

El servicio de biblioteca pública y la evaluación: la apuesta de la Gerencia de Servicios de Bibliotecas de la Diputación de Barcelona

El servei de biblioteca pública i l'avaluació: l'aposta de la Gerència de Serveis de Biblioteques de la Diputació de Barcelona

Antoni Feliu

Item: revista de biblioteconomia i documentació, ISSN 0214-0349, n. 63 juliol- desembre 2017, p. 45-61

La Gerencia de Servicios de Bibliotecas Públicas (GSB) de la Diputación de Barcelona compila datos sobre la red de Bibliotecas Municipales de su demarcación con los que elabora informes y estudios que tienen como objetivo último la mejora de los servicios bibliotecarios y su posicionamiento estratégico en el entorno en el que se desarrollan. Así pues, se presentan algunos de los proyectos relacionados con las estadísticas y la evaluación. La GSB ofrece herramientas de soporte a la gestión de los servicios bibliotecarios con sistemas que facilitan la generación de información para la toma de decisiones y promueve el desarrollo de competencias en análisis de datos y procesos de evaluación por medio de talleres adaptados a los profesionales de las bibliotecas. En el ámbito de la evaluación del servicio de biblioteca pública en la demarcación de Barcelona resulta fundamental el hecho de organizarse en la red Xarxa de Biblioteques Municipals (XBM) y también el papel de liderazgo que adopta la GSB, ya que favorece y condiciona la posibilidad de impulsar proyectos de

evaluación y difundir la cultura de la evaluación entre los profesionales que gestionan los servicios bibliotecarios. La GSB desarrolla un Sistema de Información de Estadísticas Básicas de las bibliotecas (SIEB) que dispone de un repositorio centralizado que almacena datos que provienen de diferentes sistemas de gestión y control y que constituyen la base principal del programa BibData XBM, el sistema de información que presenta las estadísticas de cada biblioteca en forma de indicadores. La evaluación de la redes sociales se realiza con una nueva herramienta de análisis, *social analytics XBM* con la que se pretende facilitar el análisis de la web social. La GSB impulsa desde hace años dos proyectos directamente relacionados con la idea de mejora continua, el Cercle de Comparació Intermunicipal de Biblioteques (CCI-B) que ofrece un espacio para reflexionar e intercambiar ideas para la mejora del servicio; y el proyecto Rutlla, concebido para los municipios más pequeños y los bibliobuses. En 2014 se instaló la primera máquina de autoservicio de préstamo cuya evaluación se ha hecho a partir de una metodología cuantitativa consistente en una encuesta a una muestra de usuarios del servicio. En cuanto al impacto de los servicios bibliotecarios, una de las metodologías propuestas para hacer una aproximación al valor de las bibliotecas ha sido la del retorno de la inversión (ROI).

Resumen elaborado por María Osuna González