

Retorno de inversión en bibliotecas universitarias: Un dilema interminable

Return on Investment in Academic Libraries: A Never-Ending Dilemma

Javier Tarango
Editor en Jefe



Aun cuando existe una retórica constante proveniente de bibliotecarios y académicos hacia la defensa del papel que juegan las bibliotecas universitarias como un elemento fundamental dentro de las instituciones educativas, debe reconocerse, que, en contraparte, las autoridades institucionales, gubernamentales y sociales suelen cuestionarse si estas entidades verdaderamente permiten ser medidas de acuerdo al retorno de la inversión (ROI), situación que resulta compleja de comprobar, ya que sus servicios influyen en personas, instituciones y disciplinas científicas desde distintas perspectivas y formas, no obstante, dada su subjetividad en las formas de influencia e impacto, tienden a condicionar la asignación de recursos financieros.

Resulta importante resaltar que las bibliotecas universitarias llevan a cabo múltiples funciones y se discurre que son entidades capaces de influir en personas y grupos en el uso de recursos informativos. Sin embargo, se llegan a considerar organizaciones no concebidas como estructuras objetivas, ya que las relaciones de trabajo suelen carecer de una observancia material e incluso, difícilmente se les puede asignar un valor o ser reproducidas gráficamente como un proceso, ya que cada una de sus actividades son diferentes, irrepetibles y con condiciones de aplicación distintas entre cada sujeto según las características de aplicación del conocimiento adquirido. Todo ello provoca una alta dificultad para definir sus verdaderas aportaciones concretas y sus formas de repercusión.

Por otra parte, en el caso de las universidades, el indicador más viable para demostrar el ROI regularmente se asocia con acciones de investigación, campo que sucede de forma particular y permite algunos aspectos de medición, sin olvidar que en el caso de las bibliotecas universitarias no se debe olvidar que sus funciones son más amplias, por ejemplo, las actividades de reflexión y esparcimiento que también son frecuentes e influyen de forma directa en los procesos de creatividad. Aun así, aunque la influencia de los procesos de investigación pueda ser más fácilmente medida, esto no resulta representativo de todo el sistema organizacional y sus funciones, lo que provoca de forma recurrente el cuestionamiento acerca de la manera de objetivar su verdadera evaluación y medición del impacto. Igualmente resulta complicado tratar de explicar el ROI a través de la identificación de un capital académico e intelectual generado, en este caso, se deberá ponderar la forma de contribución a la generación de mayor capital, no sólo en cuestiones económicas, sino

culturales, sociales y simbólicas.

La ausencia de objetividad para identificar el ROI de una biblioteca universitaria crea la necesidad de generar diseños complejos de evaluación, sin necesariamente caer en la visión pragmática proveniente de la administración y la ingeniería, pero además, tampoco se debe basar solamente en juicios y apreciaciones de valor (aunque sean favorables) regularmente procedentes de meras percepciones de personas, incluso, ajenas a las propias organizaciones bibliotecarias, sino propuestas derivadas de participaciones específicas provenientes de las propias bibliotecas. De inicio, se debe partir de la recolección de datos ante el cuestionamiento sobre las creencias y valores de académicos, investigadores, estudiantes y sociedad hacia las bibliotecas universitarias y su utilidad, incluso, este tipo de análisis debería propiciar la identificación de patrones de comportamiento en el uso de los recursos de información y de ahí, derivar la integración de indicadores de medición.

Las bibliotecas en todos sus tipos finalmente son entidades sociales, por tanto, su ROI debería centrarse en la medición del capital social o más aún, en su capital informacional, en donde resultan más claras las acciones de medición, ya que se logran objetivar y formalizar medidas objetivas sobre comportamientos y efectos, es decir, se mide en su utilidad práctica. Tanto el capital social como el capital informacional, deben representar la suma de diversos medios para conceptualizar y objetivar el ROI de una biblioteca universitaria, de personas y grupos en diferentes momentos, espacios temporales e identificar actividades específicas, mismas que se vuelvan claras y con posibilidad de institucionalizarse, convirtiéndose en elementos de familiaridad, sobre todo para la propia autoevaluación bibliotecaria. Esto se facilita más en el propósito de identificar modelos de ROI, si se piensa que una biblioteca universitaria o un sistema bibliotecario institucional en realidad funciona como sistemas cerrados, lo cual permite la posibilidad de reforzar y ajustar estructuras organizacionales y funcionales.

Todo esfuerzo por generar modelos de ROI en ambientes sociales, como sucede con las bibliotecas universitarias, debe estar compuesto por actos e indicadores que se convierten en el habitus lingüístico de las propias instituciones, esto es, la posibilidad de hablar un lenguaje común y una manera precisa de formular mediciones de efectividad en situaciones específicas. Estas condiciones son más propias de las ciencias humanas (mismas que se han ido posicionando de modo importante en las bibliotecas universitarias), buscando con ello identificar problemas a medir, de lo abstracto a lo concreto en labores prácticas. Desde esta perspectiva humanística, se busca balancear: el hábito científico, el empirismo y la legitimación de la biblioteca como factor fundamental en la educación, la investigación y el conocimiento, de tal forma, que la biblioteca universitaria sea evaluada en su rentabilidad de manera independiente y a su vez, como un subsistema de un sistema mayor que es la propia universidad.

Desde la perspectiva de considerar a la biblioteca universitaria bajo una dimensión organizacional, esta deberá verse como una instancia funcional constituida como un laboratorio de ideas, un repertorio macro de recursos informacionales de calidad, un medio de enlace de datos y el escenario ideal para la gestación de proyectos de aprendizaje. Por tanto, los indicadores de medición de su ROI deberían enfocarse en torno a la conservación de la memoria académica y como un pilar de los procesos educativos usando la información disponible (ecosistemas de educación-información). Esto significa que los parámetros de calidad de una biblioteca universitaria estarán basados en su propia autoridad como entidad organizacional, especialmente por su audiencia, relevancia, cobertura, precisión, accesibilidad, objetividad y costo de los servicios informacionales ofrecidos.

Algunas posturas defienden el ROI de las bibliotecas universitarias basándose en elementos no objetivos vinculados al bienestar de las personas a través del uso de la información, sin importar su producto final. En contraposición a esta postura entra la objetividad de la actividad bibliotecaria como elementos fundamentales del ROI, tomando en consideración cinco elementos básicos comparables de forma interna o externa: (1) la producción académica (suma de trabajos manuscritos y productos publicados); (2) tesis, tesinas y trabajos recepcionales; (3) publicaciones científicas; (4) diseño y sustentación de materias o asignaturas académicas; y (5) proyectos aprobados o desarrollados, así como cualquier elemento vinculado a funcionar como repositorio institucional. Estos indicadores de medición son válidos, no obstante, se trata de evitar convertir el ROI en un artefacto de medida a nivel operacional, así como un modo de cuantificación ante las justificaciones presupuestales, ya que el conocimiento y la información son dinámicos, careciendo de una estructura amplia y abierta que difícilmente permitan identificar la eficacia de una inversión.

Las bibliotecas deben considerar a la evaluación como algo regular de sus funciones y que ocurra de forma planificada, incorporando dispositivos que permitan ofrecer resultados objetivos, tanto de períodos actuales (último año), como en lo referente al comportamiento que han observado durante el mayor número de años posibles, primordialmente desde su fundación. La recopilación de datos deberá basarse en un modelo estandarizado según las propias necesidades de las bibliotecas y su tipo, para que sea uniforme y significativa, con una utilidad probada que permita la comparación temporal sobre el avance (mostrando tendencias), así como en relación con otras entidades similares. El manejo de datos de seguimiento deberá ser útil para la toma de decisiones hacia la mejora continua, además de determinar su alcance en virtud del ingreso de productos y servicios generados que, justifiquen la existencia de las bibliotecas como espacios funcionales y rentables.

Una directriz importante en la inspección de las bibliotecas universitarias y en la definición del ROI, consiste en centrarse en el usuario de los servicios, que por las circunstancias de las tecnologías modernas se ha vuelto una instancia híbrida, cuyo actuar no sólo sea posible por medio del uso de servicios de información debido a sus actividades

personales y asistiendo a la infraestructura física disponible, sino adicional a esto, de aquellas que suelen ser invisibles por medio del uso de servicios computarizados dentro del registro de acceso a sitios web, colecciones digitales y bases de datos científicas.

La biblioteca deberá ser evaluada desde distintas concepciones, tales como: (1) como un mecanismo, señalando actitudes de entrada y salida de los recursos de información y de los usuarios; (2) desde el ROI, cuyas magnitudes permitan la generación de toma de decisiones objetivas; (3) bajo el control de los datos del análisis, tanto cuantitativos como cualitativos, dando también importancia a datos basados en percepciones y condiciones de complacencia de todos los actores participantes, tal como inclinación del comportamiento longitudinal y comparativas con otras entidades; y (4) especificar normas, conceptos y pautas probadas acorde a realidades nacionales, creadas por bibliotecarios y no por autoridades u organizaciones ajenas al contexto en el que se realizarán.

La evaluación de la biblioteca y su ROI son dos cuestiones independientes que se utilizan con fines particulares, no obstante, pueden ser consecuentes uno del otro. Lo que sucede es que en ocasiones parece que existe una indefinición en lo que corresponde a cada una de las ocupaciones, observándose una condición condicionada como si en verdad se trata de un sólo proceso valorativo, esto debido a que no existen modelos específicos por tipo de biblioteca, ya que algunas muestran mayor facilidad para identificar parámetros de evaluación y del ROI, como es el caso de las universitarias o especializadas afiliadas a cualquier institución de educación superior o centro de investigación, aun así, otros tipos, cuya delimitación de la comunidad es más vasta, suelen presentar propuestas de indicadores francamente abstractos, difíciles de identificar e incluso, carentes de objetividad en cuanto a su puntualidad (con singular perspectiva en ámbitos monetarios), caracterizados por ser relativos y hasta arbitrarios.

La certeza por reconocer los formatos de evaluación bibliotecaria y su efectividad es garantizada en virtud de diversas investigaciones y de un sustento teórico respaldado en la literatura científica. En el caso de la medición del ROI en bibliotecas, la circunstancia es distinta, ya que, este tipo de metodologías surgen en y para las actividades comerciales e industriales, donde el factor económico se vuelve fundamental y la literatura referente a este tema se caracteriza por sugerencias aisladas, representadas por ideas de medición repetitivas.

Como citar: Tarango, J. (2025). Retorno de inversión en bibliotecas universitarias: Un dilema interminable. *Revista Estudios de la Información*, 3(1), 1-4.
<https://doi.org/10.54167/rei.v3i1.1987>