

LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y EL RETORNO DE LA INVERSIÓN: CÓMO LLEGAR A CONOCERLO

Margarita Taladriz-Mas



Margarita Taladriz-Mas es licenciada en historia del arte por la *Universidad Complutense de Madrid*, y documentalista por la *Escuela de Documentalistas del Ministerio de Cultura*. Miembro del Cuerpo Facultativo de Bibliotecas. Fue directora del Servicio de Biblioteca de la *Universidad Carlos III de Madrid*. Actualmente es miembro del Comité Ejecutivo de *Management of Library Associations* de IFLA desde agosto de 2011 y presidenta de *Fesabid* desde diciembre de 2010.
<http://orcid.org/0000-0002-5715-0339>

<http://www.linkedin.com/pub/margarita-taladriz-mas/40/395/218>

<http://www.directorioexit.info/ficha1604>

taladriz@db.uc3m.es

mtaladrizmas@gmail.com

Resumen

Los servicios culturales, y concretamente las bibliotecas, deben justificar su rendimiento social y económico ante la sociedad –y las administraciones públicas-. Deben demostrar que no son un gasto sino una inversión que produce beneficios netos, con un ROI que puede ser del 4,5%. Se describen cinco métodos para calcular el valor de los servicios bibliotecarios, y se presentan algunas iniciativas españolas. Se concluye que los servicios de información disponen de muchos datos de actividad anuales, pero no se explotan bien por la falta de conocimiento de los métodos necesarios.

Palabras clave

Bibliotecas, Servicios, Valoración, Retorno de la inversión, ROI, Retorno de la inversión social, SROI, Resultados, Métodos, *Fesabid*.

Title: Information services and return on investment: How to calculate it

Abstract

Cultural services, and specifically libraries, must justify to society -and to governments- their social and economic performance. They must prove they are not an expense but rather an investment that yields net benefits with a return on investment (ROI) that in some cases can reach 4.5%. Five methods to calculate the value of library services, and some Spanish initiatives with this purpose, are described. The conclusion is that information services have plenty of annual activity data, but the lack of knowledge about the necessary methodology limits the capacity to exploit these data.

Keywords

Libraries, Services, Value, Return on investment, ROI, Social return on investment, SROI, Results, Methods, *Fesabid*.

Taladriz-Mas, Margarita (2013). "Los servicios de información y el retorno de la inversión: cómo llegar a conocerlo". *El profesional de la información*, julio-agosto, v. 22, n. 4, pp. 281-285.

<http://dx.doi.org/10.3145/epi.2013.jul.01>

Introducción

Desde hace dos o tres años en España se empieza a plantear la necesidad de demostrar que lo que hacen los servicios de información vale y cuando decimos VALE nos referimos a que es posible demostrar a la sociedad sus beneficios económicos y sociales, esto es, tiene un valor demostrable para la sociedad en su conjunto y para los ciudadanos a título individual. Es necesario poder demostrar que los servicios de información, bibliotecas, archivos y servicios documentales, no son un centro de gasto, sino que son una inversión.

Repasando la bibliografía existente se puede comprobar que esta preocupación ya existía hace 10-15 años en algunos países del norte de Europa y en Estados Unidos, y se han ido desarrollando y mejorando determinadas técnicas del mundo de la empresa que son perfectamente aplicables a la implementación de esta nueva cultura de "poner en valor", que no evaluar, los resultados tangibles e intangibles de los servicios de información. La mayor parte de los estudios e informes consultables se refieren a los diferentes tipos de bibliotecas, habiendo encontrado muy escasa bibliografía

Artículo invitado

Recibido el 04-06-2013

relativa al impacto económico y social de los archivos¹ y aún más difícil sí hablamos de servicios documentales que, en general, están menos coordinados y no disponen de datos comunes de actividad, si bien es incontestable el valor que tienen para las empresas a las que atienden y a los proyectos de investigación que apoyan.

En este momento, tras varios años de crisis económica que está afectando al conjunto de la sociedad y cómo no, de forma muy importante a los servicios culturales y educativos –que atraviesan no pocas dificultades para conseguir mantener una financiación que les permita seguir dando los servicios que los usuarios demandan–, se plantea la necesidad de demostrar el valor que estos servicios aportan.

La *Federación Española de Sociedades de Archivística, Biblioteconomía, Documentación y Museística (Fesabid)*, consciente de la necesidad de contar con una herramienta que sirva a los diferentes responsables de estos servicios a la hora de solicitar, justificar y gestionar recursos económicos ante las autoridades y organismos competentes, tomó la decisión de encargar un Estudio sobre el impacto económico y social de los sistemas de información, que está en fase de desarrollo y que no verá la luz hasta el final de este año 2013. Un avance del mismo se presentó en las recientes *XIII Jornadas Fesabid*, que se celebraron en la *Universidad de Castilla La Mancha*, en su sede de Toledo, los pasados 24-25 de mayo de 2013, y que llevaban como título genérico: *Creando valor'es*.

“ En la economía actual te debes valorar, si no lo haces, no tienes valor (Tim Lynch, Florida State University Center for Economic Forecasting) ”

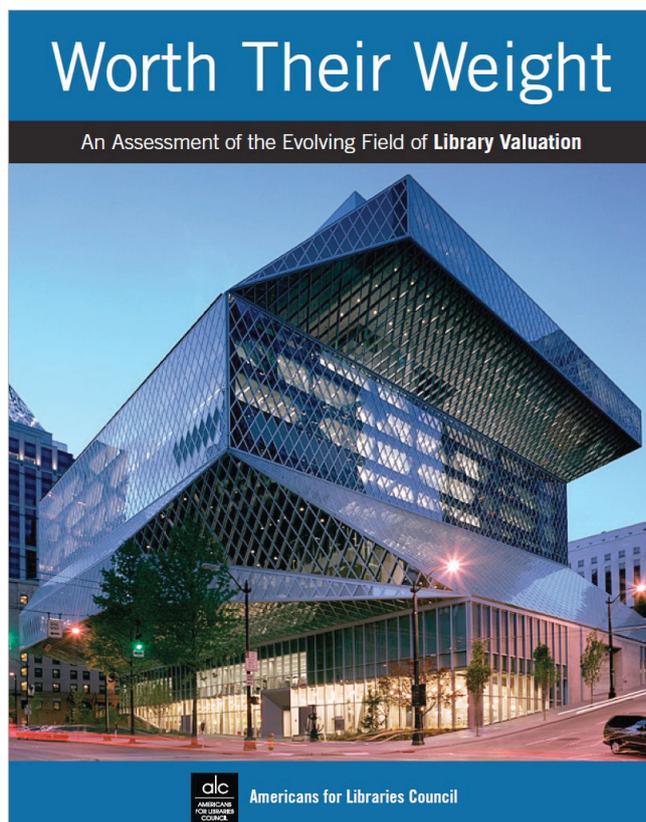
¡Valen lo que pesan!

Worth their weight. An assessment of the evolving field of library valuation. Con este título, la organización ALC (Americans for Libraries Council) con la financiación de la *Fundación Bill y Melinda Gates*² publicó en 2007 un informe sobre nuevas iniciativas en el ámbito de la “puesta en valor” de las bibliotecas, aportando recomendaciones para proporcionar un marco de trabajo tanto en lo referido a la investigación en esta línea como a la puesta en marcha de diferentes aplicaciones para proceder de forma efectiva a esa valoración.

El estudio surge de la necesidad de contar con elementos que favorezcan la tarea de apoyo a las bibliotecas (*advocacy*), que cada día es más necesaria y también de la importancia constatada de que los responsables de los sistemas bibliotecarios sean capaces de usar un lenguaje más cuantitativo a la hora de solicitar financiación o de justificar sus resultados ante los organismos competentes.

De este estudio se deducen dos importantes observaciones:

1) según avanza el tiempo, cada vez es más común que se intente “monetizar” –esto es poner en valor monetario: euro, dólar, etc.–, los diferentes programas y servicios que estos



<http://www.ala.org/research/sites/ala.org.research/files/content/librarystats/worththeirweight.pdf>

servicios de información ofrecen a la sociedad y mostrar el uso eficaz en términos de coste/beneficio; y

2) como consecuencia de este análisis puramente económico, que va más allá de la simple valoración coste/beneficio llegando a algoritmos y predicciones económicas complejas, se abra camino la preocupación por incorporar conceptos más intangibles sobre los beneficios de los servicios de información y sobre la forma de cuantificar el valor del aprendizaje y los beneficios culturales. Ello nos llevaría al análisis de lo que se ha venido llamando SROI (retorno de la inversión social) y que se analiza en el estudio promovido por la *Fundación Compromiso y Transparencia*³, donde se ha constatado que en las inversiones que priman la motivación social y medioambiental frente a la financiera, el retorno varía entre el IPC y un 4,5%.

Por sectores, la inversión se centra fundamentalmente en proyectos relacionados con la inserción sociolaboral de colectivos en riesgo de exclusión, las tecnologías de la información, la inclusión financiera y la sostenibilidad medioambiental.

El retorno social de la inversión, la capacidad de poder demostrar que el dinero que se invierte en cualquier servicio público, en este caso, resulta en beneficios cuantificables y demostrables para la sociedad y para las personas que los utilizan es una de las tareas más difíciles de llevar a cabo en estos tiempos en que todo se cuantifica y que con frecuencia exige beneficios y resultados inmediatos. Se pierde de vista que con frecuencia la consecución de esos beneficios y resultados requiere un recorrido más largo en el tiempo aunque quizá también más perdurable y sólido.

En muchos países se lleva ya tiempo trabajando en esta nueva forma de presentar resultados ante la sociedad, de la actividad de los sistemas de información y fundamentalmente de las bibliotecas públicas, aunque también las académicas han iniciado el camino. En Australia⁴, en Irlanda del Norte⁵, en Finlandia... se han hecho estudios de impacto económico y social de los servicios de información, más concretamente de las bibliotecas públicas, con resultados de enorme interés. No es una tarea fácil y se pueden utilizar diferentes metodologías que, desde luego, requieren la participación de equipos multidisciplinares dada su complejidad.

“ Cuando un ciudadano utiliza los servicios de la biblioteca para obtener información, se produce un beneficio directo para ese ciudadano... Cuando una biblioteca ayuda a alguien a iniciar un negocio o enseña a leer, se producen otros beneficios para el conjunto de los ciudadanos y para la comunidad (declaración de la *Carnegie Library of Pittsburgh*, 2006)

No obstante conviene recordar que esta nueva forma de poner en valor los resultados de bibliotecas, archivos y centros documentales con el claro objetivo de hacer visible el ROI a la sociedad, ha sido posible gracias a que durante años, estos servicios públicos han dedicado una buena parte de sus recursos y energía a tomar datos de su actividad de forma sistemática y profesional y se han preocupado por intentar poner en común esta información. El problema ha sido quizá, que se ha dispuesto de muchísimos datos, tanto cuantitativos como cualitativos, pero no se han sabido explotar de forma adecuada, ni se ha tenido la visión de hacerlos visibles de forma fácil y amigable e incluso de compararlos con otros servicios culturales y educativos, para poder demostrar la diferencia entre inversión y uso de todos y cada uno de ellos. El reto es pues, ser capaces de agregar y sintetizar esta variedad de datos en un argumento coherente, que sirva para convencer a la sociedad y a los organismos públicos y privados que tienen la capacidad de financiación acerca de la “rentabilidad” de estos servicios públicos.

¿Cómo se valora?

Como se ha dicho más arriba, la aplicación de métodos que vienen del mundo empresarial –que está comprometido con la responsabilidad social y el medioambiente– ha servido de modelo para esta nueva forma de poner en valor lo que hacen los servicios de información.

En el ámbito estrictamente cuantitativo se pueden señalar tres metodologías principales, que se siguen utilizando:

Análisis coste/beneficio (CBA)

Es la forma más común de calcular valor monetario a los servicios que se prestan, sobre todo cuando los servicios de información se financian con fondos públicos obtenidos de los impuestos de los ciudadanos. Se basa en la asignación de

un coste al servicio que presta la biblioteca o un precio de compra a los recursos que adquiere y en poner este precio en comparación con lo que los usuarios estarían dispuestos a pagar por ese servicio si lo tuvieran que pagar. La ratio resultante mide los beneficios por euro invertido.

Valoración contingente

Se basa en encuestas a usuarios para asignar valor económico a productos no venales, como son los que generan las organizaciones educativas y medio ambientales. En el caso de los servicios de información se calcula el valor presentando a los usuarios diferentes modelos de financiación y diferentes niveles de servicio y pedirles que decidan cuáles serían sus preferencias: pagar más impuestos para obtener mejores servicios o no pagar más impuestos y rebajar el nivel de servicio⁶.

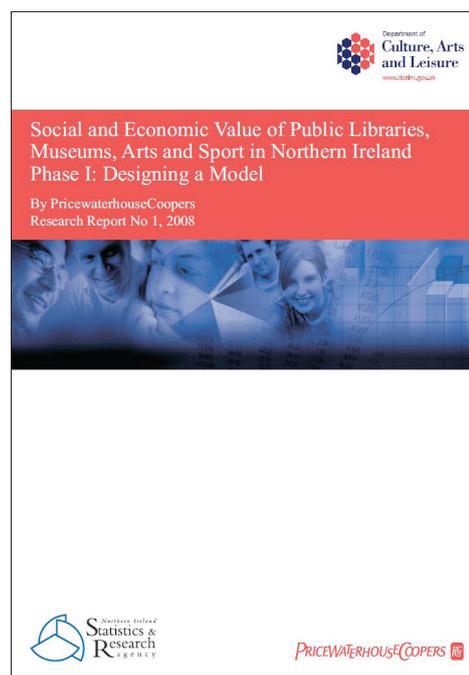
Análisis del impacto económico secundario

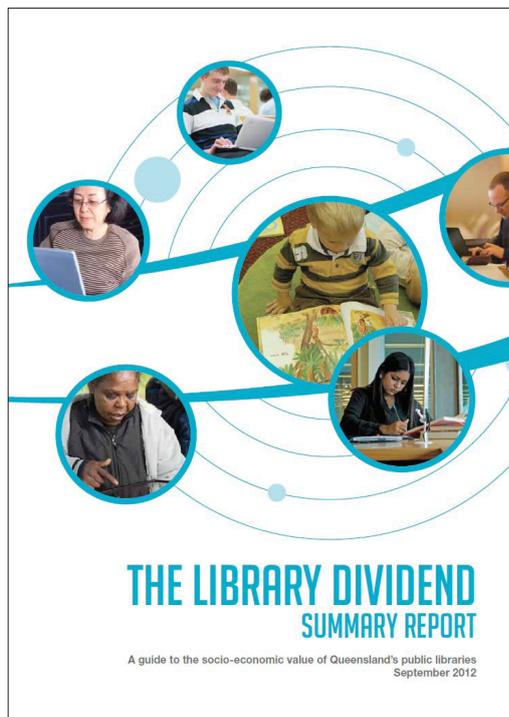
Considera el impacto económico que los servicios de información o documentales (bibliotecas, archivos, etc.) generan en el empleo local.

Pero esta incorporación de métodos estrictamente cuantitativos no está generando resultados suficientes para intentar demostrar el impacto social y en estos últimos años aparecen otros sistemas como el citado retorno de la inversión social (SROI), o el cuadro de mando integral (*balanced scorecard*), que vienen a completar y enriquecer el análisis.

SROI

Utilizado fundamentalmente por organizaciones con un marcado objetivo social –estudios y análisis de carácter sociológico–, es una metodología para la medición del impacto social de una inversión. Desarrollada a partir de un análisis tradicional de coste/beneficio, va un paso más allá e incorpora la contabilidad social, mediante un enfoque participativo, que permite capturar en forma monetaria los resultados, tengan valor económico o no, y permite ver





cómo la organización (biblioteca, archivo, ONG...) crea valor que se materializa en un coeficiente que indica cuánto valor social en euros se crea por cada euro invertido. Se aplica tanto a las organizaciones que reciben financiación (SROI de evaluación), como a las que financian (SROI de prospectiva) –predicción del valor social que se creará si se consiguen los resultados previstos-, así como a la medición de proyectos ya ejecutados.

Cuadro de mando integral

Se basa en un modelo propuesto por Kaplan y Norton para el sector empresarial en 1992, y aunque haga ya 20 años que se creó sigue teniendo vigente actualidad por su capacidad para presentar de forma sencilla, muy visual y sostenible en el tiempo, una panorámica de los resultados que la organización, en este caso los servicios de información, en cuatro perspectivas: Financiera, Usuarios, Procesos internos e Innovación y desarrollo.

A cada una de estas perspectivas se le asigna una serie de indicadores, que se repiten año tras año y permiten ver la evolución de la organización. Es una herramienta de planificación estratégica, pero también se utiliza como método de medición del impacto económico y social de la organización, dependiendo del tipo de indicadores que se utilicen.

Existen sistemas que permiten someter a la organización a un análisis continuo de sus resultados, como son las “calculadoras de valor”, basadas igualmente en los métodos descritos. Las más conocidas son la de la *State Library of Queensland*⁷ y la de la *Massachusetts Library Association*⁸, mejorada por otras bibliotecas como la *Chelmsford Public Library* y la *Maine State Library* y trasladada a nuestro entorno con múltiples mejoras y adaptada a sus necesidades de apoyo a la investigación por la *Unidad de Recursos e Información Científica para la Investigación del CSIC*⁹.

Algunos ejemplos recientes de lo que se está haciendo en España

Además de la citada aportación bastante reciente del CSIC, en las pasadas *XIII Jornadas Fesabid*, en Toledo, uno de los ejes de debate fue el impacto de los servicios de información bajo el título genérico *Convencer de nuestro impacto: resultados y valor*. Se articuló en torno a una ponencia de **Pau Rausell**, sobre cómo *Comprender la economía del sector de la cultura*, dos comunicaciones y un panel de experiencias con 8 participantes, que pudieron exponer sus diferentes formas de *Medir para demostrar el valor de los servicios*.

Una de las dos comunicaciones fue un *Avance de la presentación del Estudio Fesabid: El valor económico y social de los servicios de información* y al que ya se ha hecho referencia al inicio de esta comunicación. Pendiente aún de la fase de encuestas a usuarios y no usuarios, de diferentes servicios de información, aunque fundamentalmente de bibliotecas, se pudo constatar que para este trabajo se han utilizado la metodología y las herramientas que se han venido comentando a lo largo de este documento, pero fundamentalmente, la de la *State Library of Queensland*, que aglutina las herramientas más utilizadas.

La otra comunicación, sobre *El retorno de la inversión de la Red de Bibliotecas Municipales de la provincia de Barcelona (2007-2011)*, seguía una línea de trabajo similar a la anterior analizando la perspectiva económica en sus dos vertientes: calculando el retorno de la inversión y determinando qué costes deberían afrontar los ayuntamientos en caso de que se dejaran de gestionar los servicios bibliotecarios en red, para pasar después a estimar el valor social generado por las bibliotecas municipales de la red de bibliotecas.

En el panel de experiencias se presentaron algunas de enorme interés como la de la aplicación del cuadro de mando integral a la biblioteca de la *Universidad Carlos III*, la de *Con-*



<http://www.fesabid.org/toledo2013>

tribución de las bibliotecas en materia de responsabilidad social y sostenibilidad universitarias de Gerardo Marraud o la de *Demostrar el valor de la biblioteca en la web social: Social media marketing* de Nieves González-Fernández-Villavicencio.

Todas las ponencias y comunicaciones citadas están accesibles en la web de *Fesabid*¹⁰.

Al tiempo, desde el *Consejo de Cooperación Bibliotecaria (CCB)* del *MECD (M^o de Educación, Cultura y Deporte)* y como un proyecto ligado al *Plan estratégico* del propio *CCB*¹¹, se acaba de crear un grupo de trabajo multidisciplinar, en el que participan representantes de los diferentes tipos de biblioteca y expertos en análisis social y económico de los servicios públicos, con el objetivo de poner en marcha una herramienta de gestión y difusión que permita demostrar el alcance y la repercusión económica y social de las bibliotecas.

Es imprescindible contar en los servicios de información con la colaboración de expertos en la implementación de técnicas de análisis cuantitativas y cualitativas para el tratamiento y explotación de los datos de actividad

Conclusiones

Los servicios de información disponen de muchos datos de actividad anuales, pero no se explotan bien por la falta de conocimiento de los métodos necesarios y por la dificultad de su aplicación, por lo que parece imprescindible contar con la colaboración de expertos en la implementación de técnicas de análisis cuantitativas y cualitativas, que apoyen la evolución necesaria.

Existe una importante necesidad de articular procedimientos y métodos homogéneos que permitan disponer de información actualizada sobre el impacto social y económico de los servicios de información, con objeto de poder defender ante la sociedad y los organismos competentes el valor de los servicios de información.

Parece necesario poder contar con un foro que ayude a focalizar y compartir la información sobre estos temas.

Sería muy importante disponer de una base de datos basada en software libre para unir los datos operacionales y de uso de los servicios de información con otros de un mayor impacto social tales como los relativos a la educación, las competencias informacionales y la investigación.

Ya hay mucho camino andado en el entorno internacional y parece llegado el momento de iniciar, de forma coordinada, este movimiento en nuestro país.

Notas y bibliografía

1. Se puede hallar una revisión bibliográfica en este artículo de **Horton, Sarah J.; Spence, Jaqueline** (2006). *Scoping the economic and social impact of archives*. Yorkshire: Museums, Libraries and Archives (MLA) Council, RAE 2008. <http://goo.gl/dtTs>

2. **Imholz, Susan; Arns, Jennifer W.** (2007). *Worth their weight. An assessment of the evolving field in library valuation*. New York: Americans for Libraries Council, 2007. <http://www.ala.org/research/sites/ala.org.research/files/content/librарystats/worththeirweight.pdf>

3. En el estudio **Ruiz-de-Munain-Fontcuberta, José-Luís; Martín-Cavanna, Javier** (2012). *Mapa de las inversiones de impacto en España*. Madrid: Fundación Compromiso y Transparencia. <http://www.compromisoempresarial.com/wp-content/uploads/InformeInversiones.pdf>

Se analiza el impacto en España de los proyectos sociales financiados por empresas, que intentan cumplir con su compromiso y responsabilidad social y que desde luego deben mostrar, utilizando técnicas cuantitativas.

4. State Library of Queensland (2012). *The library dividend. Summary report. A guide to the socio-economic value of Queensland's public libraries*. http://www.slq.qld.gov.au/__data/assets/pdf_file/0018/226143/the-library-dividend-summary-report.pdf

5. Pricewaterhouse Coopers (2008). *Social and economic value of public libraries, museums, arts and sport in Northern Ireland. Phase I: Designing a model. Research report n. 1*. http://www.dcalni.gov.uk/valcal_-_final_report_dec_2007-2.pdf

6. **Aabo, Svenhild** (2005). *The value of public libraries*. 71th IFLA conference and council, Oslo. <http://archive.ifla.org/IV/ifla71/papers/119e-Aabo.pdf>

7. **Donaldson, Mark** (2012). *The library dividend. Library valuation calculator* (presentación powerpoint). State Library of Queensland. http://www.slq.qld.gov.au/__data/assets/powerpoint_doc/0008/226196/the-library-dividend-the-library-value-calculator-tool-md.ppt

8. Massachusetts Library Association. *Library value calculator*. <http://www.ilovelibraries.org/getinformed/getinvolved/calculator>

9. <http://bibliotecas.csic.es/calculador>

10. <http://www.fesabid.org/toledo2013/programa-cientifico>

11. Consejo de Cooperación Bibliotecaria. *MECD. I Plan estratégico 2013-2015*. <http://www.mcu.es/bibliotecas/docs/MC/ConsejoCb/pleno/PlanEstrategicoCCBweb.pdf>