecha de consulta: 8/11/2018].
- Hernández Sánchez, Hilario (coord.) “El valor de las bibliotecas: estudio de impacto económico y social de las bibliotecas en Navarra 2016: Informe de resultados”. Disponible en: http://www.elvalordelasbibliotecas.es/wp-content/uploads/2016/04/info_elvalor_1604.pdf [Fecha de consulta: 8/11/2018]
- Luria, Maria; Pintor, Joël, (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, pp. 10-30. Disponible en: <http://fesabid.org/documentos/fesabid13-actas.pdf> [Fecha de consulta: 8/11/2018]
- Mesa redonda “El retorno de la inversión en bibliotecas”. Participantes: Hilario Hernández Sánchez y Marta Cano Vers. XIX Jornadas Bibliotecarias de Andalucía: biblioteca social, bibliotecas y sociedad. Huelva 20 y 21 de octubre de 2017. En: Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios nº 113, pp.114-128.

Presentada en:

*III Jornadas Técnicas de Bibliotecas. Innovación y Biblioteca:
Gamificación, Makerspace y retorno de la inversión.*

Dos Hermanas y Granada, los días 8 y 9 de noviembre de 2018.



Digitalización enriquecida

**Software de gestión digital
para Archivos, Bibliotecas,
Museos, Exposiciones temporales,
Centros de Documentación**

**Con
metadatos
ajustados a
la normativa
internacional**

**Aplicaciones LOD
con Reconciliación
Semántica**

**Aplicaciones con Recolector
y Repositorio OAI-PMH**

**Objetos digitales recolectables por
Hispana, Europea, OAister**

No hace falta viajar a la luna para dar a los datos la mayor visibilidad

Un concepto de digitalización y unas aplicaciones que hacen más eficiente el trabajo de las instituciones de memoria



DIGIBÍS. C/ Alenza, 4. Madrid. Tel.: 914 32 08 88. E-mail: digibis@digibis.com

www.digibis.com

