

# Desarrollos recientes en la planificación de las bibliotecas y la evaluación de sus actividades en el Reino Unido

El órgano ejecutivo del Instituto de Finanzas Públicas y Contabilidad participa en el desarrollo de las prestaciones de las bibliotecas públicas de Gran Bretaña de diversas formas.

- Ha desarrollado el protocolo para la entrega y posterior evaluación de los planes anuales de las bibliotecas, y ha efectuado dicha evaluación durante los últimos cinco años en nombre del Ministerio de Estado para la Cultura, Comunicación y Deportes.
- Trabaja en la actualidad en el desarrollo de un método de evaluación de los organismos con competencias sobre bibliotecas más sencillo que dé cuenta del grado de cumplimiento de los *Requisitos de las Bibliotecas Públicas*, y que ponga en práctica las políticas del Ministerio de Cultura, Comunicación y Deportes.
- Proporciona el equipo de apoyo necesario para que el Ministerio de Cultura, Comunicación y Deporte elabore los requisitos que deben exigirse a las bibliotecas públicas de Inglaterra, consignados en un documento que fue aprobado y publicado a principios del año 2001.
- Colabora con el Comité de Estadística de las Bibliotecas Públicas; especifica qué datos estadísticos deben recopilarse en todas las bibliotecas públicas británicas y publica los resultados.
- Presta el servicio PLUS (Public Library User Survey), o Encuesta para los Usuarios de las Bibliotecas Públicas, que

constituye de hecho un modelo único y estandarizado para todo el país de encuesta para los usuarios de las bibliotecas públicas.

- Organiza un foro de discusión, debate y difusión sobre las buenas prácticas profesionales, así como una compleja red de clubes donde se establece el "*Benchmarking*" (1), y al que está suscrito un alto porcentaje de bibliotecas públicas.

En los últimos años, se ha producido un desarrollo muy significativo de herramientas integradas e interrelacionadas destinadas a mejorar las prestaciones de las bibliotecas. Este proceso tiene una importancia significativa tanto en la esfera nacional como internacional.

El marco de actuación para la planificación de las bibliotecas públicas, puesto en práctica por primera vez hace cinco años, ha animado a éstas a desarrollar una planificación escrupulosa que no pierda de vista como objetivo fundamental la implementación de políticas de peso, y que ha proporcionado al Ministerio de Cultura, Comunicación y Deportes el marco formal necesario para plantear cuestiones relevantes en relación con la prestación de servicios que llevan a cabo las bibliotecas. En los momentos iniciales, la falta de un acuerdo para establecer unos requisitos comunes para la prestación de los servicios era percibida como un serio inconveniente por todos los sectores afectados. A comienzos de 2001, este vacío quedó colmado con la publicación por parte

del Ministerio de Cultura de los *Requisitos para las Bibliotecas Públicas de Inglaterra*. Para su elaboración, se tuvieron muy en cuenta los datos proporcionados por el Departamento de Estadística del Instituto de Finanzas Públicas y Contabilidad, así como los que proporcionaba la encuesta a los usuarios conocida como PLUS.

En un esfuerzo por unificar y encauzar el proceso de presentación de los ahora numerosos planes de actuación por parte de las administraciones de las bibliotecas, el gobierno dejará de requerir de éstas la presentación de documentos de planificación detallados. Este proceder se verá sustituido por un proceso de evaluación controlado, que vendrá respaldado por los organismos con competencias sobre bibliotecas. Éstos presentarán una declaración en la que comparen los servicios que se prestan en su centro con los requisitos generales para las bibliotecas públicas que fueron aprobados. Asimismo, presentarán una breve propuesta para adecuarse a los requisitos que se planteen de cara al futuro. Aquellas instituciones que el año precedente hubieran presentado un plan valorado como "excelente", estarían a salvo de la elaboración de tales declaraciones.

### Planes anuales para las bibliotecas

Entre 1998 y 2002, el Ministerio de Estado para la Cultura, la Comunicación y el Deporte exigía de los organismos con competencias sobre bibliotecas la presentación de un Plan Anual. El documento incluía información básica sobre los servicios prestados, junto a una evaluación de su actuación pasada, así como los objetivos marcados y las estrategias que se desarrollarían para cumplirlos a partir del día 1 de abril y para los dos años siguientes. Este informe debía presentarse durante el mes de septiembre de cada año.

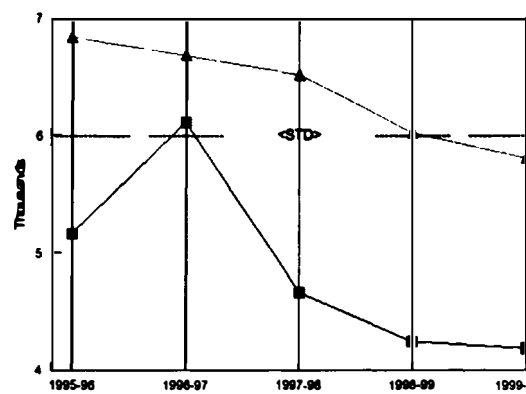
Del mismo modo, se requería que las bibliotecas respaldaran tanto sus objetivos para el futuro como sus estrategias con datos relativos a las actuaciones emprendidas y al gasto implicado en esta tarea. El proceso de planificación ha constituido un elemento clave que le ha permitido al Ministerio de Estado para la Cultura cumplir con su obligación de supervisar y pro-

mover los servicios de las bibliotecas públicas, tal y como se lo encomienda la Ley de 1964 sobre bibliotecas públicas y museos.

El ciclo de planificación daba comienzo cada año con la publicación de unos propósitos generales, seguidos a continuación del perfil estadístico de cada uno de los servicios de las bibliotecas públicas. Dicho perfil es único para cada institución (es decir, los datos se refieren a una institución precisa y al conjunto de otras instituciones con las que se lleva a cabo la comparación). No obstante, tanto los indicadores como la forma de presentación de éstos son los mismos para todos los perfiles. La presentación se articula en dos partes. Una evalúa el progreso de la institución en lo relativo a su acercamiento a los requisitos generales establecidos para el servicio prestado. La otra parte pre-

PLS 11 Number of Library visits per 1,000 population

Year	1995-96	1996-97	1997-98	1998-99	1999-00
Birmingham	5,189	6,408	4,883	4,349	
Class Upper Quartile	6,836	6,677	6,509	6,014	
Standard (minimum)					

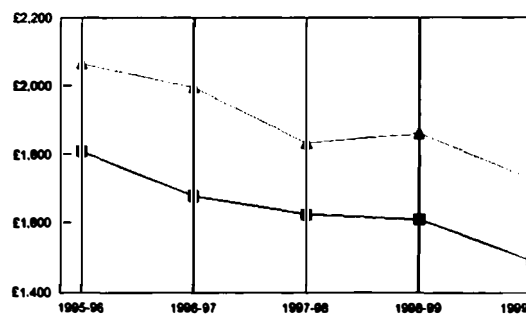


Source: CIPFA 1999/2000 Actuals - Cell 140. Equivalent for years 1995/96 to 1999/00

■ Your Authority  
▲ Class Upper Quartile

PLS 16 Expenditure on books and printed materials per 1,000 populat

Year	1995-96	1996-97	1997-98	1998-99	1999-21
Birmingham	£1,999	£1,679	£1,628	£1,669	£1,1
Class Upper Quartile	£2,064	£1,994	£1,832	£1,860	£1,1



Source: CIPFA 1999/2000 Actuals - Cells 151 to 156. Equivalent for years 1995/96 to 1999/00

■ Your Authority  
▲ Class Upper Quartile

Figura 1 - Extractos de un "Perfil de planificación" para la revisión del plan

senta estadísticas más generales relativas a la actuación en el ámbito financiero y las medidas adoptadas en este campo.

Los perfiles completos de cada biblioteca son accesibles a través de una página Web dedicada a apoyar el Plan Anual para las Bibliotecas ([www.LibPlans.ws](http://www.LibPlans.ws)).

Tras el proceso de evaluación de los planes que fue llevado a cabo por profesionales y antiguos bibliotecarios, los resultados de dicha evaluación fueron publicados en la página Web anteriormente mencionada.

Del mismo modo, como parte del proceso de evaluación, todos los ejemplos de buenas prácticas profesionales que se incluyen en los planes de la biblioteca son extractados, clasificados en 32 apartados de buenas prácticas profesionales (por ejemplo, "Formación continua para adultos"), e incluidos en una base de datos en Internet. Al seleccionar cualquiera de estos apartados se remite a la persona que consulta a todas las referencias sobre dicha práctica que han sido catalogadas por los organismos ingleses con competencias sobre bibliotecas. Esta información es accesible a través de la sección "buenas prácticas" de la página Web (<http://www.libplans.ws/standards/default.asp?keyword=all>).

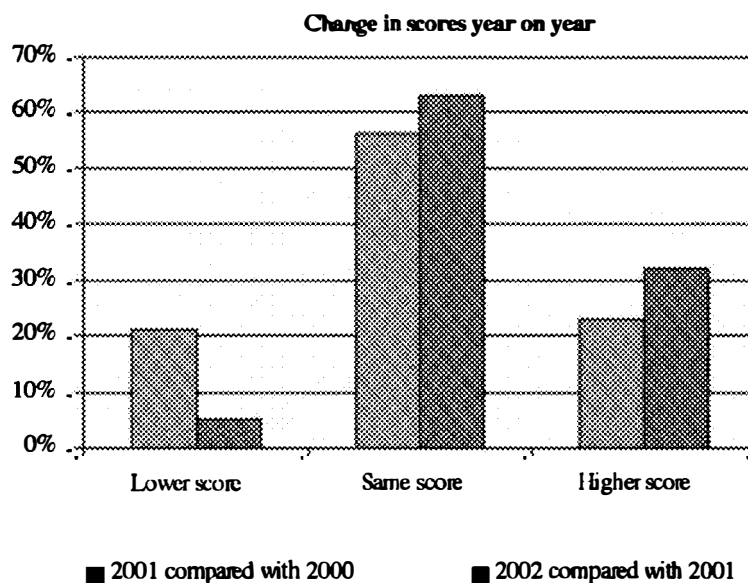
Habida cuenta del éxito de esta política informativa, la base de datos sobre las buenas prácticas se ampliará para incluir también en el "Benchmarking" a los clubes del Instituto de Finanzas Públicas.

El proceso de planificación ha quedado integrado en el proceder que utilizan los organismos con competencias sobre bibliotecas para desarrollar los servicios que prestan. Se exigió que los planes fueran remitidos a todo el Consejo, lo que implicaba conceder una importancia destacable a los servicios bibliotecarios en el seno de dicha institución. La estructura del plan permitía la justificación de las iniciativas de *lobby* destinadas a lograr fuentes adicionales de financiación. Se animaba a los organismos con competencias sobre bibliotecas a hacer uso de las secciones de que constaban sus planes para publicitar sus servicios y sus logros.

Existen datos objetivos que permiten concluir que la puntuación obtenida tras la evaluación a que se ha sometido a los organismos con competencias sobre bibliotecas ha mejorado con el paso del tiempo en muchos casos.

## Requisitos de las bibliotecas públicas

Tras una investigación sobre el establecimiento de objetivos para las bibliotecas públicas llevada a cabo a lo largo de varios años, se optó por una aproximación sencilla. Se acordó especificar objetivos preci-



sos en los niveles de prestación de cada servicio concreto de acuerdo con un "best value" según el cual todas las autoridades de las bibliotecas deberían esforzarse por acercarse al nivel máximo alcanzado por el cuartil superior de la distribución estadística.

Los objetivos generales fueron especificados (2).

En los siguientes apartados, DB significa "Dirección de la biblioteca u Organismos con competencias sobre bibliotecas", mientras que RBP significa "Requisitos de las bibliotecas públicas".

- La DB debe facilitar a los usuarios un acceso a las instalaciones cómodo y sencillo.
  - RBP 1. Proporción de hogares emplazados a una determinada distancia de una biblioteca estable.
  - RBP 2. Proporción del tiempo de apertura previsto durante el cual los puestos de asistencia al público no fueron accesibles a los visitantes.
- La DB debe proporcionar a los usuarios un horario de apertura adecuado.
  - RBP 3. Horas de apertura agregadas para todas las bibliotecas por cada mil habitantes.
  - RBP 4. Porcentaje de bibliotecas abiertas al menos 45 horas a la semana.
- La DB debe facilitar acceso electrónico a los usuarios.
  - RBP 5. Porcentaje de bibliotecas abiertas más de 10 horas a la semana que tienen acceso a catálogos informatizados.
  - RBP 6. Número total de puestos de consulta electrónica accesibles a los usuarios por cada mil habitantes.
- La DB debe garantizar un servicio de préstamo y reserva de libros satisfactorio.
  - RBP 7. Plazo de préstamo habitual (en semanas).
  - RBP 8. Número de libros que los usuarios de la biblioteca pueden tener en préstamo al mismo tiempo.

RBP 9. Porcentaje de las solicitudes de libros satisfechas en 7 días, en 15 días y en 30 días.

- La DB debe impulsar la utilización de sus servicios por parte del público.

RBP 10. Número de visitas a la página Web de la biblioteca por cada mil habitantes.

RBP 11. Número de visitas a la biblioteca por cada mil habitantes (visitas virtuales desglosadas).

- La DB debe asegurar la satisfacción de los usuarios con los servicios prestados.

RBP 12. Porcentaje de usuarios que manifiestan haber visto satisfecha su solicitud de un libro concreto.

RBP 13. Porcentaje de usuarios que manifiestan haber tenido éxito en su búsqueda de información como resultado de un proceso de búsqueda o una consulta.

RBP 14. Porcentaje de usuarios que valoran los conocimientos del personal de la biblioteca como “bueno” o “muy bueno”.

RBP 15. Porcentaje de usuarios que consideran la ayuda prestada por el personal de la biblioteca como “buena” o “muy buena”.

- La DB debe facilitar a los usuarios una gama amplia de libros y otros materiales.

RBP 16. Calidad de los índices de ficción para adultos, de no-ficción para adultos, de libros infantiles, de manuales de referencia, de libros ilustrados y de libros en formato audio.

RBP 17. Nuevas incorporaciones anuales al fondo por adquisición por cada mil habitantes.

RBP 18. Tiempo empleado para la reposición de los libros en préstamo.

RBP 18 bis. Presupuesto para la adquisición de nuevo material por cada mil habitantes.

RBP 19. Personal cualificado por cada mil habitantes.

El Ministerio de Estado para la Cultura, la Comunicación y el Deporte solicitó de las autoridades de las bibliotecas que cumplieran los requisitos antes de marzo de 2004, y que explicaran en el Plan Anual de la Biblioteca los pasos que se estaban dando para alcanzar tal cumplimiento. No obstante, la publicación en enero de 2001 de *Bibliotecas públicas completas, modernas y eficaces* tuvo lugar después de que muchas de las autoridades hubieran comprometido ya la mayor parte de su presupuesto para el periodo 2001-2002. De este modo, muchas bibliotecas manifestaron la necesidad de acceder a recursos financieros adicionales para sus servicios en los periodos 2002-2003 y 2003-2004, así como la imposibilidad de haber realizado provisiones presupuestarias destinadas al cumplimiento de los requisitos en el periodo 2001-2002.

La siguiente tabla muestra el porcentaje de bibliotecas en cada categoría respecto a su grado de acercamiento a los requisitos en 2003-2004. Los resultados globales respecto al cumplimiento de los requisitos para las bibliotecas públicas en 2002 fueron los siguientes:

Categoría	Porcentaje de bibliotecas en cada categoría
4 - Excelente disposición hacia el cumplimiento de los requisitos	3%
3 - Buena disposición hacia el cumplimiento de los requisitos	44%
2 - Regular disposición hacia el cumplimiento de los requisitos	48%
1 - Escasa disposición hacia el cumplimiento de los requisitos	4%
0 - Inadecuada disposición hacia el cumplimiento de los requisitos	0%

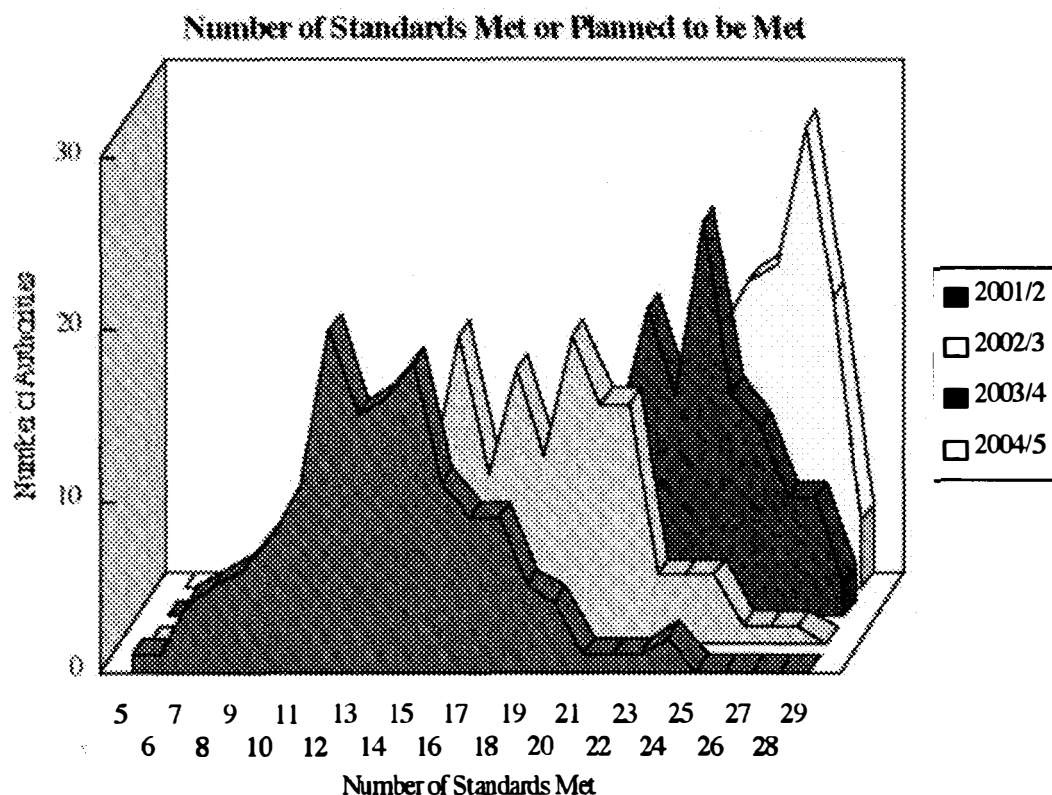
Esta valoración tomaba en consideración las actuaciones de las bibliotecas respecto a los requisitos, los planes de mejora, las acciones relevantes en curso y el realismo de los recursos financieros. Aquellas bibliotecas que manifestaron tener planes precisos en marcha destinados al cumplimiento de los requisitos antes de marzo de 2004, incluyendo los recursos necesarios para ello, y que estaban en disposición de continuar mejorando sus servicios, fueron calificadas como “excelente”.

No es posible llevar a cabo una comparación directa con las mejoras planificadas en 2001. No obstante, en el informe relativo a los planes de 2001, la situación general respecto a los proyectos de cumplimiento de los requisitos fue el siguiente:

Requisitos que se esperaban cumplir	Porcentaje de bibliotecas en cada categoría
3 - Cumplir todos los requisitos antes de marzo de 2004	36%
2 - Cumplir la mayor parte de los requisitos antes de marzo de 2004	58%
1 - No cumplir la mayor parte de los requisitos antes de marzo de 2004	5%
0 - Inadecuada disposición hacia el cumplimiento de los requisitos	1%

Parece evidente que la mayoría de las bibliotecas están considerando los requisitos como medio para mejorar sus servicios. Asimismo, parece claro que la mayoría de las bibliotecas encuentran dificultades para cumplir todos los requisitos antes de marzo de 2004, y que probablemente no puedan alcanzar ese objetivo en dicha fecha.

Cuarenta y siete bibliotecas tienen previsto cumplir los requisitos para marzo de 2005 y han adoptado para ello medidas precisas. La mayor parte de las que no consideran que puedan cumplir los requisitos en ese plazo tienen previsto reducir la distancia que



separa su actuación de la estipulada por tales requisitos.

La mayoría de los requisitos que las bibliotecas consideran de difícil cumplimiento son aquellos que requieren fuentes de inversión y financiación adicionales, tales como el número de visitas (RBP 10) o la proporción de hogares situados a una distancia precisa de una biblioteca estable (RBP 1).

## Conclusiones

Los planes anuales de las bibliotecas han sido un instrumento útil en el Reino Unido a la hora de:

- Conceder una mayor importancia a la prestación de servicios por parte de las bibliotecas, tanto respecto a sus responsables como al público.
  - Ayudar a los organismos con competencias sobre bibliotecas a establecer planes de cara al futuro.
  - Proporcionar un formato estandarizado para evaluar la prestación de servicios de las bibliotecas.
  - Impulsar la mejora continuada en los servicios de las bibliotecas.
  - Permitir a las bibliotecas mostrar que están mejorando la calidad y la planificación de sus servicios.
- La formulación de los requisitos para las bibliote-

cas ha supuesto una mayor motivación por parte de éstas a la hora de mejorar los servicios que prestan. En muchos casos, las bibliotecas se han planteado aumentar la cantidad de recursos accesibles a los usuarios, en particular en lo referente a los fondos.

Los retos principales que a muchas de las direcciones de las bibliotecas les parecen difíciles de alcanzar incluyen facilitar un acceso sencillo y motivar a un mayor número de personas para que hagan uso de sus servicios. Estas cuestiones tienen un impacto destacable en los recursos con que cuentan las direcciones de las bibliotecas, en la medida en que muy pocas de ellas cuestionan la validez de los requisitos en sí mismos. ☑

Martin Jennings  
Institute of Public Finance de Reino Unido

Traducción de Ricardo Llamas

### Notas

- (1) Técnica empresarial aplicada a las bibliotecas para la medición por comparación de la calidad de sus servicios.
- (2) Dichos objetivos fueron publicados con motivo del 150 aniversario de la aprobación de la *Ley de Bibliotecas Públicas* de 1850 con el título de *Requisitos y valoración para unas bibliotecas públicas completas, eficaces y modernas*.