

PAB Redes: un programa de la *Fundación Bertelsmann* para dinamizar las redes de bibliotecas públicas

¿CUMPLEN LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS LA FUNCIÓN que les corresponde en la sociedad?, ¿aprovechan realmente su potencial de actuación? A éstas y a otras preguntas pretende dar respuesta el *Programa de Análisis de Bibliotecas (PAB)*, un proyecto pionero para mejorar el funcionamiento y el desarrollo de la biblioteca pública basado en un sistema de autoevaluación y análisis comparativo de rendimientos.

A lo largo de los últimos seis años la *Fundación Bertelsmann* ha implantado el método *PAB* en veinte bibliotecas españolas. En un principio, se aplicó en dos grupos piloto: el primero contaba con diez bibliotecas españolas sin vínculo entre ellas, de diferente zona geográfica para posteriormente pasar a diez pertenecientes a la red de la *Diputación de Barcelona*. Una vez transcurrido este periodo experimental, y observada la idoneidad del método para dinamizar estructuras de redes de bibliotecas públicas comprometidas con el desarrollo de un modelo coordinado de servicio, la *Fundación Bertelsmann* ha comenzado un proceso de extensión del programa a otras redes de bibliotecas municipales o regionales.

Esta nueva fase del programa, denominada *PAB Redes*, se inició el año pasado cuando la *Fundación* firmó un acuerdo de cooperación



Directores de las Bibliotecas PAB España y PAB Red Diputación, Barcelona. De izq. a der.: 1ª fila: Glòria Pérez, Laura Padró, Carmela González, Teresa Pagès, Magdalena Ortiz, Montserrat Cantí, Pedro Bravo. 2ª fila: Teresa Tort, Núria del Campo, M^o José Orobitg, Núria Reynolds. 3ª fila: Carmen Gómez, Gemma Renau, Àgata Alegre, Felisa López, Elena Pernas, Bárbara Costales, Esther Ruiz, Maria Gental, Toni Ordinaña.

con la *Fundación Gulbenkian* de Portugal para la implantación de este programa en las bibliotecas pertenecientes a esta institución. Recientemente ya se ha establecido un acuerdo similar con las redes de bibliotecas de Gerona, Castilla-La Mancha, Córdoba, San Sebastián, Santa Pola (Alicante), Huesca, Málaga, Navarra y Sevilla, con el fin de que este plan, que tiene una duración de tres años, se ponga en marcha a partir de enero de 2002.

Objetivos de *PAB Redes*

Gracias a un sistema informatizado de recogida de datos y de extracción de indicadores de rendi-

miento, el sistema *PAB* permite el contraste entre bibliotecas y ayuda a sus directores a reflexionar acerca de las posibles mejoras de funcionamiento del servicio. Con toda esta información se puede conseguir otro de sus objetivos fundamentales: generar elementos de comunicación, no solamente entre bibliotecarios, sino también entre sus responsables técnicos y políticos, facilitando la posibilidad de establecer planes de mejora de manera conjunta y coordinada.

Desarrollo del proyecto

Para su implementación es necesario establecer un acuerdo de cooperación que garantice un uso

homologado del método y donde cada institución aporta los elementos necesarios. De este modo, la *Fundación Bertelsmann* participa con el método *PAB* informatizado y se encarga de los procesos formativos de los responsables de la aplicación de *PAB* en cada red, ofrece una asesoría continuada y coordina el proyecto. Por su parte, las redes de bibliotecas suministran los recursos humanos y técnicos necesarios, encargándose también de la formación de sus bibliotecarios.

Funcionamiento del programa

El *PAB* basa su actividad en un sistema de formularios informatizados individualizado para cada biblioteca que incluye todo el proceso completo: recogida de datos, extracción de indicadores propios y posibilidad de comparación. Estos indicadores analizan diferentes ámbitos como la población, el rendimiento de la oferta documental o del servicio, el espacio, los procesos internos o los aspectos económicos. Dichos formularios se acompañan de documentos explicativos complementarios para facilitar la comprensión y el manejo tanto de los instrumentos como de los conceptos utilizados. Para poder trabajar con el programa sólo es necesario un ordenador perso-

nal, un software que contenga *Windows 98*, *Office 97* y conexión a internet.

Aportaciones de su aplicación

Toda la acción que comporta su utilización debería servir para conseguir un aumento del rendimiento de la biblioteca y una mayor comprensión de su labor tanto por parte de los propios trabajadores como de los ciudadanos y de los políticos responsables. Además, la información que proporciona ofrece la transparencia necesaria para lograr una gestión efectiva, una motivación permanente y, en última instancia, una mejora de la calidad de los servicios.

Comparación y evolución de indicadores

Por un lado, el *PAB* facilita a las bibliotecas el cálculo de unos treinta indicadores que les ofrecen información global de su propia realidad. Algunos de ellos, además, son tratados de forma detallada ofreciéndoles una posibilidad de observación y planificación más esmerada.

Por otro lado, a partir de estos datos, el proyecto establece lo que se ha venido a llamar *Estructura Básica de Análisis (EBA)*, compuesta por los 20 indicadores que

se consideran clave y que son tratados de forma contrastada entre las bibliotecas.

A modo de ejemplo

Como muestra, presentamos la evolución de los indicadores básicos de análisis (tabla 1) según la media del grupo de las diez bibliotecas de la red que recibe el soporte del *Servicio de Bibliotecas* de la *Diputación de Barcelona* y que recogen la experiencia de la aplicación de *PAB* a lo largo de los cinco años que duró el proyecto (los cuadros en blanco son datos de los que no se ha podido extraer la media al no disponer de un número suficiente de bibliotecas con datos fiables).

Asimismo, adjuntamos una serie de gráficos correspondientes a indicadores que analizan diferentes ámbitos como la oferta y el rendimiento del servicio, el rendimiento de la colección o la orientación al cliente y que han sido extraídos de la *Memoria 1996/2000. Programa de Análisis de Bibliotecas*.

Ejemplos de indicadores

1. Indicadores de rendimiento de la colección: la rotación.

Este concepto equivale al número de veces que, por término medio, se ha prestado un documento en un año. En él se observa la intensidad de uso que presenta la colección de

	1997	2000		1997	2000
Oferta de servicio			Orientación al cliente		
1. Documentos por habitante	0,43	0,51	6. Socios activos/habitantes (en %)	8,93	7,00
2. Fluctuación de la colección (en % anual)	8,72	8,85	7. Fluctuación socios activos (en %)	25,97	24,67
3. Cuota de renovación de la colección (en %)	11,26	9,51	8. Visitantes/habitante	1,70	1,72
4. Documentos excluidos de préstamo (en %)	6,65	5,68	9. Tiempo tareas del equipo (en %)	--	--
5. M ² /1.000 habitantes	13,95	15,42	10. Perfil población /socios biblioteca	según grupos definidos	
Rendimiento de la colección			Rendimiento del servicio		
11. Rotación	2,33	2,08	16. Visitantes/hora servicio	83,00	87,42
12. Cuota de ausencia	20,35	18,23	17. Préstamos/hora servicio	48,34	52,27
13. Disponibles/préstamo (comparación %)	según secciones		18. Usuarios de préstamo/visitantes (en %)	31,44	25,18
14. Documentos no prestados (en %)	--	--	19. Tiempo de proceso documentos	--	--
15. Consultas/préstamo (comparación %)	según secciones		20a. Gastos/habitante (en PTA.)	375	606
			20b. Gastos/visitante (en PTA.)	291	353
			20c. Gastos/hora de servicio	26.857	29.016

Tabla 1

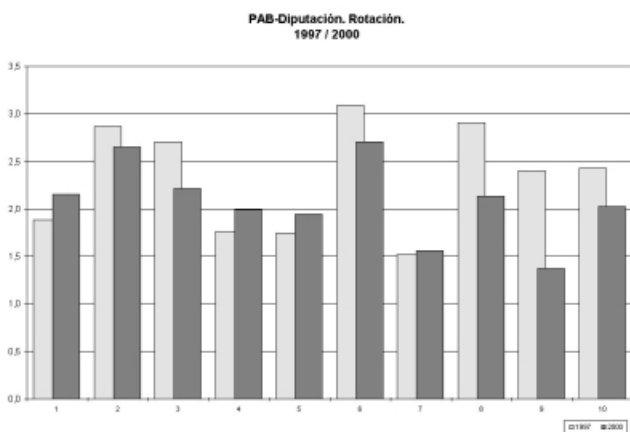


Gráfico 1

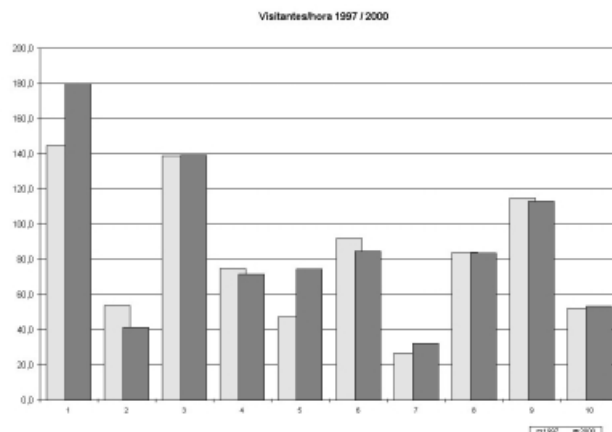


Gráfico 2

la biblioteca. No llegar a un nivel 1 significa no haber prestado, en promedio, al menos una vez en todo el año cada uno de los documentos disponibles para el préstamo.

En el gráfico 1 se observa cómo la mitad de las bibliotecas tiene una rotación con tendencia al alza mientras que la otra la presenta a la baja.

Naturalmente este indicador es muy útil cuando se observa (por parte de cada biblioteca) de una forma detallada por cada uno de los grupos de la colección, ya que así podemos establecer una política de la colección de acuerdo con la pertinencia de la selección, la actualidad de los documentos, la buena colocación en el espacio de la biblioteca, la promoción, etc.

2. Indicadores de rendimiento del servicio.

—Visitantes por hora de servicio. Refleja el número medio de personas que acuden a la biblioteca (visitante) por cada hora de servicio ofrecido, independientemente

de cuál será el que utilizarán o la actividad que realizarán en ella.

Conocer este dato es importante para poder valorar si el número de horas se ajusta a las necesidades y si las franjas horarias son las adecuadas, ya que debe valorarse si se obtiene un aprovechamiento óptimo del gasto que supone el hecho de abrir las puertas de la biblioteca.

En el gráfico 2 se observan tres tendencias: las bibliotecas prácticamente estables, aquellas que experimentan un aumento del número de visitantes por hora y las que muestran una disminución.

3. Indicador de procesado de un documento.

Con este indicador se procura conocer más a fondo el tiempo que requiere la realización de una de las tareas más habituales: el procesado de documentos, desde su selección a su tratamiento técnico y físico, junto al procedimiento de darlo de baja o repararlo. Con esta información las bibliotecas pueden establecer mecanismos de optimización y redistribución de tareas en el seno del equipo.

El objetivo que se persigue es que el tiempo empleado en estas labores sea el más corto posible, con el propósito de reducirlo en las actividades técnicas en beneficio de aquellas de atención al usuario.

El cálculo de este indicador se basa en la recogida de muestras anuales. Dada la dificultad que han tenido algunos centros para obtener datos fiables, mostramos en el gráfico 3 la información recogida de una biblioteca determinada.

En él se observa cómo el proceso de alta es superior al resto y cómo la reparación de libros es mucho más minuciosa que la de los no-libros. También conviene observar el tiempo que precisa un documento en ser reparado ya que, a veces, el coste de determinados documentos nuevos no es mucho más alto que el del tiempo y material que requiere la citada reparación.

Otros documentos de interés

Artal, Carmen. *La biblioteca pública vista por los ciudadanos: informe del estudio realizado en tres ciudades 1998/99, 1999.*

Diputación de Barcelona.
<http://www.diba.es/bibliotecas>

Fundación Bertelsmann.
<http://www.fundacionbertelsmann.es>

La biblioteca pública vista por los ciudadanos: informe estadístico. Municipios de la provincia de Barcelona, 2000.

PAB-Diputación de Barcelona: memoria 1996/97, 1998.

Fundación Bertelsmann, Pg. Gràcia 98, 5º 2º, 08008 Barcelona.

Tel: +34 934 872 616
info@fundacionbertelsmann.es

Sonia Motos. *Secretaría de Comunicación. Fundación Bertelsmann*

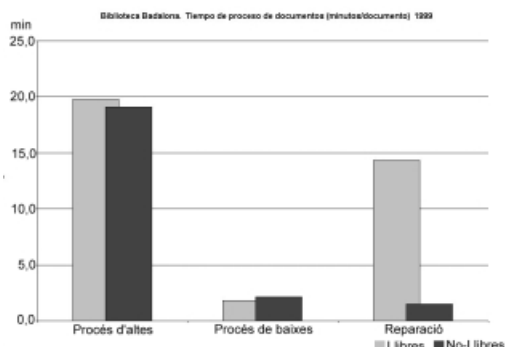


Gráfico 3

