

RETORNO DE LA INVERSIÓN EN LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS

Bibliotecas Líderes EFQM

Grupo de trabajo ROI

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	2
2.	OBJETIVOS	2
3.	METODOLOGÍA.....	3
4.	SERVICIOS INCLUIDOS EN EL ROI.....	5
4.1.	Libros prestados.....	6
4.2.	Préstamo interbibliotecario de monografías originales	7
4.3.	Préstamo interbibliotecario de artículos	8
4.4.	Descargas de libros electrónicos	9
4.5.	Descargas de artículos en línea.....	10
4.6.	Descargas de repositorios.....	11
4.7.	Servicios de referencia.....	12
4.8.	Consultas sobre apoyo a la investigación	13
4.9.	Formación de personas usuarias y de personal bibliotecario	14
4.10.	Uso de salas de estudio o reunión.....	15
4.11.	Uso de ordenadores	16
4.12.	Visitas guiadas.....	17
5.	ANÁLISIS DEL RETORNO DE LA INVERSIÓN	18
6.	CONCLUSIONES	19
7.	VALORACIÓN FINAL	22
	ANEXO 1. DATOS APORTADOS POR CADA BIBLIOTECA PARA OBTENER VALORES COMPARABLES	23
	ANEXO 2. GRÁFICOS.....	27

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe se centra en el análisis y evaluación del impacto económico y social de los servicios ofrecidos por las bibliotecas universitarias.

Utilizando metodologías de Retorno de la Inversión (ROI) y Retorno Social de la Inversión (SROI), se examinan diferentes aspectos que evidencian la importancia y el valor de estas instituciones. Este estudio, **impulsado** por el Grupo de **Bibliotecas Líderes EFQM**, refleja el compromiso de las bibliotecas universitarias con la excelencia en la gestión y la mejora continua.

Se han recopilado datos representativos de las bibliotecas de las seis universidades participantes (Alcalá, Barcelona, Granada, Sevilla, València y Zaragoza), abarcando una amplia gama de servicios esenciales, desde el préstamo de materiales y la utilización de espacios, hasta la formación de personas usuarias y el acceso a recursos electrónicos.

De este modo, se pone de manifiesto la realidad y las particularidades de las bibliotecas universitarias y su contribución tanto a la comunidad académica como a la sociedad en general.

2. OBJETIVOS

El propósito de este informe es proporcionar una herramienta práctica que facilite la toma de decisiones estratégicas en la gestión de recursos bibliotecarios, subrayando su papel como pilares fundamentales del aprendizaje, la investigación y el acceso equitativo a la información. De esta manera, se busca destacar el rol esencial de las bibliotecas en el fortalecimiento de la educación superior y su impacto positivo en las comunidades que apoyan.

Principales objetivos:

- **Visibilizar el valor económico y social que generan los servicios bibliotecarios, justificando su rentabilidad y relevancia:** justificar las inversiones mostrando cómo estas generan un valor significativo para la comunidad universitaria y para la sociedad en general.
- **Medir el impacto:** cuantificar el impacto de los servicios ofrecidos.
- **Mejora continua:** permitir el seguimiento del rendimiento de los servicios y encontrar áreas de mejora.
- **Comunicación con stakeholders:** facilitar la comunicación y la transparencia con los grupos de interés (stakeholders), especialmente los reguladores. Un ROI positivo puede demostrar el valor tangible de los servicios prestados.

El proyecto incluye el desarrollo de una calculadora de ROI diseñada de manera colaborativa. Este proceso comienza con el análisis de herramientas existentes, la identificación de servicios relevantes y la creación de un método de cálculo estandarizado.

Este enfoque garantizará resultados más equitativos y representativos al tener en cuenta las diferencias económicas, geográficas y de tamaño entre las bibliotecas participantes.

Asimismo, el informe incorpora un análisis de benchmarking, que compara y evalúa el desempeño de cada biblioteca a partir de los datos de sus servicios correspondientes al año 2023 y 2024. Este ejercicio permite identificar fortalezas, áreas de mejora y mejores prácticas, fomentando el aprendizaje mutuo entre las instituciones y contribuyendo a la estandarización de resultados y la equidad en la evaluación del impacto.

3. METODOLOGÍA

Como punto de partida, se adoptó un enfoque práctico que integró la revisión y selección de análisis y herramientas existentes. Se compararon varias calculadoras de ROI desarrolladas previamente en el ámbito de las bibliotecas con el objetivo de identificar la más adecuada para este proyecto. Las herramientas evaluadas fueron:

- Bibliotecas en la [Comunidad foral de Navarra](#): informe muy detallado, centrado en el impacto social de los servicios bibliotecarios a nivel regional, local y universitario.
- [CSIC](#): calculadora centrada en servicios de bibliotecas de investigación.
- [Ohio Library Council](#): esta herramienta se centra en servicios digitales en comunidades locales.

Tras este análisis, se seleccionó la calculadora del **CSIC**, por su alineación con los objetivos del proyecto y su flexibilidad para ser adaptada al contexto universitario. Desde el CSIC no hubo inconveniente alguno para utilizar su proyecto.

El grupo definió los servicios bibliotecarios clave proporcionados por las bibliotecas participantes, priorizando aquellos con mayor impacto en las comunidades académicas y en la sociedad. Se establecieron criterios uniformes de medición y se ajustaron los parámetros de cálculo para incluir indicadores representativos y relevantes en el contexto universitario.

El cálculo del Retorno de la Inversión (ROI) se ha realizado aplicando la fórmula estándar:

ROI = (Beneficio obtenido por los servicios - Coste de los servicios) / Coste de los servicios

Esta metodología permite cuantificar el valor económico generado por las bibliotecas, al estimar el ahorro que obtienen las personas usuarias al disfrutar de sus servicios de forma gratuita, en comparación con el coste que tendrían en el mercado.

Para ello, se han tomado como referencia valores de mercado estimados, que permiten asignar una valoración económica a cada uno de los servicios ofrecidos.

Asimismo, se ha considerado adecuado calcular el coste de los servicios utilizando el índice definido en SECABA-Rank Universitarias y SECABA-Rank Públicas, que contempla el presupuesto como la suma de los gastos de personal y los gastos en adquisiciones o recursos de información.

A partir de estos datos, el presupuesto per cápita se obtiene dividiendo dicha suma entre la población atendida, es decir, la comunidad universitaria usuaria de la biblioteca.

Para el análisis del ROI, los servicios seleccionados se vincularon con el concepto de “precios estimados”, calculados a partir del promedio de los resultados aportados por cada una de las bibliotecas. Estos valores se actualizarán anualmente para reflejar la realidad económica de cada ejercicio.

En cuanto al cálculo del valor de los servicios, se tuvo en cuenta tanto el valor para la institución como para el usuario. En el primer caso, el objetivo es evaluar anualmente el impacto económico de los servicios prestados por las bibliotecas universitarias; en el segundo, se facilita al usuario una herramienta de cálculo individual (calculadora ROI) que le permite estimar el valor económico de los servicios que utiliza.

Además de los cálculos globales obtenidos “en total” para cada biblioteca, se ha incorporado una ratio de valor de servicio por número de personas usuarias, con el fin de normalizar los resultados y facilitar la comparación entre bibliotecas de diferente tamaño o volumen de actividad. Este indicador complementario permite analizar de manera más equilibrada la eficiencia y el retorno generado por cada biblioteca en función de su base de personas usuarias.

Con los indicadores y valores estimados definidos, se desarrolló el cálculo utilizando herramientas de análisis como Power BI, garantizando su difusión y accesibilidad a través de las páginas web de las bibliotecas participantes. La herramienta cuenta con la posibilidad de incorporar mejoras y nuevas funcionalidades de forma progresiva.

El informe final recopila los valores obtenidos de los servicios prestados durante este período, lo que permite comparar resultados entre bibliotecas y establecer conclusiones basadas en evidencia cuantitativa. Este ejercicio contribuye a la mejora estratégica de los servicios bibliotecarios y pone de relieve su impacto económico y social.

Finalmente, se establece un sistema anual de revisión y actualización de datos, garantizando una evaluación continua de la evolución de resultados que permita concluir el impacto de los servicios de las bibliotecas universitarias en la sociedad.

4. SERVICIOS INCLUIDOS EN EL ROI

Para la descripción y el cálculo de los diferentes servicios analizados en este estudio, se ha seguido el siguiente esquema:

- Selección del indicador (justificación)
- Descripción
- Cálculo del valor: resultados y valor consensuado
- Comentarios

Servicios analizados en este estudio (datos y gráficos en anexo):

1. Libros prestados
2. Préstamo interbibliotecario de monografías originales
3. Préstamo interbibliotecario de artículos
4. Descargas de libros electrónicos
5. Descargas de artículos en línea
6. Descargas de repositorios
7. Servicios de referencia
8. Consultas sobre apoyo a la investigación
9. Formación de personas usuarias y de personal bibliotecario
10. Uso de salas de estudio o reunión
11. Uso de ordenadores
12. Visitas guiadas

4.1. Libros prestados

Selección del indicador (justificación)

Las bibliotecas universitarias ofrecen soporte a los programas académicos con una colección amplia y suficiente de libros, tanto para el alumnado como para el profesorado y el personal investigador. Es importante, en consecuencia, el dato de libros prestados para mantener una gestión permanente de adquisición y renovación de material bibliográfico orientado a mantener actualizadas las colecciones.

Aunque en pleno siglo XXI, las bibliotecas amplían e intensifican su oferta de servicios, actividades, espacios y recursos, favoreciendo el aprendizaje crítico y autónomo de las personas usuarias mediante la capacitación informacional y digital, sigue siendo importante el hábito de lectura tradicional de manera profunda como elemento indispensable para la formación humanista de jóvenes universitarios con espíritu crítico.

Descripción

Se equipara el préstamo de 1 libro a su adquisición por parte del usuario en una librería especializada.

Cálculo del valor

Cálculo: Número de préstamos de material bibliográfico * valor estimado medio del precio de un libro (valor consensuado).

Valor consensuado: Media entre las 6 bibliotecas de dato REBIUN de gasto en monografías en papel (9.1.1) / monografías ingresadas al año por compra (5.1.3.1).

Fuente: Estadística anual de REBIUN.

Biblioteca: Número de volúmenes prestados a personas usuarias propias durante el periodo de estudio, basado en los datos de estadísticas REBIUN (Dato REBIUN 6.2.1.1) * valor consensuado.

Personas usuarias: Número de volúmenes prestados durante el periodo * valor consensuado (dato que la persona usuaria podrá calcular en la calculadora).

Comentario

El dato de libros prestados fue uno de los primeros que se acordó incluir en este trabajo. Contar con la información sobre los libros que se prestan en nuestras bibliotecas aporta una perspectiva valiosa sobre su uso, permitiendo asimismo observar si este decrece, en favor o no, del uso de los recursos electrónicos ofrecidos y contribuye a un mejor conocimiento de la realidad del servicio.

Para la obtención de este dato hemos utilizado la información proporcionada por REBIUN en su Formulario estadístico anual, lo que nos asegura datos estandarizados para todas las bibliotecas. Se excluyen los préstamos a usuarios consorciados que se incluyen en el siguiente indicador.

4.2. Préstamo interbibliotecario de monografías originales

Selección del indicador (justificación)

La selección de este indicador (préstamo interbibliotecario de monografías) se justifica por la relevancia y uso intensivo de este servicio entre las personas usuarias de las bibliotecas universitarias (especialmente profesorado y personal investigador). Este servicio desempeña un papel esencial al garantizar a los miembros de la comunidad universitaria el acceso a obras físicas que no se encuentran disponibles en su biblioteca, fomentando la colaboración entre bibliotecas y promoviendo el aprovechamiento óptimo de las colecciones. En definitiva, constituye un apoyo indispensable tanto para la investigación como para la labor docente en el ámbito universitario.

Descripción

Se establece en lo que supone para el usuario la adquisición y el transporte del libro que solicita.

Se equipará el préstamo de un libro a la adquisición por parte del usuario en una librería especializada.

Cálculo del valor

Cálculo: Número de préstamos PI y consorciados realizados * valor consensuado del préstamo interbibliotecario de monografías.

Valor consensuado: se ha empleado el método de cálculo que desarrolló el CSIC a través de su calculadora, con los datos actualizados para garantizar la precisión. Resultado de la media entre las 6 bibliotecas de dato REBIUN: Gasto en compra de monografías (9.1.1) / Monografías compradas en el año (5.1.3.1) + Tarifas REBIUN para préstamo de originales PI.

Fuente: Estadística anual de REBIUN.

Biblioteca: Número de monografías solicitadas en PI i préstamos a personas usuarias consorciadas, basado en los datos de estadísticas REBIUN (Datos REBIUN (7.1.1.3 + 7.1.1.4 + 6.2.1.2)) * valor consensuado.

Personas usuarias: solicitudes de PI de monografías que hace a la biblioteca * valor consensuado (dato que el usuario podrá calcular en la calculadora).

Comentario

Se equipará el préstamo de un libro a la adquisición por parte del usuario en una librería especializada, para ello se calcula lo que las bibliotecas pagan de media a los proveedores, tomando como fuente las estadísticas anuales de REBIUN.

Este servicio, además, ofrece el valor añadido de permitir el acceso a obras que ya no están disponibles para su adquisición a través de los canales habituales de venta.

Las cifras incluyen, además del préstamo interbibliotecario habitual, el préstamo de monografías a personas usuarias consorciadas (Dato REBIUN 6.2.1.2).

4.3. Préstamo interbibliotecario de artículos

Selección del indicador (justificación)

Este servicio, al igual que el anterior, es de gran importancia para la comunidad universitaria, en especial para el personal docente e investigador. Permite que las personas usuarias obtengan copias digitales de artículos científicos que no están disponibles en su institución. El valor calculado incluye los costos asociados al acceso y envío electrónico.

Este servicio es fundamental para garantizar que las comunidades académicas puedan acceder a información clave, independientemente de la localización de los recursos. Al poder acceder a una gama mucho más amplia de recursos que los disponibles en su propia biblioteca, se posibilita una actualización de conocimientos más efectiva.

Descripción

Se establece en lo que supone para el usuario la adquisición y el envío electrónico del artículo.

Cálculo del valor

Basándose en el método de cálculo de la calculadora del CSIC, que divide el gasto en la compra de revistas entre el número de revistas adquiridas, se ha actualizado y consensuado la media anual de publicaciones de una revista, estableciéndola en seis números. Asimismo, se ha alcanzado un acuerdo respecto a una media de 12 artículos por número. A este cálculo se añade la tarifa REBIUN (3,99€).

Cálculo: Número de copias suministradas * valor consensuado del préstamo interbibliotecario de copias de artículos.

Fuente: Estadística anual de REBIUN.

Se consensua un valor estimado por artículo, media entre las seis bibliotecas.

- Revistas papel: $[(\sum \text{Gasto en suscripción de revistas Dato REBIUN 9.1.3} / \sum \text{Revistas compradas en papel Dato REBIUN 5.3.2.1}) / (4 \text{ números al año} \times 10 \text{ artículos por número})]$
- Revistas-e: $[(\sum \text{Gasto dedicado a publicaciones periódicas electrónicas de pago Dato REBIUN 9.1.5} / \sum \text{Publicaciones periódicas electrónicas de pago Dato REBIUN 5.4.2.})] / 6 \text{ "Nº de bibliotecas"} + 3,99 \text{ (Tarifas PI de artículos REBIUN)}$

Biblioteca: Número total de transacciones de copias cursadas, basado en los datos de estadísticas REBIUN (Datos REBIUN 7.1.1.1 + 7.1.1.2 + 7.1.1.5 + 7.1.1.6) * valor consensuado.

Personas usuarias: Número de artículos que solicita * valor consensuado (dato que el usuario podrá calcular en la calculadora).

Comentario

Para obtener los datos se recurre a la estadística de la red de bibliotecas REBIUN.

4.4. Descargas de libros electrónicos

Selección del indicador (justificación)

Las bibliotecas universitarias hoy día tienen colecciones híbridas y conviven en armonía los libros electrónicos y los de papel.

El acceso a libros electrónicos representa un importante beneficio para las personas usuarias al eliminar barreras físicas y ofrecer recursos de manera inmediata. Este indicador es esencial porque demuestra el impacto del acceso digital en la comunidad académica, facilitando el aprendizaje y la investigación.

Descripción

Estimación del coste basándose en el precio promedio de descarga comercial.

Cálculo del valor

Cálculo: Vistas y descargas del texto completo de libros electrónicos * valor estimado del precio de descarga.

Se consensua un valor estimado de descarga de libro-e (el resultado del cálculo se obtiene a partir de la media entre las seis bibliotecas, considerando los datos REBIUN sobre el gasto dedicado a monografías electrónicas de pago (9.1.4). Este valor se divide entre la suma de las vistas y descargas de libros electrónicos registradas en datos NO COUNTER (dato REBIUN 6.5.2.2.1) y las vistas y descargas del texto completo de libros de pago según datos COUNTER (dato REBIUN 6.5.2.1.2.1).

Fuente: Estadística anual de REBIUN.

Biblioteca: Número total de descargas de libros electrónicos (datos REBIUN 6.5.2.2.1 + 6.5.2.1.2.1) * valor consensuado.

Personas usuarias: Número de libros electrónicos que descarga * valor consensuado (dato que el usuario podrá calcular en la calculadora).

Comentario

Para obtener los datos de las descargas de libros electrónicos se recurre de nuevo a la estadística de la red de bibliotecas REBIUN.

Se ha obtenido el resultado de sumar las descargas de libros electrónicos, tanto los datos COUNTER (Counting Online Usage of Networked Electronic Resources) como no COUNTER.

4.5. Descargas de artículos en línea

Selección del indicador (justificación)

Las bibliotecas universitarias españolas invierten hasta un 90% de su presupuesto en la adquisición de recursos de información electrónicos.

Este dato da la perspectiva de la importancia de medir el precio de las descargas de artículos en línea y de incluir este indicador en una calculadora de ROI ya que permite a las bibliotecas no solo evaluar el retorno financiero de su inversión, sino también optimizar sus gastos.

La descarga de artículos electrónicos permite a las personas usuarias acceder a recursos académicos de manera instantánea.

Descripción

Precio que pagaría un usuario por obtener el artículo a través de un proveedor comercial.

Cálculo del valor

Cálculo: Se consensua un valor por descarga de artículo que se corresponde a la media entre las bibliotecas.

Gasto dedicado a publicaciones periódicas de pago (9.1.5) / Descargas de artículos de revistas-e (dato REBIUN 6.5.2.1.1), datos COUNTER + descargas de artículos de revistas-e (dato REBIUN 6.5.2.2.2), datos NO COUNTER).

Fuente: Estadística anual de REBIUN.

Biblioteca: valor del número de descargas de artículos en línea (dato REBIUN 6.5.2.1.1+ 6.5.2.2.2) * valor consensuado.

Personas usuarias: Número de artículos en línea descargados * valor consensuado (dato que el usuario podrá calcular en la calculadora).

Comentario

Conocer el costo por descarga permite evaluar el valor que cada recurso adquirido genera en términos de acceso y uso por parte de las personas usuarias.

Además, este análisis facilita que se comprenda el valor de la información que consultan, así como la inversión que la institución ha realizado para garantizar su disponibilidad.

De este modo, se fomenta una mayor apreciación por los recursos de información disponibles y las herramientas que posibilitan su acceso.

4.6. Descargas de repositorios

Selección del indicador (justificación)

El acceso a documentos a través de repositorios institucionales garantiza la difusión del conocimiento generado en la institución y permite que otras personas se beneficien de investigaciones ya realizadas.

Este indicador es importante porque resalta el valor del acceso abierto y la contribución de la biblioteca a la democratización del conocimiento.

Descripción

Precio que pagaría un usuario por obtener documentos a través de un proveedor comercial.

Cálculo del valor

Cálculo: El cálculo se basa en un criterio similar al de descargas de artículos, pero adaptado a publicaciones institucionales.

Fuente: Repositorios institucionales de las bibliotecas.

Biblioteca: Número de descargas de documentos del repositorio institucional * valor consensuado.

Personas usuarias: Valor del número de documentos descargados del repositorio institucional * valor consensuado (dato que el usuario podrá calcular en la calculadora).

Comentario

Los repositorios se han consolidado como garantes del acceso abierto y como un nuevo camino para la comunicación científica.

Por ello, es necesario poner en valor el uso de estas herramientas que contribuyen de manera significativa al avance del conocimiento, la transparencia académica y el desarrollo social y económico.

4.7. Servicios de referencia

Selección del indicador (justificación)
El servicio de referencia es un servicio clave en una biblioteca universitaria pues proporciona ayuda directa a las personas usuarias para resolver consultas específicas y generales, orientando en la búsqueda para garantizar la obtención de la información que necesitan, proporcionando los datos o documentos adecuados o enseñando a manejar los recursos de información.
Descripción
Estimación del coste de resolución de las consultas de personas usuarias en las bibliotecas universitarias.
Cálculo del valor
<p>Cálculo: La estimación del valor del coste por consulta de ½ hora se calcula dividiendo el coste total del personal por el número de personal bibliotecario y auxiliar. El resultado se divide por el número de horas trabajadas al año (1826) y este resultado, a su vez, se divide por dos. Datos REBIUN: $[(9.4.1 + 9.4.2) / (2.1.1 + 2.1.2)] / 1826] / 2$</p> <p>Fuente: Estadística anual de REBIUN.</p> <p>Biblioteca: Número total de consultas atendidas por la biblioteca * valor consensuado</p> <p>Personas usuarias: Número de consultas que hace a la biblioteca * valor consensuado (dato que el usuario podrá calcular en la calculadora).</p>
Comentario
<p>Los niveles de complejidad de las consultas de las personas usuarias son muy variables, por lo que se ha establecido un precio medio estimado.</p> <p>Cada Biblioteca deberá elegir el tipo de consultas a incluir en esta valoración, si todas o solo aquellas de una complejidad media o alta, esto último parece más adecuado para realizar un análisis comparativo con tarifas externas de los proveedores de este tipo de servicios.</p> <p>Se decide estimar el tiempo empleado por consulta en media hora.</p>

4.8. Consultas sobre apoyo a la investigación

Selección del indicador (justificación)
<p>La biblioteca proporciona informes sobre métricas e indicadores de calidad de las publicaciones, como citas y rankings, para apoyar a las personas investigadoras en procesos de evaluación académica.</p> <p>Este servicio es esencial porque ayuda a visibilizar la producción científica de la institución, contribuyendo al posicionamiento académico y profesional de sus investigadoras e investigadores.</p>
Descripción
Estimación del coste de las consultas especializadas efectuadas por el personal docente e investigador a la biblioteca.
Cálculo del valor
<p>Cálculo: El valor se iguala al del servicio de referencia al usuario dado que se considera aplicable el mismo método de cálculo.</p> <p>Fuente: Estadística anual de REBIUN.</p> <p>Bibliotecas: Número de consultas atendidas sobre el proceso de publicación (dato REBIUN 6.7.5) + número de consultas atendidas en la gestión de la investigación (dato REBIUN 6.7.6) * valor consensuado.</p> <p>Personas usuarias: Número de consultas * valor consensuado (dato que el usuario podrá calcular en la calculadora).</p>
Comentario
Cada Biblioteca deberá elegir el tipo de consultas a incluir en esta valoración, si todas o solo aquellas de una complejidad media o alta.

4.9. Formación de personas usuarias y de personal bibliotecario

Selección del indicador (justificación)
En la fase inicial de selección de servicios a incluir en la calculadora, la formación de personas usuarias se incluye de manera inmediata y por unanimidad, dada la importancia y relevancia de este servicio en el catálogo que ofrecen las bibliotecas universitarias y su creciente integración en la carga lectiva de grados y másteres.
Descripción
Estimación del coste de las sesiones de formación impartidas o recibidas por el personal de las bibliotecas.
Cálculo del valor
<p>Cálculo: Para establecer el valor de lo que valdría un curso de formación de personas usuarias es necesario establecer el coste estimado por hora de formación. Para ello se analiza la tarifa de profesor de formación del PTGAS de cada universidad, haciendo el promedio entre todas.</p> <p>En el caso de la formación de personas usuarias, el cálculo ROI se obtiene multiplicando el dato REBIUN 6.6.2 por el valor estimado por hora. En el caso de los cursos de formación de personal bibliotecario, el valor estimado se multiplica por el dato REBIUN 2.2.4.</p> <p>Fuente: Estadística anual REBIUN.</p> <p>Formación de personas usuarias:</p> <p>Bibliotecas: Número de horas impartidas (dato REBIUN 6.6.2) * valor consensuado</p> <p>Personas usuarias: Número de horas de los cursos recibidos * valor consensuado (dato que el usuario podrá calcular en la calculadora).</p> <p>Formación de personal bibliotecario:</p> <p>Bibliotecas: Número de horas de cursos recibidos por el personal (dato REBIUN 2.2.4) * valor consensuado</p> <p>Personas usuarias: Número de horas de cursos recibidos * valor consensuado</p>
Comentario
Se observan diferencias significativas entre las instituciones, tanto en los valores económicos como en el nivel de detalle de los datos disponibles. Para abordar estas discrepancias, se optó por calcular el valor promedio a partir de las cifras proporcionadas por todas las bibliotecas participantes en el proyecto.

4.10. Uso de salas de estudio o reunión

<p>Selección del indicador (justificación)</p> <p>Este servicio se incluye en este estudio debido a su impacto directo en el rendimiento académico. La inversión realizada, tanto en infraestructuras físicas como tecnológicas, para crear y mantener estos espacios hace que este servicio sea esencial, lo que justifica su inclusión en el análisis del retorno de la inversión de las bibliotecas universitarias.</p>
<p>Descripción</p> <p>Estimación del coste de uso por hora de una sala de trabajo en grupo.</p>
<p>Cálculo del valor</p> <p>Cálculo: Los resultados podrían establecerse desde dos perspectivas diferentes, por un lado, estimar el precio medio que tendría pagar una persona usuaria por utilizar una sala de trabajo en grupo durante una hora; desde otro punto de vista se establece el valor anual del servicio. Para establecer el análisis de este servicio nos centramos en la estimación del precio medio por hora de uso.</p> <p>Fuente: Precio medio de alquiler por hora de salas de coworking en las diferentes ciudades.</p> <p>Bibliotecas: Número de horas de préstamo de salas de trabajo en grupo * valor consensuado</p> <p>Personas usuarias: Número de horas de utilización de sala de trabajo en grupo * valor consensuado (dato que el usuario podrá calcular en la calculadora).</p>
<p>Comentario</p> <p>Para obtener este indicador se determinan varios factores clave, considerando una metodología que reflejara los costos reales asociados al uso de estos espacios: Factores particulares de cada una de las bibliotecas participantes ha hecho que algunos de estos aspectos compliquen la unificación de criterios. Diferente tarificación de los espacios de cada Universidad (precios por m², tarifas según tipo de usuario, por tipo de espacio, etc.), las condiciones de las reservas de las salas son distintas en cada biblioteca (préstamos de 1 hora, de 3, anulaciones, etc.), imposibilidad de unificar la contabilización de las reservas.</p> <p>Por todo esto, finalmente se acordó realizar un rastreo para estimar un precio medio de alquiler de una sala de reuniones en el coworking en sus respectivas ciudades.</p>

4.11. Uso de ordenadores

Selección del indicador (justificación)

El uso de ordenadores como indicadores para calcular el retorno de inversión (ROI) en bibliotecas universitarias se justifica debido a su papel crucial en facilitar el acceso a recursos digitales esenciales, mejorar la productividad y eficiencia de los estudiantes y el personal académico, y apoyar programas de formación. Además, proporcionan igualdad de oportunidades al reducir la brecha digital y promover la inclusión tecnológica. La disponibilidad de ordenadores también fomenta el trabajo colaborativo y ofrece datos valiosos para medir la demanda y justificar futuras inversiones en infraestructura tecnológica, demostrando así su impacto económico y educativo en la comunidad académica.

Descripción

Estimación del coste del uso de ordenadores puestos a disposición de las personas usuarias.

Cálculo del valor

Cálculo: El cálculo del valor estimado es el promedio de alquiler de un portátil de gama media al día. Se toman varias empresas como referencia para establecer el cálculo.

Fuente: precio por hora de conexión en un cibercafé y precio de alquiler de equipos informáticos; coste de equipos y su duración en las distintas bibliotecas.

Biblioteca: Número de préstamos de ordenadores de la biblioteca (los préstamos se ajustan a un día = 8 horas) * valor consensuado.

Personas usuarias: Número de días que utiliza en préstamo un ordenador * valor consensuado (dato que el usuario podrá calcular en la calculadora).

Comentario

Se han consultado los precios de empresas de alquiler de equipos informáticos para obtener un coste medio. Para obtener el coste por hora se ha tenido en cuenta el coste medio de cada equipo y su duración en las distintas Bibliotecas, lo que resulta complicado porque se trata de una horquilla de entre 5 y 8 años.

Para poder obtener datos de uso, en la mayoría de los casos nos referimos a ordenadores portátiles que se prestan. El período de préstamo (horas, días...) es variable en cada biblioteca, se establece un consenso de 1 día, ya que es el dato que sirve para comparar con tarifas externas a las universidades.

Problema para obtener un coste tipo: variabilidad del servicio en los últimos años.

4.12. Visitas guiadas

Selección del indicador (justificación)

Se incluye este servicio en el análisis del ROI debido a su papel fundamental en la difusión del patrimonio bibliográfico y cultural. Además de tener impacto en la vida académica, también impacta en la vida cultural y social, permitiendo el acceso a todas las personas a colecciones raras y valiosas que de otra forma estarían fuera de su alcance. Las visitas guiadas, además, proporcionan un valor educativo ofreciendo una experiencia enriquecida.

Descripción

Estimación del coste de la asistencia a visitas guiadas a la biblioteca.

Cálculo del valor

Cálculo: El valor de este servicio se puede medir desde diversas perspectivas. Por un lado, el coste de organizar una visita guiada, considerando el tiempo y los recursos humanos dedicados, así como los gastos asociados a la preservación y mantenimiento de los materiales mostrados. Por otro lado, se puede evaluar el impacto del servicio en términos de visibilidad y prestigio institucional, al posicionar a la biblioteca como un centro de referencia en la conservación y difusión del patrimonio documental.

Fuente: [Acuerdo del Consejo de Administración, por el que se regulan los precios públicos del Patrimonio Nacional para el acceso y visita públicos de bienes que lo integran y la prestación de servicios por parte del organismo.](#)

Por otro lado, se consultan los precios de aquellas llevadas a cabo en otros organismos (fundaciones culturales, salas expositivas privadas, etc.).

Biblioteca: Número de asistentes a las visitas guiadas a las bibliotecas patrimoniales * valor consensuado por visita.

Personas usuarias: Número de visitas guiadas * valor consensuado (dato que el usuario podrá calcular en la calculadora).

Comentario

No se incluye el patrimonio documental que se almacena en los archivos universitarios o a la parte de patrimonio que no está ubicada dentro de las colecciones históricas de las propias bibliotecas.

5. ANÁLISIS DEL RETORNO DE LA INVERSIÓN

Contexto y enfoque del análisis

El presente análisis examina la evolución de los resultados de los servicios bibliotecarios entre los ejercicios 2023 y 2024, utilizando un enfoque basado en el valor generado por persona usuaria y en el Retorno de la Inversión (ROI). Este enfoque permite realizar comparaciones homogéneas entre bibliotecas con tamaños, poblaciones, presupuestos y estructuras organizativas diferentes, superando las limitaciones de los análisis basados exclusivamente en valores absolutos.

Con el objetivo de garantizar la comparabilidad real de los resultados, los servicios han sido calculados aplicando criterios homogéneos de equivalencia, especialmente en aquellos servicios dependientes del tiempo de uso (uso de espacios, consultas, servicios de referencia y préstamo de equipamiento). De este modo, las diferencias observadas reflejan la intensidad real de uso y el impacto del servicio, y no particularidades organizativas o de duración administrativa.

Evolución general de los resultados y del ROI

El análisis comparado de 2023 y 2024 muestra un sistema bibliotecario estable y maduro, con una alta capacidad sostenida de generación de valor por persona usuaria. El valor total estimado de los servicios se mantiene en niveles elevados en ambos ejercicios, mientras que el coste global del servicio presenta variaciones contenidas.

Como resultado, el ROI global se mantiene estable, sin indicios de pérdida de eficiencia. Este comportamiento confirma que el sistema se encuentra en una fase de consolidación, en la que las mejoras del ROI dependen fundamentalmente de la optimización de servicios y del incremento del impacto por usuario, más que del aumento del volumen total de actividad.

Principales hallazgos

- El valor generado por los servicios se concentra principalmente en los repositorios institucionales, los recursos electrónicos (especialmente descargas de artículos científicos) y el préstamo de monografías.
- Se observa un desplazamiento progresivo del valor hacia servicios digitales y de apoyo a la investigación, sin que ello suponga la pérdida de relevancia de los servicios tradicionales.

- Las mayores variaciones interanuales se producen en servicios con alto impacto por usuario y en aquellos especialmente sensibles a la intensidad de uso: descargas de repositorios, consultas, etc.
- El análisis por bibliotecas muestra comportamientos heterogéneos, con modelos que refuerzan claramente su valor.

6. CONCLUSIONES

El análisis realizado confirma, con evidencia cuantitativa, que los servicios bibliotecarios universitarios generan un retorno económico superior al coste de su provisión, puesto que las seis bibliotecas participantes presentan ROI superior a 1 en 2023, manteniéndose el comportamiento positivo en 2024. Este resultado valida que el modelo de biblioteca universitaria —en su dimensión presencial, digital y de apoyo especializado— no solo es sostenible, sino estratégicamente rentable para las universidades.

Los aspectos más relevantes que cabe destacar son:

- **Consolidación del ROI como herramienta de gestión y rendición de cuentas**

El informe demuestra que el ROI no debe entenderse únicamente como un indicador económico, sino como una herramienta de gobernanza, útil para reforzar la transparencia, la toma de decisiones basada en evidencia y la rendición de cuentas ante la institución y la sociedad. La estandarización del cálculo, inspirada en la calculadora del CSIC y adaptada al contexto REBIUN, permite disponer de una base homogénea para comparar instituciones y planificar mejoras.

- **Predominio de los servicios electrónicos como motor del valor generado**

Los resultados reflejan el peso de los servicios digitales en el retorno obtenido, en línea con el modelo actual de biblioteca universitaria. Destacan especialmente las descargas de artículos en línea y de libros electrónicos, con valores medios unitarios estimados (por descarga) que sitúan a estos servicios como un componente esencial del ahorro directo generado para la comunidad universitaria.

A ello se suma el hecho de que la evaluación económica de las descargas permite comprender mejor la magnitud de la inversión institucional en recursos de información, facilitando la mejora de decisiones sobre renovación, licencias, negociación y priorización de colecciones.

- **Relevancia del préstamo y del acceso cooperativo al conocimiento**

El préstamo tradicional mantiene un papel estructural y sigue ofreciendo un retorno significativo, por su impacto en el soporte a la docencia, la actualización de colecciones y el desarrollo académico. De forma complementaria, el préstamo interbibliotecario refuerza el acceso al conocimiento como servicio esencial y cooperativo: la valoración económica consensuada muestra que se trata de una prestación de alto valor añadido para investigación y docencia, especialmente en recursos no disponibles localmente o de difícil adquisición.

En este sentido, el informe demuestra que el acceso al documento (físico o digital) continúa siendo una función nuclear de la biblioteca, ahora ampliada por la infraestructura de colaboración y redes como REBIUN.

- **Valor estratégico del apoyo experto: referencia, formación y apoyo a la investigación**

Aunque algunos indicadores se apoyan en estimaciones medias (por ejemplo, consultas de referencia o apoyo a la investigación), el documento evidencia que las bibliotecas aportan valor no solo mediante colecciones, sino también mediante capacidades profesionales especializadas.

La formación, incluida desde el inicio por unanimidad, se consolida como un servicio estratégico por su incorporación creciente en programas de grado y máster y por su impacto directo en competencias informacionales y digitales. Este tipo de servicio es especialmente relevante por su efecto multiplicador: no solo “resuelve” necesidades inmediatas, sino que incrementa la autonomía de las personas usuarias y mejora el aprovechamiento de los recursos.

- **Bibliotecas como infraestructuras académicas: espacios y tecnología**

El análisis del uso de salas de estudio y reunión, así como del préstamo de ordenadores, sitúa a la biblioteca como una infraestructura crítica para el rendimiento académico y la equidad, particularmente por su papel en la reducción de la brecha digital. La estimación de costes externos (coworking, alquiler de equipos) refuerza el argumento de que estos servicios tienen un valor económico real, equiparable a opciones del mercado, y que su disponibilidad gratuita para la comunidad universitaria constituye una medida efectiva de inclusión.

- **Diferencias entre instituciones y necesidad de seguir afinando criterios comparables**

El benchmarking entre bibliotecas revela diferencias relevantes entre universidades, derivadas de factores como tamaño, contexto territorial, estructura presupuestaria, modalidades de servicio o disponibilidad de datos. Estas disparidades no deben interpretarse únicamente como “ventajas” o “desventajas”, sino como una oportunidad para:

- ✓ reforzar la comparabilidad mediante revisión anual,
- ✓ afinar definiciones de indicadores,
- ✓ e incorporar nuevos ámbitos de impacto menos representados.

- **Propuestas de mejora y líneas futuras de evaluación**

En continuidad con lo ya recogido en el documento, el análisis permite establecer un marco de mejoras con impacto directo:

- Actualizar anualmente valores y datos para mantener precisión y comparabilidad.
- Revisar periódicamente los indicadores, afinando aquellos con mayores dificultades de homogeneización.
- Incorporar nuevos indicadores, especialmente en áreas emergentes, como el apoyo a la investigación en modelos de publicación y financiación (APC), así como otros servicios avanzados en ciencia abierta.
- Consolidar una metodología estable y transparente de cálculo del ROI como herramienta estructural de apoyo a la planificación, toma de decisiones y mejora continua.
- Diseñar estrategias de difusión, tanto hacia comunidad universitaria como hacia la comunidad en general, para reforzar el reconocimiento de la biblioteca como inversión estratégica.
- Reforzar la cooperación interbibliotecaria, orientada a compartir recursos y mejorar eficiencia global del sistema.

7. VALORACIÓN FINAL

Este informe evidencia que las bibliotecas universitarias no son únicamente servicios auxiliares del ecosistema académico, sino infraestructuras esenciales para el funcionamiento universitario y para la proyección social del conocimiento. La medición del retorno de la inversión (ROI), aplicada desde un enfoque consensuado y comparable, permite visibilizar una realidad muchas veces asumida pero no siempre demostrada en cifras: que la biblioteca genera valor medible de forma sistemática, sostenida y transversal.

Desde una perspectiva económica, los resultados confirman que las bibliotecas devuelven a la comunidad universitaria un beneficio tangible en forma de ahorro, acceso directo a conocimiento especializado, disponibilidad de servicios expertos y soporte tecnológico.

Sin embargo, el impacto más significativo trasciende la dimensión monetaria: el valor social de la biblioteca se manifiesta en su capacidad para equilibrar desigualdades, habilitar oportunidades, democratizar el conocimiento y garantizar que el aprendizaje y la investigación se sostengan sobre un acceso equitativo a la información.

Asimismo, el trabajo conjunto desarrollado por el Grupo de Bibliotecas Líderes EFQM refuerza una idea clave: la excelencia bibliotecaria no se construye de manera aislada, sino a través de marcos compartidos de evaluación, aprendizaje mutuo y cooperación institucional. El enfoque colaborativo empleado —selección de servicios relevantes, consenso metodológico, uso de fuentes REBIUN, y herramientas de análisis y difusión— constituye en sí mismo un resultado estratégico: establece una base sólida para construir un sistema maduro y sostenible de medición del impacto.

En este contexto, la biblioteca emerge como centro neurálgico de la universidad contemporánea: un lugar donde confluyen aprendizaje autónomo, trabajo colaborativo, apoyo a la investigación, capacitación digital y acceso abierto. Además, su papel como “escaparate” institucional proyecta confianza, calidad y atractivo hacia futuros estudiantes, personal investigador y alianzas, reforzando el posicionamiento académico de las universidades en un entorno cada vez más competitivo.

Finalmente, este informe señala una dirección clara: avanzar hacia una cultura de evaluación continua y realista, capaz de evolucionar con el propio modelo universitario. La actualización anual del ROI, junto con la mejora del conjunto de indicadores y la expansión hacia ámbitos emergentes (ciencia abierta, nuevas formas de apoyo a la publicación, servicios digitales avanzados), permitirá reforzar el reconocimiento de la biblioteca como una inversión estratégica en desarrollo humano, conocimiento y cohesión social.

ANEXO 1. DATOS APORTADOS POR CADA BIBLIOTECA PARA OBTENER VALORES COMPARABLES

4.1. Libros prestados

Año	Univ. de Barcelona	Univ. de Sevilla	Univ. de Zaragoza	Univ. de Alcalá	Univ. de Granada	Univ. de València	Valor medio
2023	40,94 €	40,73 €	36,27 €	43,52 €	28,13 €	37,59 €	37,86 €
2024	45,33 €	39,52 €	28,91 €	46,20 €	28,17 €	38,18 €	37,72€

4.2. Préstamo interbibliotecario de monografías originales

Año	Univ. de Barcelona	Univ. de Sevilla	Univ. de Zaragoza	Univ. de Alcalá	Univ. de Granada	Univ. de València	Valor medio
2023	48,94 €	48,73 €	44,27 €	51,52 €	36,13 €	45,59 €	45,86€
2024	53,33 €	47,52 €	36,91 €	54,2 €	36,17 €	46,18 €	45,72 €

4.3. Préstamo interbibliotecario de artículos

Año	Univ. de Barcelona	Univ. de Sevilla	Univ. de Zaragoza	Univ. de Alcalá	Univ. de Granada	Univ. de València	Valor medio
2023	61,58 €	74,88 €	50,45 €	37,39 €	59,64 €	60,15 €	57,35 €
2024	58,97 €	80,90 €	53,01 €	34,81 €	55,09 €	60,64 €	57,24 €

4.4. Descargas de libros electrónicos

Año	Univ. de Barcelona	Univ. de Sevilla	Univ. de Zaragoza	Univ. de Alcalá	Univ. de Granada	Univ. de València	Valor medio
2023	1,47 €	1,34 €	1,55 €	0,22 €	0,64 €	3,34 €	1,42 €
2024	0,92 €	1,22 €	1,36 €	2,97 €	0,67 €	2,27 €	1,30 €

4.5. Descargas de artículos en línea

Año	Univ. de Barcelona	Univ. de Sevilla	Univ. de Zaragoza	Univ. de Alcalá	Univ. de Granada	Univ. de València	Valor medio
2023	2,20 €	2,59 €	2,42 €	2,40 €	1,34 €	1,49 €	2,07 €
2024	2,17 €	2,11 €	2,30 €	2,02 €	1,01 €	1,51 €	1,85 €

4.6. Descargas de repositorios

Año	Univ. de Barcelona	Univ. de Sevilla	Univ. de Zaragoza	Univ. de Alcalá	Univ. de Granada	Univ. de València	Valor medio
2023	2,20 €	2,59 €	2,42 €	2,40 €	1,34 €	1,49 €	2,07 €
2024	2,17 €	2,11 €	2,30 €	2,02 €	1,01 €	1,51 €	1,85 €

4.7. Servicios de referencia

Año	Univ. de Barcelona	Univ. de Sevilla	Univ. de Zaragoza	Univ. de Alcalá	Univ. de Granada	Univ. de València	Valor medio
2023	12,76 €	10,91 €	11,49 €	12,60 €	16,11 €	11,22 €	12,51 € / ½ hora
2024	13,18 €	11,69 €	11,11 €	12,75 €	15,11 €	11,44 €	12,55 € / ½ hora

4.8. Consultas sobre apoyo a la investigación

Año	Univ. de Barcelona	Univ. de Sevilla	Univ. de Zaragoza	Univ. de Alcalá	Univ. de Granada	Univ. de València	Valor medio
2023	12,76 €	10,91 €	11,49 €	12,60 €	16,11 €	11,22 €	12,51 € / ½ hora
2024	13,18 €	11,69 €	11,11 €	12,75 €	15,11 €	11,44 €	12,55 € / ½ hora

4.9. Formación de personas usuarias y de personal bibliotecario

Año	Univ. de Barcelona	Univ. de Sevilla	Univ. de Zaragoza	Univ. de Alcalá	Univ. de Granada	Univ. de València	Valor medio
2023	59,33 €	50 €	45 €	60 €	55 €	80,50 €	58,31 € / hora
2024	59,33 €	50 €	45 €	60 €	55 €	80,50 €	58,31 € / hora

4.10. Uso de salas de estudio o reunión

Año	Univ. de Barcelona	Univ. de Sevilla	Univ. de Zaragoza	Univ. de Alcalá	Univ. de Granada	Univ. de València	Valor medio
2023	24,75 €	19,84 €	20 €	13,5 €	15,4 €	24,2 €	19,62 € / hora
2024	24,75 €	19,84 €	20 €	13,5 €	15,4 €	24,2 €	19,62 € / hora

4.11. Uso de ordenadores

Tarifas externas consultadas (Datos 2023):

- PcComponentes: promedio de (1,32 € + 11,51 €) / 2 = 6,42 € por día.
- Humántica: promedio de (6,67 € + 8,33 €) / 2 = 7,50 € por día.
- PADINTHECITY: promedio estimado de 7-10 € por día, tomamos un valor medio de 8,5 € por día.
- AlquilerOrdenadoresMadrid: promedio estimado de 2-15 € por día, tomamos un valor medio de 8,5 € por día.

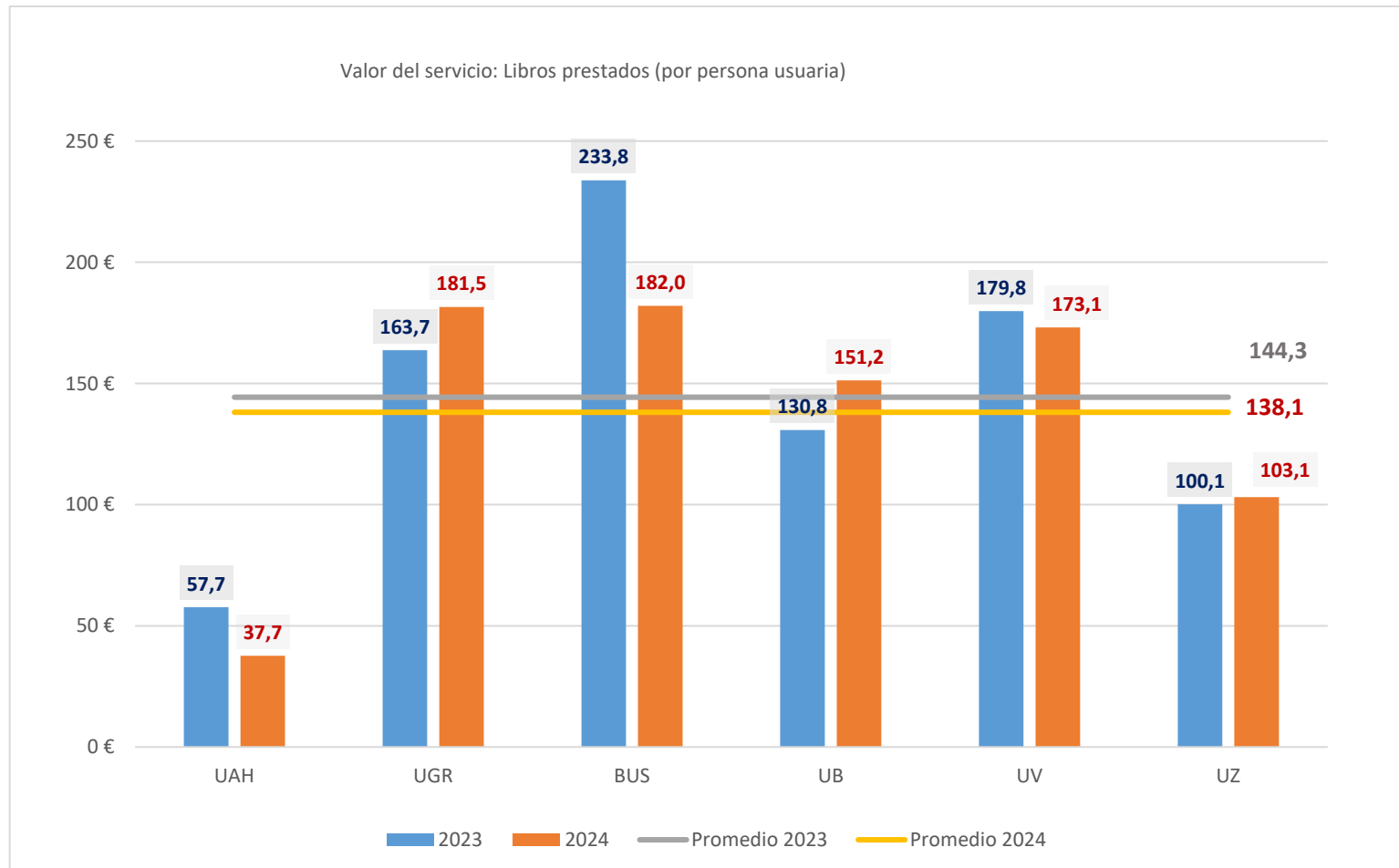
Valor medio del uso de un día de un ordenador: 7,73 €

4.12. Visitas guiadas

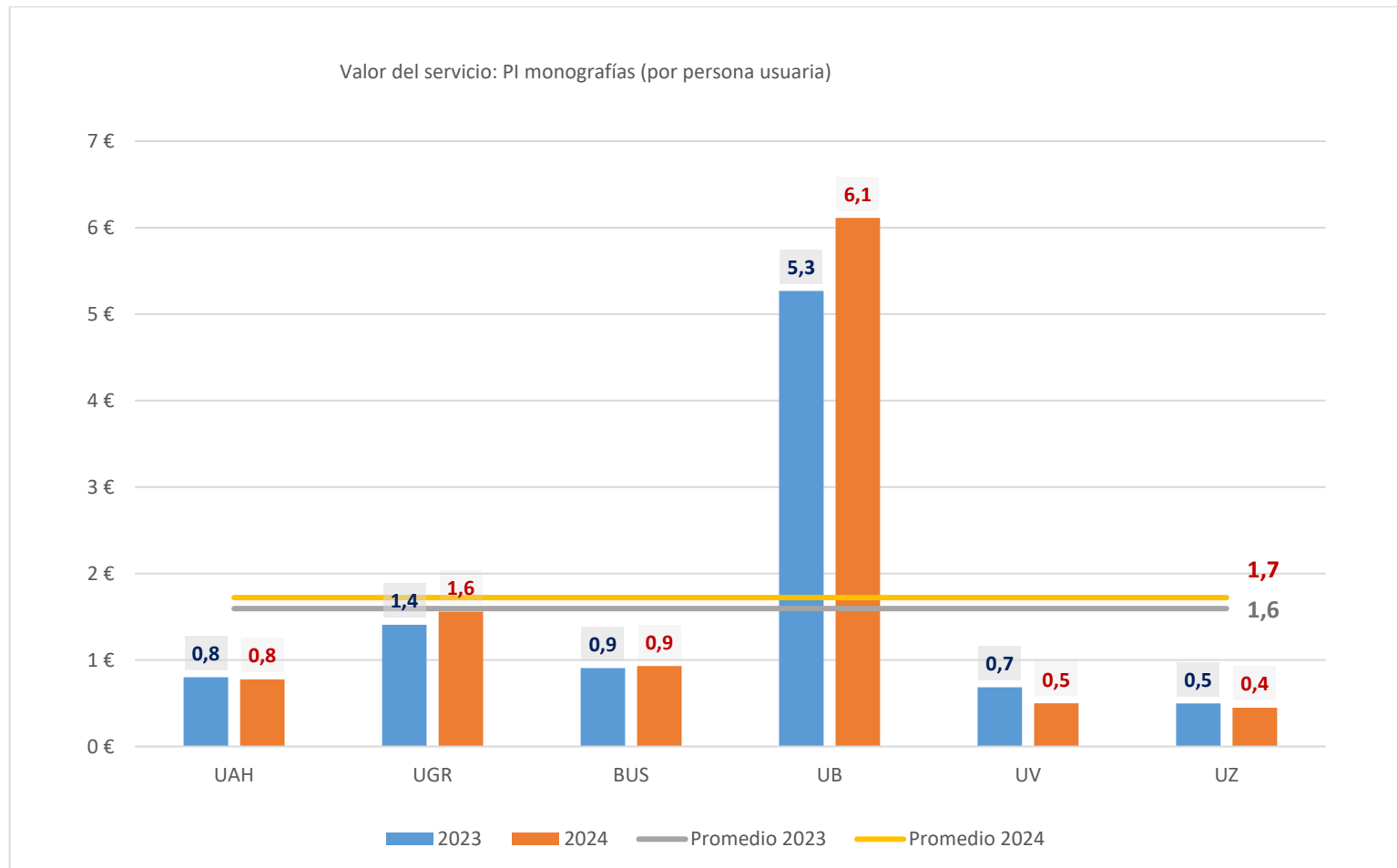
Año	Univ. de Barcelona	Univ. de Sevilla	Univ. de Zaragoza	Univ. de Alcalá	Univ. de Granada	Univ. de València	Valor medio
2023	8,11 €	15 €	15 €	No aplica	15 €	15 €	13,62 €
2024	8,11 €	15 €	15 €	No aplica	15 €	15 €	13,62 €

ANEXO 2. GRÁFICOS

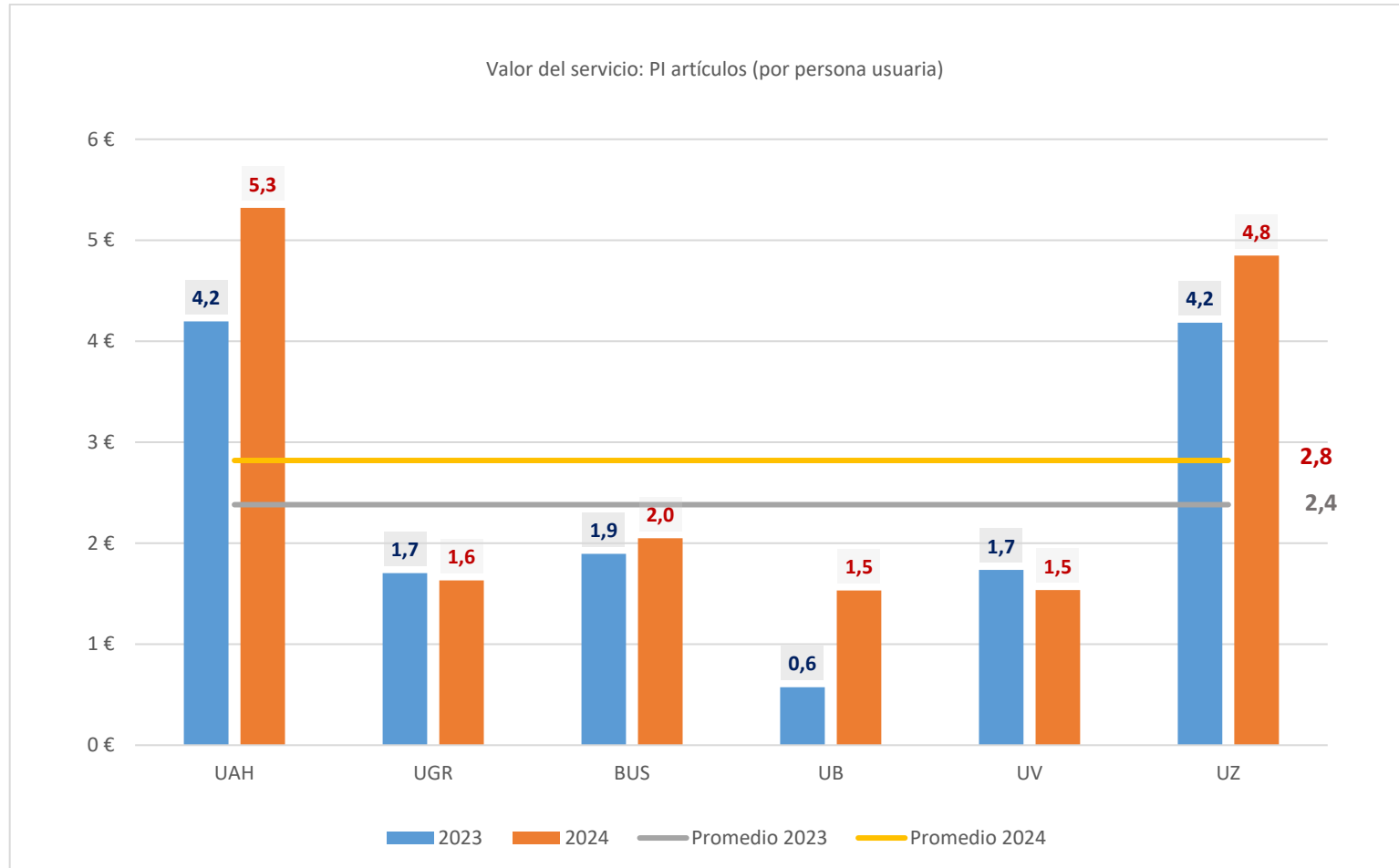
4.1. Libros prestados



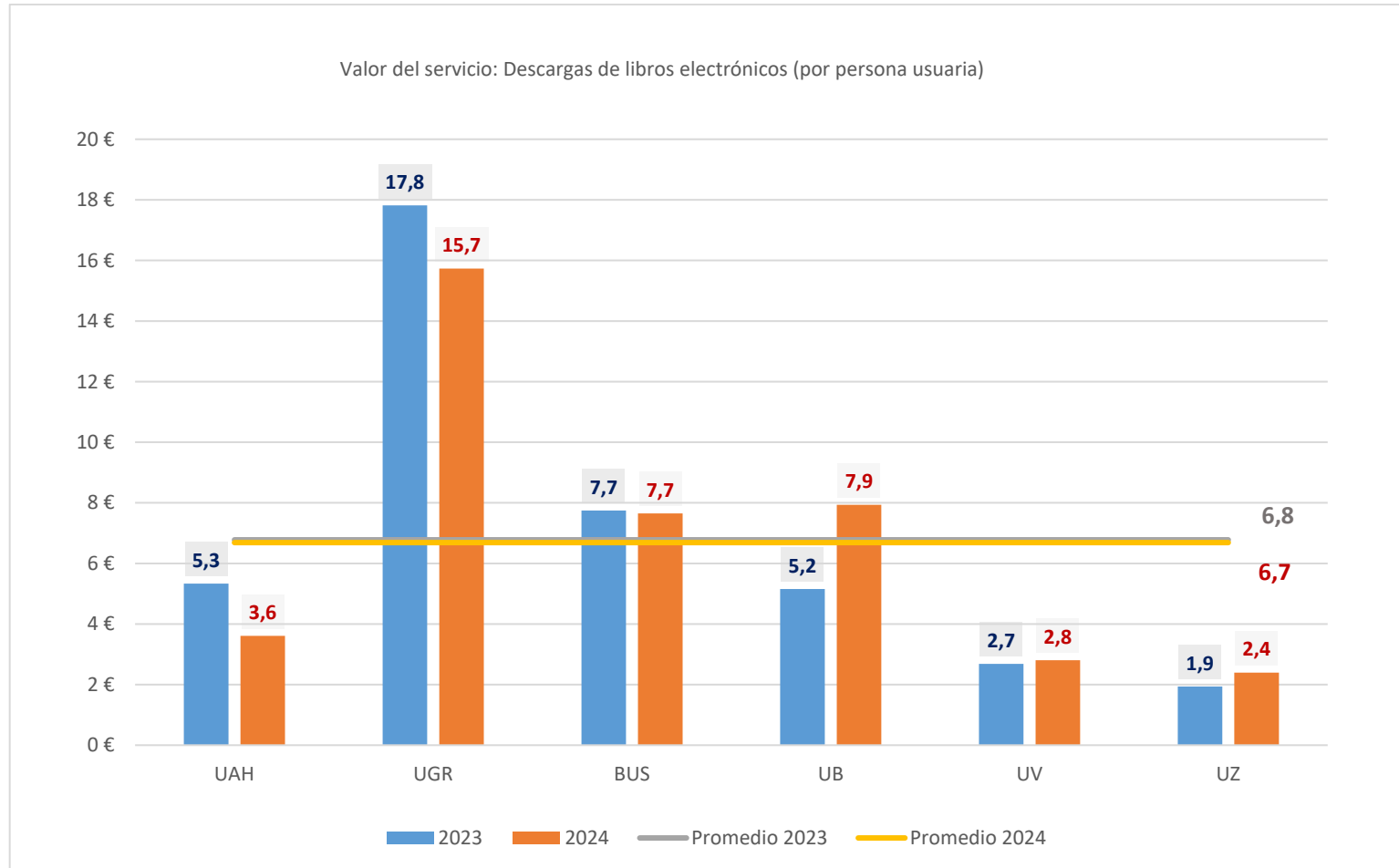
4.2. Préstamo interbibliotecario de monografías originales



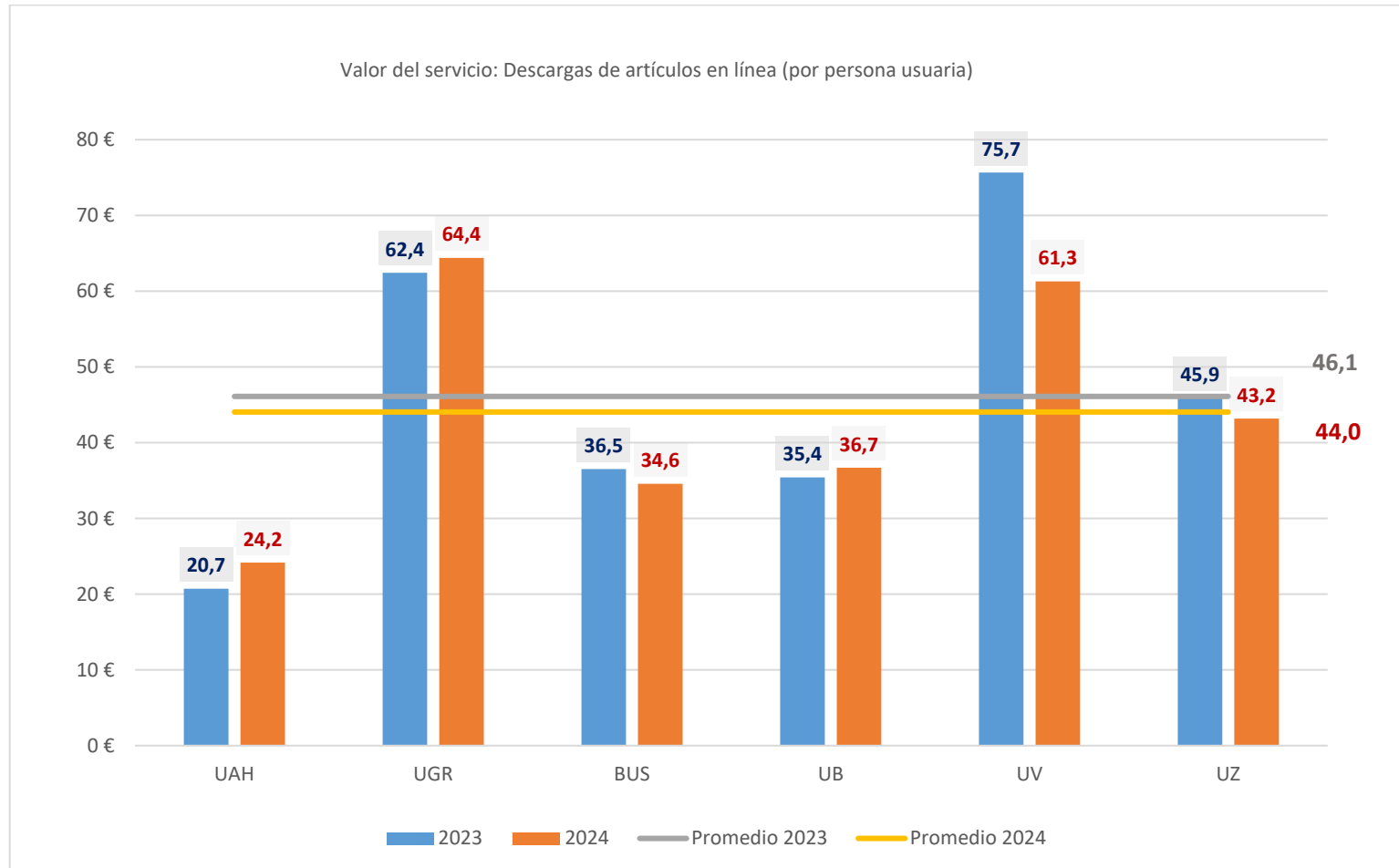
4.3. Préstamo interbibliotecario de artículos



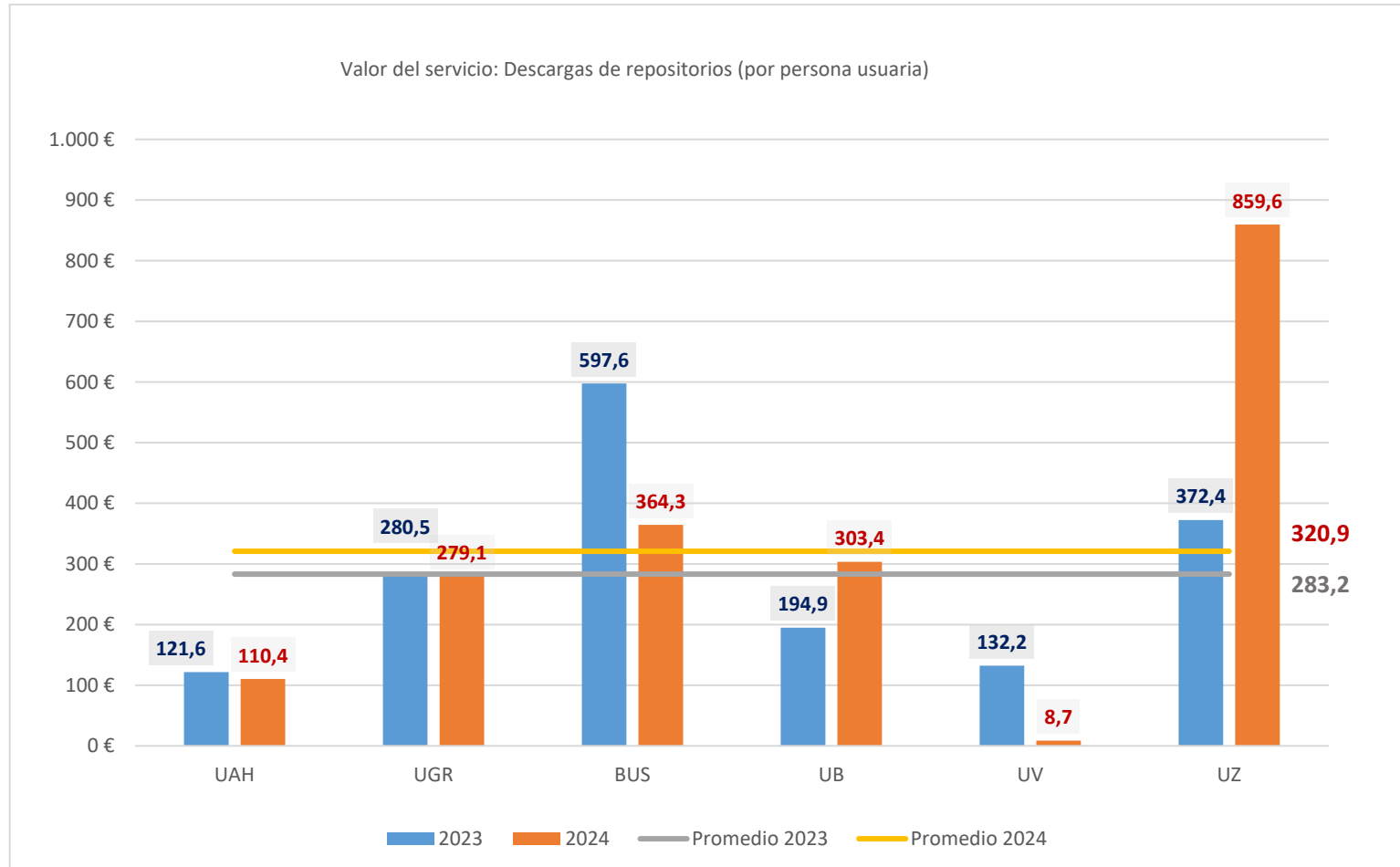
4.4. Descargas de libros electrónicos



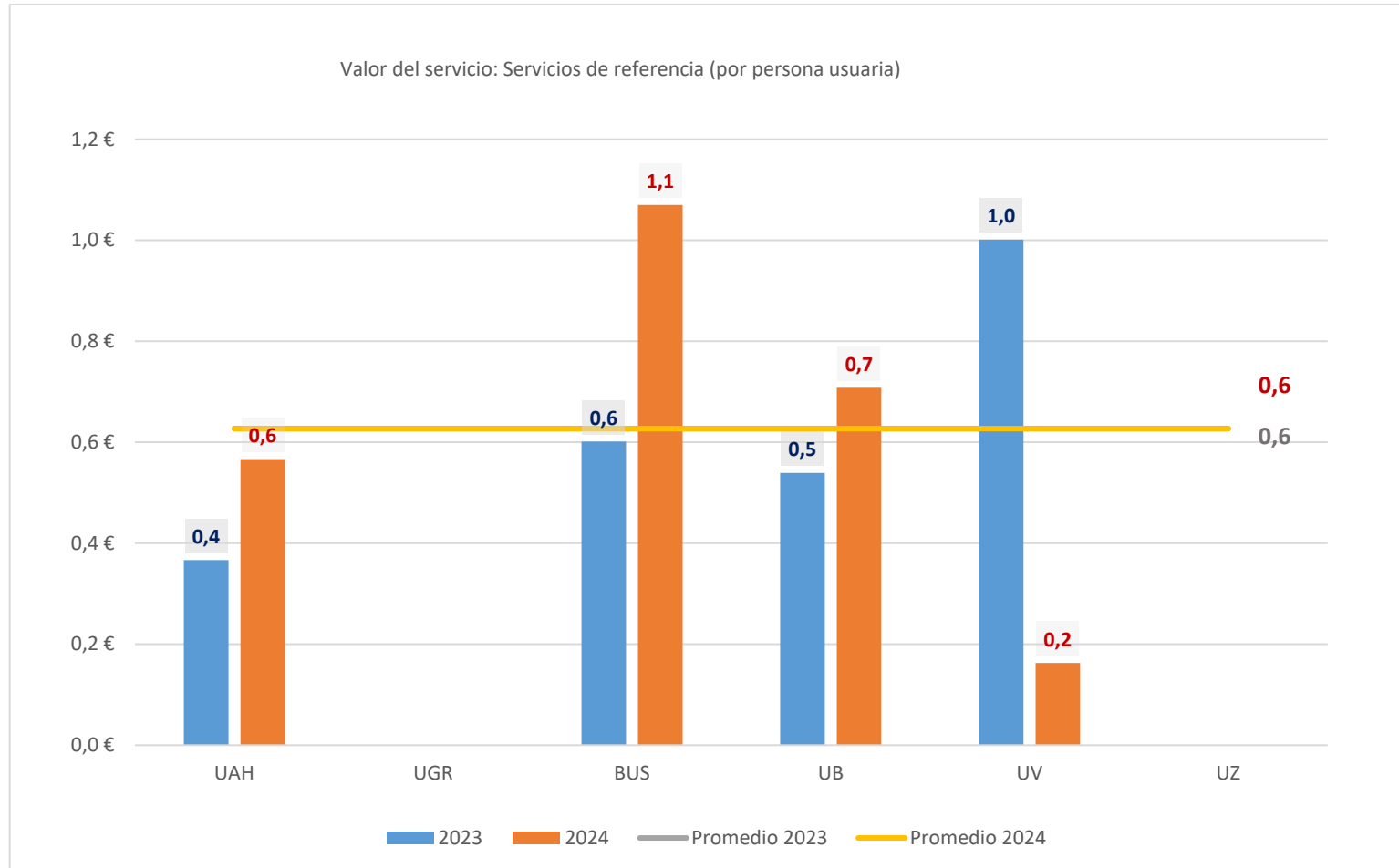
4.5. Descargas de artículos en línea



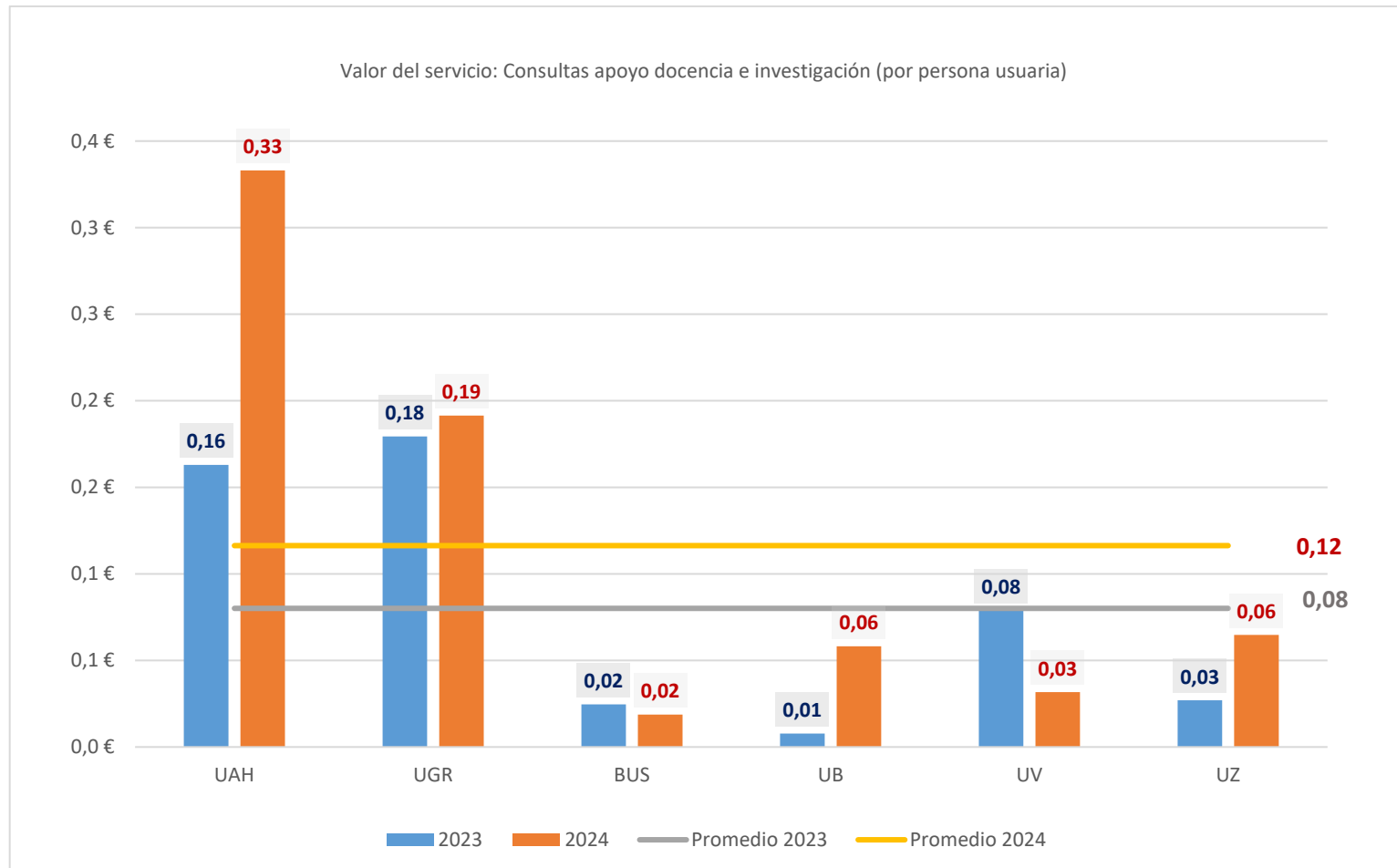
4.6. Descargas de repositorios



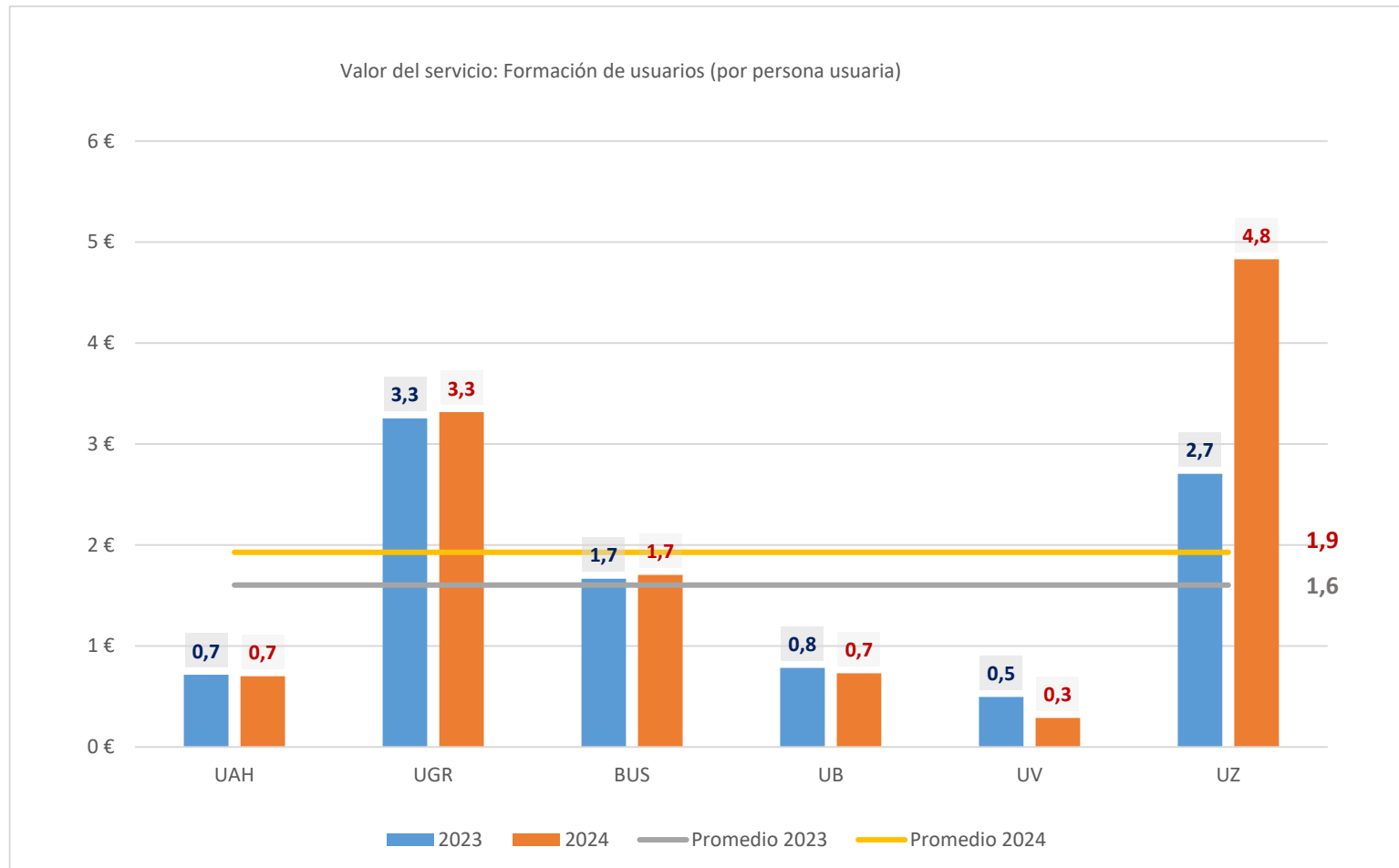
4.7. Servicios de referencia



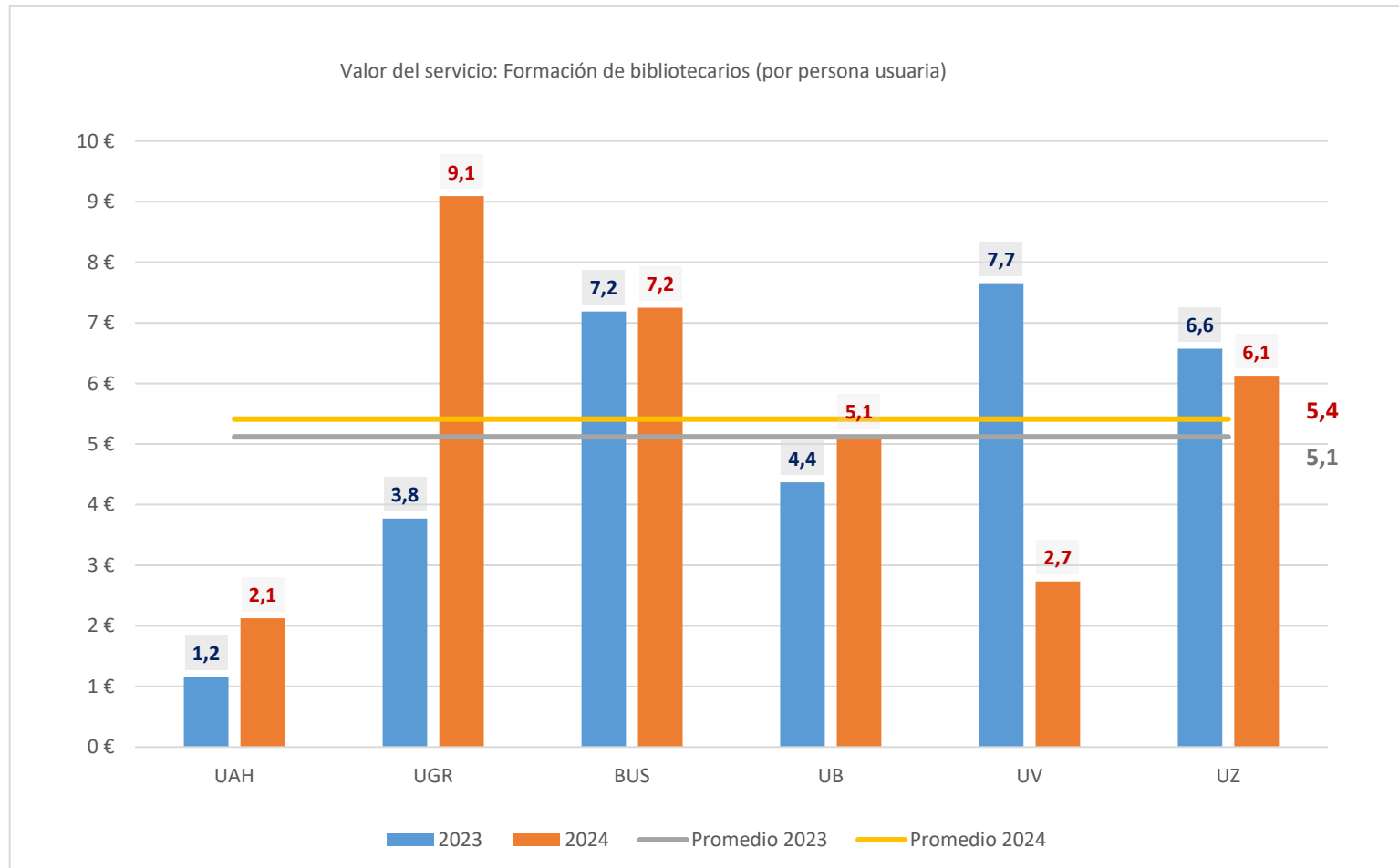
4.8. Consultas sobre el apoyo a la investigación



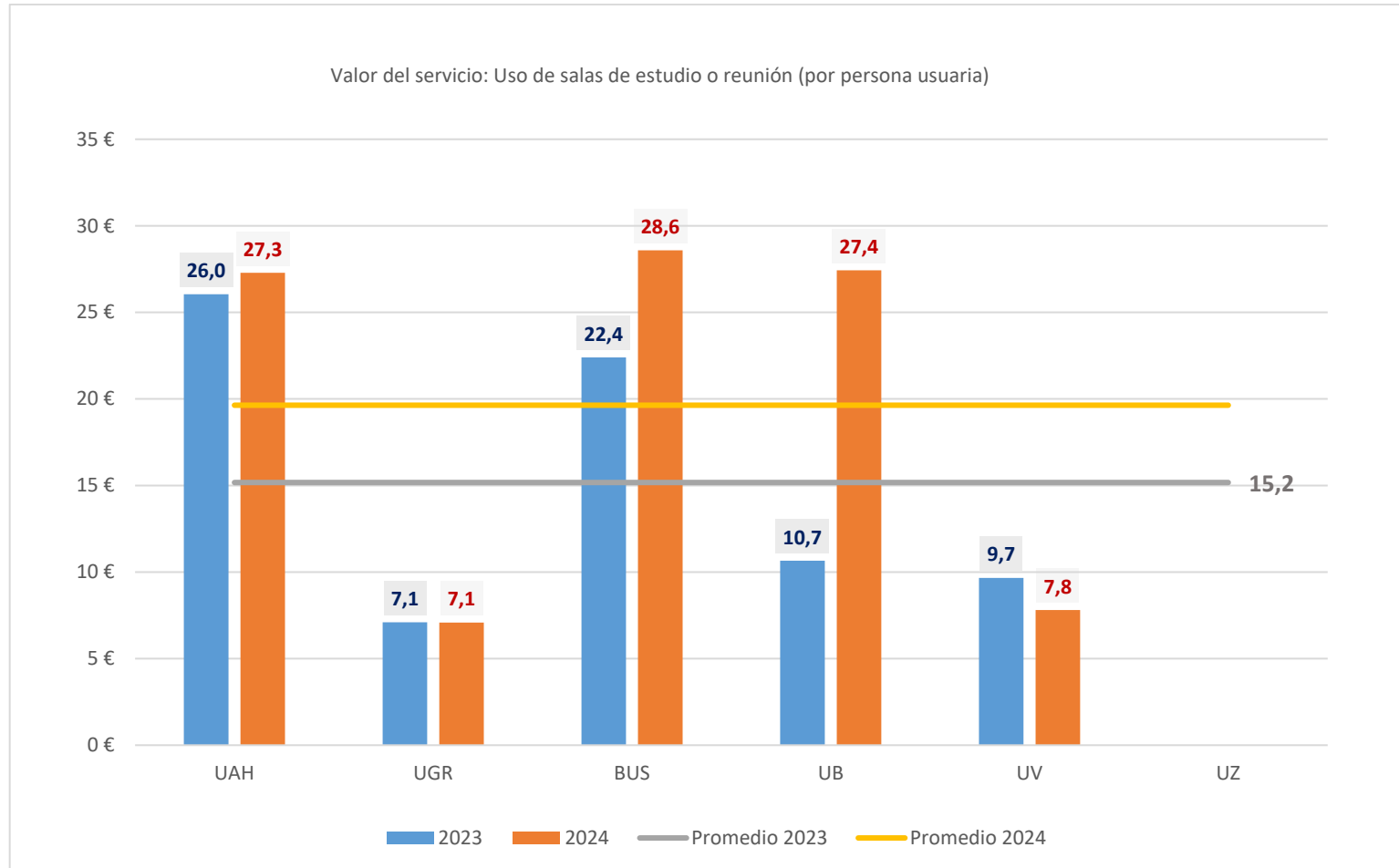
4.9.1. Formación de personas usuarias



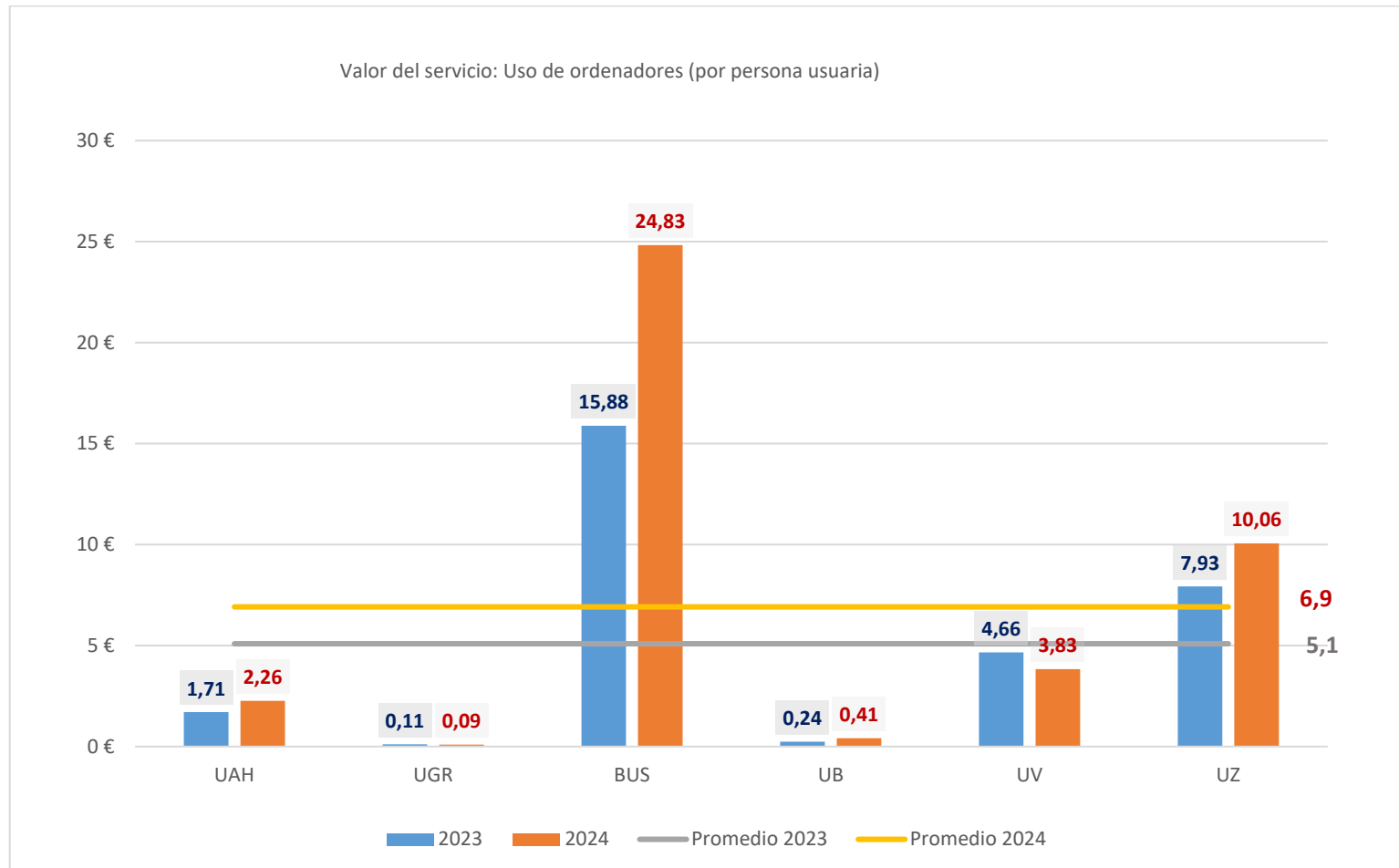
4.9.2. Formación de personal bibliotecario



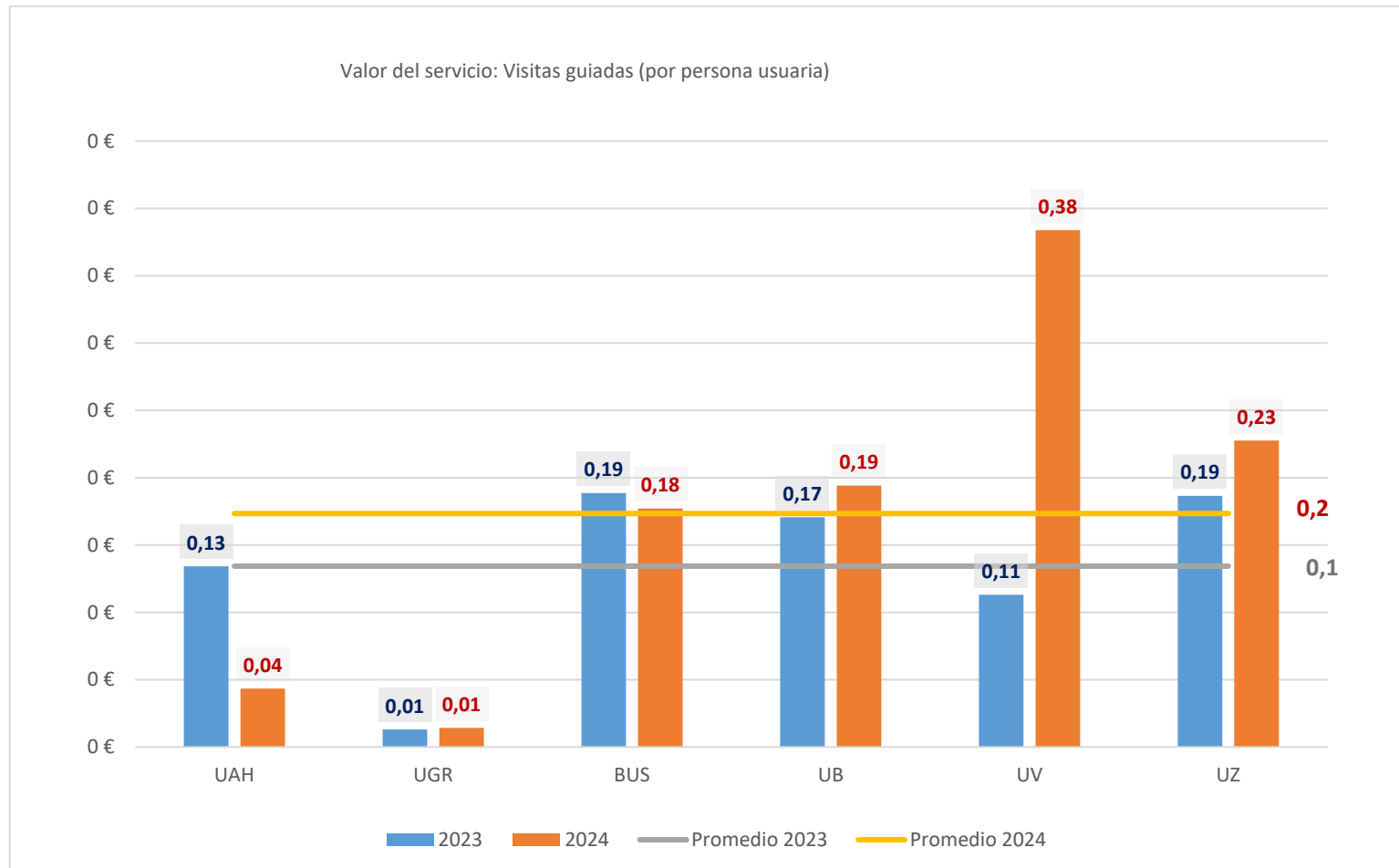
4.10. Uso de salas de estudio o de reunión



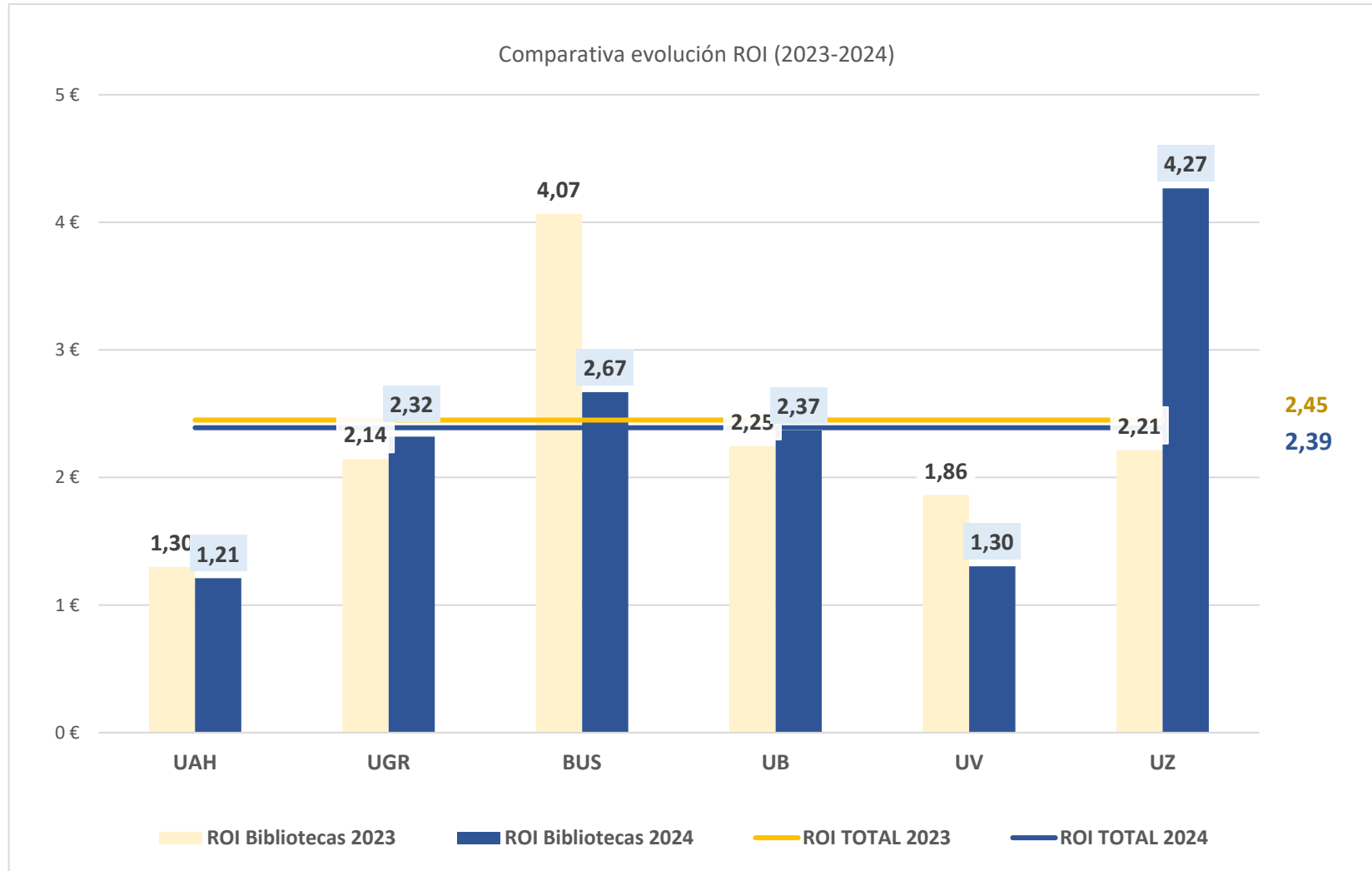
4.11. Uso de ordenadores



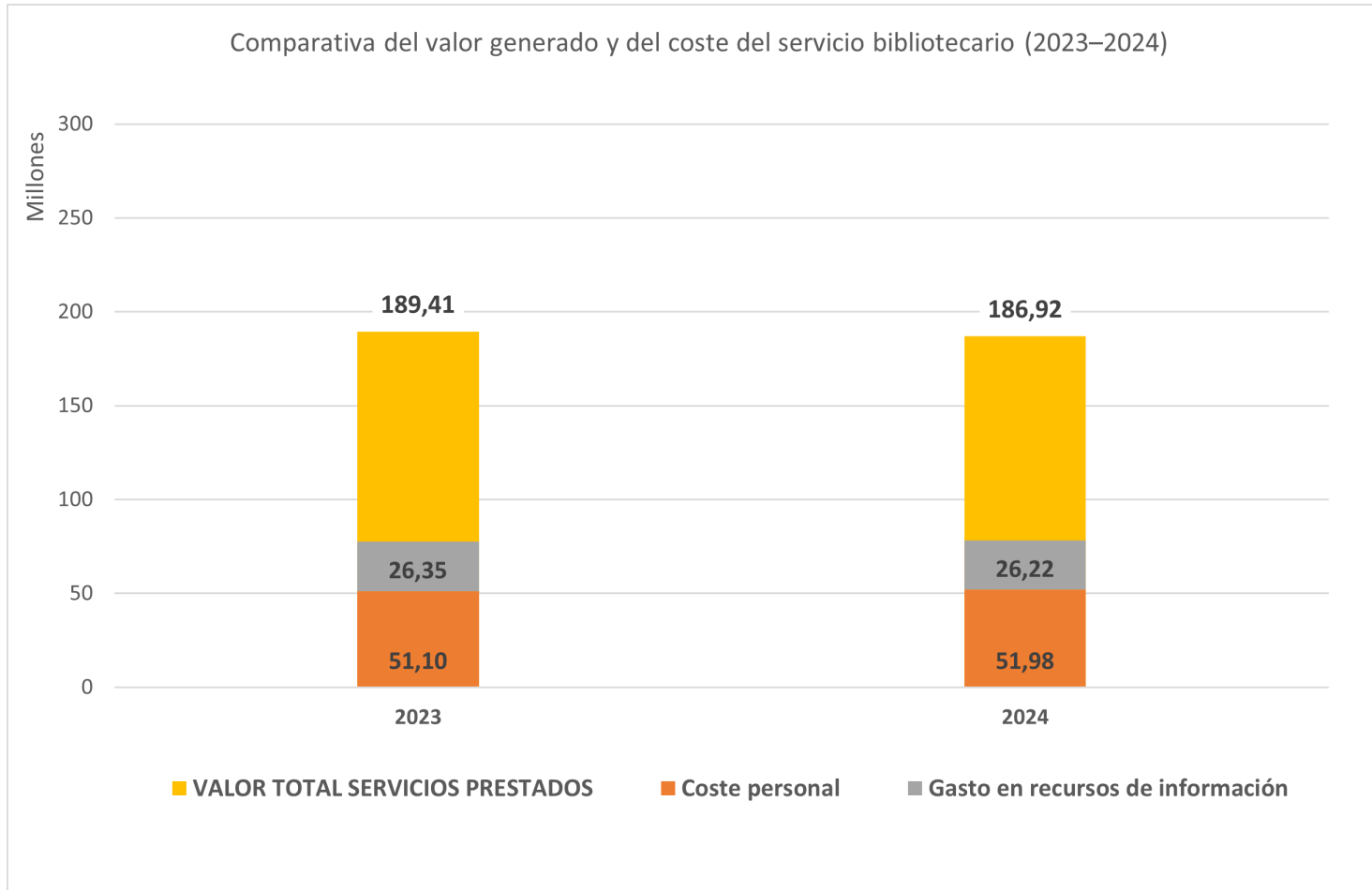
4.12. Visitas guiadas



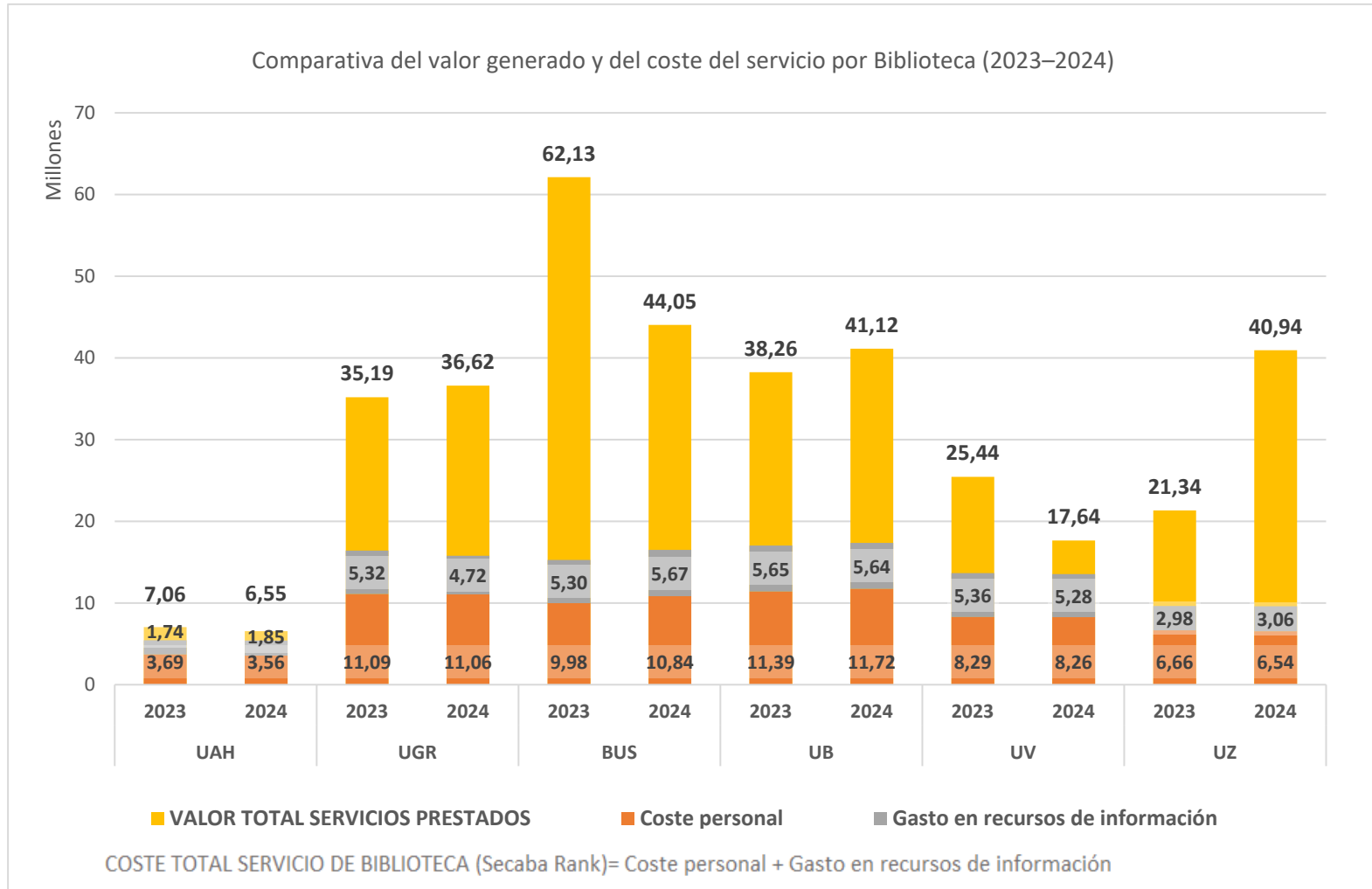
Comparativa evolución ROI



Comparativa evolución Valor generado total y coste total (2023-2024)



Comparativa valor generado y coste de servicios prestados por biblioteca (2023-2024)





Retorno de la inversión en las bibliotecas universitarias

Bibliotecas Líderes EFQM
Grupo de trabajo ROI

Febrero de 2026

