

Dades, dades, dades: imatge i missatge sobre les biblioteques

Palabras clave: Alicia Sellés, biblioteques, dades, perfil professional

Ja fa un temps (anys) que vaig començar a mirar d'altra manera les dades de les biblioteques, segurament perquè vaig començar a mirar d'altra manera les biblioteques, els sistemes i models de treball i els resultats de la nostra feina...

Per una banda, des de l'àmbit professional he passat molts molts anys treballant amb sistemes de gestió de biblioteques i repositoris, ajudant a implantar sistemes i noves formes de treball automatitzades, he fet moltes migracions de dades i he vist que n'hi ha moltes dades que no s'exploten, que no s'utilitzen i que podria ser molt interessant treballar amb elles ... o també tot allò que no es pot fer perquè no sistematitzem, no recollim, no homogeneïtzem...

Per altra banda, he estat iestic, des d'aquest Col·legi però també des de FESABID i EBLIDA, treballant perquè les biblioteques siguin reconegudes i incloses en les polítiques públiques de cultura, lectura, desenvolupament... i sempre m'he trobat amb un munt d'experiències, històries i bones pràctiques però amb molt poques dades amb les quals il·lustrar-les.

I per les dues vies he arribat a la mateixa visió, les dades són importants, són molt importants, però, excepte honroses excepcions, no li'ls donem la importància que es mereixen. Però aquesta conclusió o idea principal té moltes puntes i moltes vistes i això és del que tractaré de fer en aquest article. El que vull és, simplement que reflexionem i que cadascun de nosaltres identifiquem les oportunitats i possibilitats que ens pot oferir incloure l'avaluació al nostre dia a dia... i, per descomptat, m'agradaria molt que deixarem de mirar les dades i les estadístiques com una cosa que ens complica la vida o que no ens serveix per a molt per què ningú li'ls fa ni cas... i que al nostre model de treball comencem a explotar-les per identificar, millorar els serveis, per il·lustrar el valor i per reivindicar-lo.

Les dades amb les que treballem del serveis de documentació són la imatge i el missatge que d'ells donem a la resta (polítics, ciutadans, companys de professió..) Per això, i encara i que no és la primera vegada que la faig servir, vull exposar la meua reflexió amb la metàfora de la foto.

Com eixim les biblioteques en la foto?

Amb les dades que treballem, les famoses estadístiques, les biblioteques eixim tallades. És a dir, som molt més del que reflecteixen. Les biblioteques no som només milers d'activitats i millers d'ítems.

Però també, en alguns aspectes, apareixem desenfocades. És a dir, no se'ns veu amb nitidesa, no és només que no se'ns vegem les arrugues o que no s'agafe el detall de si portem una taca, és que, en la majoria dels casos, ni tan sols es distingeix molt bé el nostre perfil, què és el que realment som i que els professionals tenim tan clar.



Biblioteca de Granada tallada i fosca.

Autora: Alicia Sellés

I la veritat és que, per a eixir be, ens hauria d'agradar molt més la fotografia... per a millorar en dispositius, tècniques, enfocaments, etc. Que no hauríem de conformar-nos amb la foto ràpida del mòbil i complir l'expedient anual. Per això crec que és important posar l'accent en tres coses: el per què hem de fer la foto, el què volem retratar i el com treballem eixa foto.

Per a què volem la foto de les biblioteques?

Pot ser, estic generalitzant, però crec que les dades dels serveis, les fem servir, majoritària i bàsicament, per a complir amb les obligacions de l'INE o de les CCAA. Em consta que alguns també trien unes quantes de les dades "obligatòries" (o fins i tot les ampliem o detallen) per a justificar la inversió, per a rendir comptes o per a fer una versió resumida i fàcil d'entendre als polítics. Alguns altres, els que menys i potser més generalitzat en les universitàries, encara que també hi ha excel·lents exemples en públiques, treballen les dades vinculant-les a la planificació, la gestió de la qualitat i/o la millora contínua.

El que també és cert és que les fem servir (insistisc generalitzaré molt) acompanyades de frases similars a "ningú ho mira", "no val per a res", "és una llanda", "he de fer *bolillos* per a aconseguir-los"... En certa manera, compartisc opinions, però crec que necessitem incloure en la nostra visió de biblioteca la "cultura de l'avaluació". I, llavors, per a què hauríem de fer-la servir? Des del meu punt de vista, per a tres coses fonamentals:

- La gestió dels serveis. Portem temps parlant de nous models, del nou rol de les biblioteques...que en el nou context que vivim, aguditzat per la crisi, ens obliga a repensar tot el procés d'avaluació, des de la recollida de dades, fins al tractament i l'anàlisi per a la definició de polítiques, estàndard i per al disseny i planificació dels serveis.
- La famosa "advocacy", més enllà de les dades bàsiques d'acompliment dels serveis bibliotecaris, estem convençuts de l'important paper que les biblioteques juguen en el desenvolupament de la societat, i manegem moltes, moltíssimes bones pràctiques, però manquem de dades globals, segregats o estudis que evidencien.
- L'impacte dels serveis. En els últims anys hi ha un creixent interès per conceptualitzar aquest impacte de les biblioteques. S'ha estudiat l'impacte econòmic i han aparegut tant normes com eines i propostes de mètode que seria molt interessant conèixer i que desenvolupar.

Com hauríem de fer la foto?

El primer pas és decidir què col·loquem i com per a donar la millor imatge de la biblioteca. Què ha d'eixir a la foto?

Com molts sabeu, n'hi ha dues normes fonamentals per a això: la norma ISO 2789 i la norma ISO 11620. La primera parla de dades internacionals de biblioteques i la segona d'indicadors de rendiment (que intenten donar un context i una explicació a les dades brutes). El que ens recomanen aquestes normes són dades i indicadors que fan referència a tipus de biblioteques, serveis i usos, col·leccions, accessos i instal·lacions, gestió, finançament i despeses i personal. Amb el pas dels anys,



aquestes normes s'han anat adaptant i adequant als avanços sobretot pel que fa a la incorporació gradual de les tecnologies al dia a dia de les biblioteques o amb els "nous rols", és a dir, biblioteca com a espai, temes d'inclusió/integració, etc.. que ni el INE ni "bibliotecas españolas en cifras" han incorporat. Però, a més d'actualitzar xifres o indicadors, també podem (i deguem) definir les nostres dades o els nostres indicadors, aquells en els quals

Biblioteca de Muskiz desenfocada.

Autor: Fernando Juárez

volem posar l'accent i l'atenció per a donar la imatge completa i definida de la nostra biblioteca, per a oferir un millor servei o per a conèixer i fer un seguiment minuciós del que està passant.

En aquest punt, abans de passar al segon pas, afegiré una obvietat, en la que cal insistir. Tot allò que volem que aparega, hem de replegar-lo rigorosa i sistemàticament. Es lògic., si no plene el camp "sexe" dels lectors que done d'alta, després no puc intentar ensenyar en la foto que la majoria són dones.

El segon pas seria concretar Com fem la foto? i això és prou complicat.

Les normes que he esmentat anteriorment inclouen, recomanacions per als comptatges o els mostrejos, per al cas dels indicadors, les fórmules...però i en el dia a dia? Per a mi aquest és un dels temes més complexos i en els quals s'ha de treballar i invertir més... en molts aspectes i per moltes raons.

Des del meu punt de vista, s'hauria de buscar la màxima automatització de l'obtenció de dades. Sobretot per la rigorositat i l'homogeneïtzació...per dir-ho ràpidament, evitar la mà humana en tot el que siga possible. Un clar exemple en els comptatges són els accessos i les permanències; sempre ho dic però google ens diu quan està més concorreguda la nostra biblioteca i per a nosaltres donar aqueixa dada és tot un món. Però tampoc ens equivoquem, encara que la gestió de dades estiga automatitzada, com podria ser el cas de la gestió de les col·leccions, moltes, moltes vegades, obtindre les dades ens costa també molt perquè els models de dades dels sistemes amb els quals treballem no tenen en compte aquestes qüestions, ni les normes anteriors i en molts casos, no tenen ni funcionalitats per a explotar dades i es genera una dependència amb el proveïdors. I encara es complica més quan treballem amb diferents sistemes i de l'un a l'altre canvia tot.



Biblioteca de Muskiz desenfocada.

Autor: Fernando Juárez

El que vull dir es que si sabem què es el que volem o necessitem a la foto, no podem oblidar que necessitem rigorositat en la seua recol·lecció i explotació... aquesta és una de les qüestions en les que necessitem una inversió clara, no podem consentir que moltes

biblioteques encara contenen les visites “a ull” ni tampoc que saber quin és el llibre de poesia més prestat a la Comunitat Valenciana siga “tota una investigació” o un treball d’orfebreria.

A més a més, crec que l’explotació de dades hauria de ser un requisit fonamental per a mantindre o canviar una eina de gestió del servei i crec que cal molta inversió per a la incorporació de sistemes per a l’automatització; i això sembla inclús incongruent amb les polítiques de modernització després de veure tantes inversions per a smart-cities, no?

Però fer la foto també vol dir com tractem després aquests dades. És a dir, no ens podem conformar amb la recol·lecció, hem de cuinar les dades, es a dir, posar filtres i ajustar color per a tindre la millor foto. Hi ha xarxes de biblioteques, que han treballat molt aquest aspecte, sobretot per a la recol·lecció massiva de les dades i al tractament homogeni, desenvolupant plataformes molt potents de quadres de comandament. Encara que el més habitual és que quan fem una explotació pròpia, usem cadascun diferents “eines que tenim per casa” que van des de un Excel a altres de BI com Pentaho o similars. Si tenim ajuda tècnica és fantàstic, però si no, amb eines molt bàsiques podem treballar les dades perfectament.

I finalment, una última qüestió en la que hem de treballar i es que quan les compartim o les presentem, ho fem, majoritàriament, també a mà, plenament formularis (em consta que alguns han treballat en la interoperabilitat i en connectors per a passar les dades automàticament) o editant memòries i presentacions. Alguns preparen informes molt detallats i rigorosos en els quals, a més d’aqueixes dades i indicadors, s’inclouen gràfics (Canva s’ha convertit en una eina molt senzilla i una gran aliada per aquestes coses). Les normes, a més a més, ens recomanen no deixar només les dades, també incloure “qüestions anecdòtiques” o informacions contextuals perquè les dades siguen més comprensibles. I també ens recomanen les normes que fem diferents versions quant al contingut... per a poder-la ensenyar a diferents.

Però cada vegada és més necessari ampliar la visió del tractament de les dades i mirar projectes tan senzills però tan significants com per exemple, el de [Hillsborough County Public Library Cooperative](#) o el imponent [Library Map of the World](#) ¹ que té molt poques dades, però de quasi tots els països del món.

En aquest punt, vull deixar-vos una altra reflexió o comentari. Seria obrir un altre jardí, no puc aprofundir en aquest tema aquí però almenys un avanç; quina pena que totes les dades que tenim, que utilitzem per a la nostra gestió i avaluació, que mostren el que som amb colors o en blanc i negre, les deixem només per a nosaltres. Tenim quantitat de projectes i dades de gestió i d’avaluació que NO són públics o d’altres, que encara que són públics, estan en

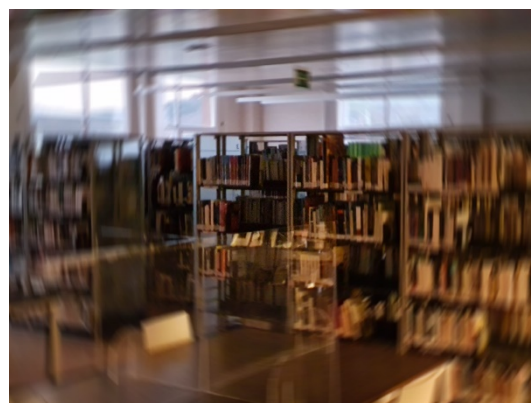
¹ N’hi ha posts interessants en això del quadres de comandaments com <https://acrl.ala.org/techconnect/post/building-a-data-dashboard/>

formats NO reutilitzables. Per favor, hem d'obrir aquestes dades i hem de deixar que uns altres puguen fer altres versions de la nostra foto, que altres ulls ens miren.

A qui li ensenyem la foto?

I ja per acabar, *què faig amb la foto?*

En primer lloc, a nosaltres. Nosaltres hem de mirar la foto completa, mirar-la moltes vegades, tantes com siga necessari per a continuar millorant i identificant necessitats, oportunitats, tantes com per a adonar-me que una bona col·lecció de dades m'ajuda a saber el que passa a la biblioteca. En segon lloc, a la resta. A tota la resta. La foto ha de ser lo més publica possible. Hem fer que la miren els usuaris, els no usuaris, els agents amb els quals col·laborem i amb els que no, i per descomptat, als nostres responsables.



Torne a insistir, necessitem incloure l'avaluació en la nostra cultura professional, en la gestió de totes les biblioteques no sols per a donar-li les dades a l'INE, ni només per al seguiment d'inversions i programes, la qualitat o la rendició de comptes, si no pensant en les dades com uns grans aliats en la planificació estratègica, en la advocacy i en la demostració de tot és l'univers biblioteca, per a la imatge global de la biblioteca. Les dades, ens proporcionen una base molt potent i rigorosa per a la sensibilització i reivindicació del canvi o reorientació en les polítiques públiques en el que a les biblioteques i accés a la informació es refereix. Aquest canvi de paradigma o ampliació de perspectives en el que a les dades estadístiques de biblioteques ja està calant en el treball internacional des de l'any 2009, amb l'impuls del projecte "Global Statistics for Advocacy" i la publicació del [Manifest per a les estadístiques bibliotecàries](#) de la IFLA.

*Biblioteca de Muskiz desenfocada.
Autor: Fernando Juárez*

Les dades estadístiques són indispensables per a la gestió interna de les biblioteques, però poden fer més quan es presenten als encarregats de formular polítiques, a les institucions que financen o al públic en general, és a dir, han de repercutir en la planificació estratègica i, d'aquesta manera, crear i/o mantindre la confiança a les biblioteques. El mesurament i l'avaluació dels serveis bibliotecaris ha de ser entesos com una part de la gestió dels serveis i que ha d'estar relacionada amb tots els àmbits de la gestió per a donar, de veritat, un coneixement que permeta l'acció i la visibilització.

Per acomiadar-me i per a donar un exemple clar de tot el que he parlat, m'agradaria compartir amb vosaltres un projecte que m'agradava molt, que pense que reunia totes les qüestions que he intentat resumir i que em fa molta pena que no es continue alimentant. És un projecte de la biblioteca de Vasconcelos i es diu "[Datos, retratos y relatos](#)" Ja el títol és rodó.



Autora: Alicia Sellés Carot. Treballa com a consultora i formadora per al disseny i implantació de serveis d'informació i biblioteques comptant, sobretot, amb gran experiència en projectes de solucions tecnològiques i serveis digitals. Imparteix docència en màsters en l'àmbit de la gestió de la informació i és també Consultora en la Universitat Oberta de Catalunya en el Grau d'Informació i Documentació.

En l'àmbit de l'associacionisme professional, és representant d'Espanya en el Executive Commite de EBLIDA (European Bureau of Library, Information and Documentation Associations) i ha estat presidenta del Col·legi Oficial de Bibliotecaris de la Comunitat Valenciana. Més info [\[Fesabid\]](#)