

Todo cuenta: historias de impactos que llevan al éxito

Traducción al español del documento original: “Everything counts: impact stories leading to success”.

Traducido por: Federación Española de Sociedades de Archivística, Biblioteconomía, Documentación y Museística (FESABID) - Grupo de Asesoría Documental, S.L., Madrid, España.

Ugne Lipeikaite

EIFL, Santiago, Chile ugne.lipeikaite@eifl.net

Ramune Petuchovaite

EIFL, Vilnius, Lithuania
ramune.petuchovaite@eifl.net



Esto es una traducción al español de “Everything counts: impact stories leading to success.” Copyright © 2013 Federación Española de Sociedades de Archivística, Biblioteconomía, Documentación y Museística (FESABID). Este trabajo está disponible en los términos de la licencia Creative Commons Attribution 3.0 Unported License:

<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>

Resumen:

Casi doscientos jóvenes vulnerables en Ghana regresan a los estudios; los agricultores en Serbia aumentan las cosechas y el comienzo de venta de productos en línea; personas desempleadas en Macedonia encuentran puestos de trabajo. Estos cambios notables sucedieron debido a nuevos e innovadores servicios de la biblioteca pública. Estos son sólo tres ejemplos de muchos proyectos de servicio innovador, iniciados con pequeñas becas EIFL-PLIP (<http://www.eifl.net/plip>) para bibliotecas en África, Asia, Europa Oriental y América Latina.

En todo el mundo, las bibliotecas se están ganando un nombre como socios confiables y rentables en desarrollo comunitario. Hoy en día las bibliotecas tienen las herramientas para ampliar nuestro acceso a nuevas informaciones, de unos a otros, y al mundo en general. Son lugares donde la gente está adquiriendo conocimiento gracias a nuevos e innovadores servicios utilizando las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC). El conocimiento es poder, y esta energía está siendo canalizada por bibliotecas para abordar los retos de la comunidad, tales como problemas de salud pública, desarrollo rural y la eficiencia en agricultura, el desempleo y las perspectivas de vida de los jóvenes en riesgo. En muchos países las bibliotecas públicas tienen una larga tradición de colaboración con los gobiernos, los filántropos y el sector privado, para proporcionar servicios y programas a miembros de la comunidad. Sin embargo la huella del éxito se mantiene al nivel de la cantidad de actividades (o carga), dejando el impacto y significado sin registrar, y por lo tanto no revelado.

Este documento presenta un modelo para medir el impacto de los servicios innovadores de biblioteca, usando datos de impacto para asegurar su durabilidad. El modelo consiste en tres pasos: investigar el impacto, escribir una historia de éxito y comunicarla a las partes interesadas. Un año después del final del proyecto, EIFL contactó de nuevo con las bibliotecas para investigar si habían continuado los nuevos servicios. Hemos encontrado que después de esta estrategia de medición, redacción y comunicación de

historias de impacto, la mayoría de las bibliotecas logró asegurar apoyo para mantener y ampliar sus servicios. Con los recursos y los fondos adecuados, este éxito se puede propagar a otras bibliotecas para mejorar la vida y el sustento de las personas en comunidades alrededor del mundo.

Palabras clave: bibliotecas públicas, impacto, evaluación, promoción.

1 ANTECEDENTES

Hay más de 230.000 bibliotecas públicas en los países en desarrollo. Conocidas y objeto de confianza en sus comunidades, atendidas por bibliotecarios preparados y cada vez más conectadas a Internet, se encuentran en una posición única para cambiar vidas y construir comunidades fuertes. Pero esta oportunidad para llegar a la gente con información vital permanece sin explotar.

Investigaciones recientes^{1, 2}, proporcionan evidencia de que en la mayoría de los países en desarrollo, las bibliotecas públicas son escasas, su infraestructura tecnológica es pobre y la información digital y servicios disponibles insuficientes para satisfacer las necesidades del usuario. Los gobiernos ven bibliotecas como un activo valioso, pero a menudo no son conscientes del papel estimulante que están o podrían estar desempeñando en las comunidades. A menudo las bibliotecas públicas son vistas como espacios tranquilos, para los libros y el estudio, en vez de lugares públicos modernos y dinámicos donde la gente puede acceder a las TIC y encontrar la información que se necesita en la vida cotidiana.

Se inició el programa EIFL-PLIP para cambiar esta situación mediante el apoyo a las bibliotecas para implementar servicios innovadores que mejoran la vida en sus comunidades y a través de proyectos demostrativos que muestran cómo las bibliotecas públicas contribuyen al logro de los objetivos de desarrollo nacional y local. EIFL-PLIP trabaja en países en desarrollo y transición, a nivel de base, para mejorar los niveles de vida y transformar vidas mediante el apoyo al uso innovador de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en las bibliotecas públicas.

2 SERVICIOS INNOVADORES PARA APOYAR EL DESARROLLO COMUNITARIO

EIFL-PLIP ofrece intercambio de conocimientos, capacidades y apoyo financiero a las bibliotecas públicas para implementar servicios innovadores a través de las TIC. Desde 2010, ha otorgado pequeñas becas a 39 proyectos de biblioteca en 23 países en África, Asia, Europa y América Latina. Los colectivos beneficiados incluyen agricultores, trabajadores de la salud y pacientes, mujeres y niñas, solicitantes de empleo, niños con discapacidad y vulnerables y la juventud. Los servicios desarrollados se centran en áreas claves de desarrollo como agricultura, salud, desempleo, desarrollo de la juventud y otros.

A finales de 2012, gracias al apoyo de EIFL-PLIP, más de 9.000 personas en 23 países de África, Asia, América Latina y Europa se han beneficiado de formación en TIC en las bibliotecas locales. Sus nuevas competencias han ayudado a mujeres y niñas, a agricultores de subsistencia, a jóvenes, a aquellos que sufren de mala salud o están desempleados, y a muchas otras comunidades desfavorecidas, a encontrar empleo, a ir mejor en la escuela, vivir una vida más saludable, mejorar la agricultura, y a incluirse social y económicamente. EIFL-PLIP ha ayudado a crear acceso sostenible a la información y oportunidades de aprendizaje para las comunidades en los países en desarrollo, permitiendo a la gente a mejorar sus vidas.

A continuación se muestran algunos ejemplos de proyectos EIFL-PLIP.

Agricultura – mejorar la vida de los agricultores

En Serbia, el servicio AgroLib-Ja³ de la Biblioteca Pública Radislav Nikcevic, lanzado en 2010, ofrece un mercado *online* y un servicio de capacitación en competencias en TIC a través de cinco bibliotecas de

¹ Global Impact Study//Technology & Social Change Group, University of Washington Information School. Más información en: <http://www.globalimpactstudy.org>

² Perceptions of Public Libraries in Africa//EIFL, 2011. Más información en: <http://www.eifl.net/perception-study>

³ Más información en: <http://www.eifl.net/public-library-radislav-nikcevic-jagodina-serbia>

pueblo. En 2012, es decir, un año después acabarse la beca, la biblioteca realizó una encuesta para evaluar el impacto de AgroLib-Ja: más del 80% de los agricultores encuestados dijeron usar AgroLib-Ja en busca de información agrícola, y más del 70% dijo que la información les ayudó a incrementar la producción y mejorar los métodos de cultivo.

Sirviendo a los desempleados

En Macedonia, el servicio de TIC e información de empleo de la biblioteca pública Braka Miladinovci's⁴, lanzado en 2010, ayudó a 39 mujeres encontrar trabajo. Esto es el 48% del número total de alumnos de la biblioteca en menos de un año. El servicio de la biblioteca está ahora integrado en los servicios para los desempleados de la municipalidad local.

Desarrollo de los jóvenes

En Sudáfrica,⁵ el servicio de TIC y capacitación para la búsqueda de empleo de la biblioteca pública, lanzado en 2011, para jóvenes vulnerables que viven en un asentamiento informal empobrecido cerca de Ciudad del Cabo, ha formado más de 48 estudiantes intermedios y 1.540 principiantes en el uso de las TIC. En menos de un año, más de 20 alumnos encontraron trabajo y 31 entraron en programas más avanzados de educación.

Mejorar la salud de la comunidad

En 2010, el servicio nacional de bibliotecas de Kenia (Kenya National Library Service)⁶ instaló “rincones de e-salud” en dos bibliotecas provinciales, en Kisumu y Eldoret. Los “rincones de e-salud” ofrecen y formación en - y libre acceso a las TIC. En sólo un año, los bibliotecarios formaron más de 1.600 trabajadores de la salud, estudiantes y miembros del público en el uso de las TIC para acceder a los recursos en línea sobre salud. Trabajando conjuntamente con el Ministerio de salud pública y el saneamiento, las dos sucursales de bibliotecas albergan regularmente conferencias públicas sobre temas que incluyen el VIH/SIDA y otras enfermedades de transmisión sexual, la higiene personal, la malaria y la TB.

3 DESDE LA EVALUACIÓN DE IMPACTO HASTA LAS HISTORIAS DE ÉXITO

La evaluación de impacto trata de documentar el cambio. Se trata de recoger la evidencia de que un proyecto ha supuesto una diferencia para la gente servida. Mientras las técnicas de evaluación de proyecto tradicionales tales contar datos de producción – el número de personas o el número de ordenadores instalados también tiene valor – la evaluación de impacto se centra en cambio en la vida de las personas: su comportamiento, actitudes, conocimientos y competencias. Dentro de este programa EIFL-PLIP había desarrollado y probado su singular modelo y práctica de evaluación de impacto, que ayuda a rastrear los resultados de los proyectos implementados y desarrolla potencial para una defensa de la sostenibilidad del servicio.

EIFL-PLIP no requiere de las bibliotecas financiadas que realicen estudios de atribución⁷ pero les pide que recolecten evidencias de los beneficios para el grupo objetivo y la comunidad así como personas implicadas, gobierno local, bibliotecarios, etc., que se han producido desde que comenzó el proyecto y con esta evidencia, que describan cómo el programa ha contribuido a los cambios identificados y tiene «valor añadido», aunque pueda haber otras influencias involucradas. Se reunió evidencia cualitativa y cuantitativa: algunas de las evidencias son estadísticas, y la metodología incluye cuestionarios, entrevistas y grupos focales.

La evaluación de impacto ayuda a los equipos de proyecto a entender qué tipo de beneficios los ordenadores y las conexiones a Internet traen a sus comunidades, y cómo se enriquecen las vidas de la gente como resultado. Pone de relieve lo que funciona bien y lo que no, y la información ayuda a la toma

⁴ Más información en: <http://www.eifl.net/public-library-braka-miladinovci-radovis-macedonia>

⁵ Más información en: <http://www.eifl.net/masiphumelele-public-library-south-africa>

⁶ Más información en: <http://www.eifl.net/kenya-national-library-service-kenya>

⁷ Comentario de los autores: en este contexto, los estudios de atribución son los que tienen como objetivo medir o valorar el cambio que puede ser atribuido a una intervención.

de decisiones para la mejora de los servicios de biblioteca. Las pruebas de impacto son también más convincentes para las partes interesadas y, cuando bien comunicadas, ayudan a sostener la moral, impulso, prestigio y apoyo financiero. Hay una estrecha relación entre la evaluación del impacto y "el abogar por" el servicio – sensibilización e implicación de las personas involucradas para aportaciones financieras y otras clases de apoyo para el proyecto.

Al principio proyectos de un año, en preparación para la evaluación de impacto, cada equipo de proyecto trabaja con expertos de EIFL-PLIP y desarrolla su Mapa de Resultados. Con el personal de EIFL-PLIP, los equipos de proyecto trabajan mediante de una plantilla que da ejemplos de los resultados que se medirán en ciertas áreas de servicio y de la metodología apropiada para generar datos. El equipo del proyecto puede decidir agregar resultados adicionales específicos respecto a satisfacer las necesidades de la comunidad de destino (por ejemplo, específicos a las necesidades de los agricultores, las necesidades de las mujeres y las niñas, etc.). Por lo tanto, cada mapa de resultados está diseñado para reflejar los resultados deseados de cada servicio innovador para la población beneficiaria seleccionada por el proyecto, es decir, los objetivos del proyecto subyacen las zonas que requieren evaluación de impacto y la metodología. Los mapas de resultados específicos del proyecto finalizado incluyen los resultados deseados, definen los indicadores de impacto y los métodos de recolección de datos.

A continuación se encuentra un conjunto típico de los resultados deseados:

- Servicios nuevos introducidos que hacen uso de las nuevas tecnologías – muestra los servicios introducidos, equipos adquiridos, capacitación y otros eventos organizados;
- Mayor visibilidad de la biblioteca – muestra el número de nuevos usuarios que fueron atraídos a la biblioteca durante el proyecto y por las menciones en los medios de comunicación y por las autoridades relacionadas con el proyecto de la biblioteca;
- Número de visitantes de la biblioteca cambiado – muestra el aumento esperado en el uso semanal de la biblioteca;
- Pruebas de que la biblioteca llega a miembros de la comunidad que anteriormente eran menos servidos – muestra el número de nuevos usuarios de grupos - meta específicos, abordados en el proyecto (por ejemplo los agricultores, desempleados, etc.);
- Compromisos por parte de la autoridad de la biblioteca de sostener la financiación del nuevo servicio – muestra el apoyo demostrado por el compromiso financiero u otro por las autoridades en lo referente a los servicios;
- Alianzas reforzadas o nuevas – muestra las alianzas desarrolladas en relación con el servicio;
- Mayor importancia de la biblioteca en la comunidad – muestra las percepciones por parte de los usuarios de la importancia de la biblioteca para ellos personalmente y para la comunidad, incluyendo declaraciones hechas por miembros de la comunidad y por líderes de la comunidad;
- Aumento de beneficios sociales y económicos para los usuarios y las comunidades – muestra las percepciones de los usuarios acerca de los beneficios recibidos en relación con el servicio.

Al final de sus proyectos de un año de duración, EIFL-PLIP apoyó que las bibliotecas llenaran el mapa con sus datos. Como se señaló anteriormente, utilizan diversas fuentes – estadísticas de biblioteca, encuestas de usuarios del servicio, grupos focales o entrevistas con asociados y líderes comunitarios.

Después de recogidos los datos, las bibliotecas financiadas pasan a narrar un estudio de caso. Para ayudar a elaborar un estudio de caso inspirador y convincente o una historia significativa de de trabajo bibliotecario en áreas claves de desarrollo comunitario, EIFL-PLIP diseñó una plantilla de estudio de caso e instrucciones. Un estudio de caso típico se elabora a partir de las siguientes secciones:

- Introducción – describe los antecedentes del servicio, la comunidad y el problema que aborda, y da además algunos detalles sobre la biblioteca;
- Descripción del proyecto – refleja los objetivos del proyecto y sus beneficiarios;
- Implementación – describe los hitos, los desafíos y cambios a partir del plan original;
- Estrategias, tácticas y herramientas – describe colaboraciones clave, apoyo local, capacitación del personal, nuevos equipos o tecnologías y cómo contribuyeron al éxito del servicio;
- Beneficios clave – refleja los cambios en la comunidad como resultado del proyecto;
- Historias de éxito – proporciona las historias personales que muestran el impacto positivo del servicio;
- Lecciones aprendidas – describe lo que mejor funcionó y lo que debería haber funcionado mejor;
- Coste del proyecto – proporciona una breve declaración sobre cómo fueron utilizados los fondos;
- Conclusión – resume y da una perspectiva de futuros planes y desarrollos.

Un estudio de caso final es un documento de dos a cuatro páginas A4, que incluye fotografías y otras ilustraciones. Los ejemplos de estudios de caso de bibliotecas EIFL-PLIP financiadas pueden encontrarse en: <http://www.eifl.net/service-areas-replication-case-studies>. Después de documentadas, estas historias se utilizan para inspirar a otras bibliotecas para desarrollar servicios similares y para abogar por la sostenibilidad del servicio a nivel local y nacional.

4 DESDE LOS ESTUDIOS DE CASO HASTA LA SOSTENIBILIDAD

El enfoque descrito arriba ha sido probado con bibliotecas respaldadas por EIFL-PLIP para implementar servicios innovadores en 2010-2011. En 2012 volvimos a visitar las bibliotecas para ver cómo los servicios iban un año después del final de la beca EIFL-PLIP. Se pidió a las bibliotecas que rellenaran de nuevo los “Mapas de resultados” y proporcionaran los datos sobre el estado del servicio, su sostenibilidad y nuevos desarrollos.

Los proyectos de biblioteca elegidos para la posterior investigación fueron:

- Consejo de bibliotecas de Ghana, Biblioteca Regional Norte en Tamale, acceso a Internet y programas de formación (Ghana Library Board, Northern Regional Library in Tamale, Internet Access and Training Programme (IATP) para jóvenes vulnerables;
- Servicio nacional de bibliotecas de Kenia (Kenya National Library Service) - rincones de e-salud en dos bibliotecas, Eldoret y Kisumu;
- Biblioteca pública Utena A. y M. Miskiniai, Lituania, proyecto Jugar para estudiar (Play to Study) para niños en situación de riesgo;
- Biblioteca pública de Ulan Bator, Mongolia, servicio de audiolibros (Daisy Talking Books) para personas ciegas y deficientes visuales;
- Biblioteca pública "Braka Miladinovci" Radoviš, Radovis, Macedonia, servicio de empleo “Mentes creativas crean oportunidades de trabajo”;

- Biblioteca pública de Zavidovići, Bosnia y Herzegovina, centro multimedia para jóvenes vulnerables;
- Biblioteca pública "Radoslav Nikčević", Jagodina, Serbia, servicio AgroLib-Ja para agricultores.

Sostenibilidad del servicio y repercusión en la biblioteca

Las bibliotecas informaron de un éxito considerable como resultado de abogar por la sostenibilidad del servicio. Todas las bibliotecas financiadas recibieron compromisos de más respaldo, del gobierno y / u otras agencias. Por ejemplo, el programa nacional para el empleo juvenil de Ghana asignó personal para continuar trabajando con el programa; la Biblioteca pública de Ulan Bator en Mongolia recibió financiación para un miembro adicional de personal y equipo informático con suficiente capacidad de almacenamiento para hacer copias de seguridad todos libros digitales y audio creados por el servicio; la Biblioteca pública de Zavidovići en Bosnia y Herzegovina recibió apoyo financiero adicional (el Ministerio de Cultura Cantonal dio 500 EUR, el municipio dio 3.200 euros); la Biblioteca pública Jagodina en Serbia recibió financiación del Ministerio de Cultura para sostener su proyecto Agrolib-Ja por otro año; la Biblioteca pública Braka Miladinovci en Macedonia ganó en 2011 un premio de la Fundación ERSTE para la Integración Social, incluyendo un premio en dinero de €16.000 (US\$ 23.113) que la biblioteca está utilizando para mantener el servicio; la Biblioteca pública Utena A. y M. Miskiniai en Lituania ha presentado solicitudes de financiación para expandir su innovador servicio “Jugar para estudiar” para llegar a los niños más vulnerables de otros municipios.

Los datos de los Mapas de resultados revelaron que un año después del final de proyecto todas las bibliotecas EIFL-PLIP becadas continúan sus servicios – proporcionan acceso a las computadoras y el Internet, formación informática, y organización de eventos de capacitación para la comunidad. Dos bibliotecas – la Biblioteca pública de Zavidovići en Bosnia - Herzegovina y la Biblioteca pública Utena A. y M. Miskiniai en Lituania – informaron que continuaban sus servicios. Las otras bibliotecas informaron de que ampliaban sus servicios mediante financiación adicional de otras fuentes:

- La Biblioteca pública Radoviš en colaboración con el municipio de Radoviš y la Agencia de empleo en Macedonia ha ampliado su programa de capacitación con un nuevos módulos (25 personas desempleadas formadas en habilidades de comunicación, 50 desempleados capacitados en conocimientos informáticos básicos, 18 personas capacitadas en idioma inglés, etc.);
- La Biblioteca Regional del norte de Ghana ha comenzado a colaborar con las escuelas que organizan sesiones de formación mensuales para los alumnos en la biblioteca;
- La Biblioteca pública de Ulan Bator en Mongolia ha comenzado a transmitir libros para ciegos a través de un altavoz para los trabajadores de la empresa de formación ocupacional para ciegos;
- La biblioteca pública Jagodina de Serbia ha organizado dos conferencias y mesas redondas sobre la producción agrícola en cada una de las cuatro aldeas, con un total de 674 visitantes, y ha capacitado casi 60 agricultores más en el uso de la computadora.

La mayoría de las bibliotecas informó de un aumento continuo del uso y visibilidad de la biblioteca. Atrajeron a nuevos usuarios, reportando un aumento de 40-50 por ciento en el número de usuarios de la biblioteca. Una excepción ha sido la biblioteca pública Utena A. y M. Miskiniai en Lituania, donde el número de usuarios de la biblioteca ha disminuido como consecuencia de los altos niveles de emigración de adultos a las ciudades y otros países en busca de trabajo; Sin embargo, la biblioteca informó que aumentó el número de niños que visitan la biblioteca. Las bibliotecas también informaron de numerosas menciones en los medios de comunicación, incluyendo televisión, radio, publicaciones impresas e Internet, relacionadas con el proyecto.

Uno de los principales objetivos de los proyectos EIFL-PLIP es apoyar las bibliotecas para llegar a grupos previamente desatendidos. En el caso de la Biblioteca pública de Jagodina en Serbia, el número de agricultores que usó la biblioteca aumentó de 635 durante el período del proyecto EIFL-PLIP a 924 después del proyecto, los juegos educativos en Lituania atrajeron 445 nuevos jugadores (los bibliotecarios estiman que alrededor del 50 por ciento de los niños alcanzados son de grupos de riesgo), Macedonia logró aumentar el número de usuarios desempleados de la biblioteca por 177; Mongolia atrajo a 45 personas con discapacidad, que se convirtieron en usuarios de libros DAISY y oyentes a las transmisiones. Ghana no tuvo ninguna estadística sobre nuevos usuarios del grupo - meta y Bosnia y Herzegovina informó uso biblioteca estable por el grupo - meta.

Otro impacto importante para la biblioteca consiste en el establecimiento y desarrollo de colaboraciones continuadas. La Biblioteca pública de Jagodina en Serbia informó de prolongadas colaboraciones con el Ministerio de Agricultura para crear e - infraestructura con el fin de intercambiar y utilizar información y datos para la agricultura. El proyecto AgroLib sería parte de ese servicio, a nivel local, donde los datos puedan consultarse inmediatamente. Se ha iniciado también una alianza con la Asociación "Srpska Magaza" (<http://www.srpskamagaza.com>), cuyo objetivo es mejorar la competitividad de la economía rural en Serbia mediante el establecimiento de un nuevo modelo para vincular la producción, promoción y ventas con sus productos y servicios.

La Biblioteca regional del norte de Ghana (Northern Regional Library) continua su colaboración con la ONG "Savana signatures" a través de los foros mensuales de ICT4D en la biblioteca. Una nueva colaboración con "Savana signatures" se convirtió en otro proyecto dedicado al uso de la tecnología para mejorar la salud maternal⁸. También han creado una alianza con 12 escuelas que están teniendo actividades y visitas semanales a la biblioteca.

La Biblioteca pública Utena A. y M. Miskiniai continúa trabajando con el Centro educativo Utena (Utena Education Centre), 13 escuelas, el Departamento de Educación, Deporte y Turismo de la Municipalidad del distrito de Utena. En cooperación con las bibliotecas Zarasai y Ignalina, han desarrollado un nuevo proyecto de extensión del juego para las regiones de Zarasai y Ignalina y los han presentado a la Fundación de apoyo a la cultura (Culture Support Foundation).

La Biblioteca pública de Ulan Bator en Mongolia informó de colaboración continuada con la Federación nacional mongola de los ciegos (Mongolian National Federation of the Blind). Fruto de esta colaboración y esfuerzos conjuntos por la biblioteca y la Federación nacional de los ciegos, el gobierno mongol cambió la prerrogativa legal para personas ciegas y deficientes visuales de modo que incluyera el suministro de lectores de libros DAISY.

En Macedonia, un nuevo acuerdo fue firmado por el Municipio y la Oficina de empleo para abordar las cuestiones de desempleo. El acuerdo establece que toda la formación se llevará a cabo en la Biblioteca pública Braka Miladinovci. La Biblioteca también continúa su colaboración con dos organizaciones no gubernamentales locales - "Acción de mujeres" y "Crea". "Acción de mujeres" ("Women's Action") recibió una beca para un proyecto de la Embajada de Estados Unidos y muchas de las actividades de capacitación se realizaron en la biblioteca. También han empezado una nueva alianza con la Biblioteca Pública y Universitaria Nacional "Goce Delchev-Stip" para el intercambio de experiencias y el desarrollo de nuevos programas, así como con la organización "Poraka" que trabaja con las personas con discapacidades y con la Asociación de jubilados.

Sólo la biblioteca pública de Zavidovici en Bosnia y Herzegovina, cuyo principal socio es el municipio, informó de que el apoyo financiero se había suspendido debido a los recortes presupuestarios a todos los niveles de sus instituciones. Sin embargo, esto no impidió a biblioteca seguir trabajando con el grupo meta de la juventud.

⁸ Más información en: <http://www.eifl.net/news/scale-ghana-library-maternal-health-service>

Como resultado de estos cambios importantes, todas las bibliotecas apoyadas por EIFL-PLIP Informan de un impacto positivo sobre la percepción de la biblioteca en la comunidad. Mencionan que debido a los comentarios positivos de los usuarios tradicionales de la biblioteca y de las bibliotecas beneficiarias de EIFL-PLIP, están atrayendo más usuarios de grupos que previamente tenían poco o ningún conocimiento de los servicios. También afirman que más instituciones están interesadas en una futura colaboración con la biblioteca, y que esto permite a la biblioteca expandir servicios e iniciar o asociarse en nuevos proyectos.

Impacto en los usuarios del servicio

Para recoger evidencia del impacto sobre los usuarios del servicio, la mayoría de las bibliotecas también hizo encuestas a los usuarios. Estas fueron llevadas a cabo por el Servicio nacional de bibliotecas de Kenia (Kenya National Library Service) (42 respuestas), la Biblioteca regional del norte de Ghana (Northern Regional Library) (35 respuestas)⁹, la Biblioteca pública Braka Miladinovci en Macedonia (54 respuestas), la Biblioteca pública Jagodina en Serbia (90 encuestados) y la Biblioteca pública de Zavidovici en Bosnia y Herzegovina (30 respuestas). Los cuestionarios fueron adaptados de la herramienta de encuesta de usuario utilizada para el Estudio Global de Impacto (Global Impact Study)¹⁰. Los datos proporcionan evidencia de que los usuarios del servicio utilizaron activamente las nuevas oportunidades brindadas para acceder a la información. Las nuevas oportunidades incluyen Internet, los recursos impresos y eventos, y de éstos, Internet era la fuente principal utilizada en la biblioteca para

buscar información – en las sucursales de bibliotecas Eldoret y Kisumu en Kenia, el 63% dijo que usaron Internet para acceder a información sobre salud, el 18,5% ha encontrado información sobre salud en formato impreso, el 14,8% dijo que encontró la información sobre salud gracias a eventos en la biblioteca. En la Biblioteca Regional Norte de Ghana el 50% de los usuarios encuestados dijeron que buscaban información sobre educación actual o aprendizaje, tal como la forma de hacer la tarea, o prepararse para los exámenes en Internet a través de computadoras disponibles en la biblioteca. En la biblioteca pública de Jagodina en Serbia, el 87% de los encuestados dijo que usaron Internet en la biblioteca para buscar información sobre agricultura. En la biblioteca pública Braka Miladinovci en Macedonia, el 82% de los encuestados buscó información de empleo en Internet a través de la biblioteca. Es interesante que en la biblioteca pública de Zavidovici en Bosnia y Herzegovina el 66% de los encuestados utilizan Internet para buscar recursos educativos en la biblioteca, a pesar de tener acceso a Internet en casa.

El análisis de datos muestra que en la mayoría de los casos los usuarios tuvieron éxito en la búsqueda de la información que estaban buscando. Los encuestados informaron de búsquedas más exitosas sobre resultado de Internet: 67% de los usuarios en las sucursales de bibliotecas de Kisumu y Eldoret en Kenia, en la Biblioteca Regional del Norte en Ghana, un 50% y 80% en la Biblioteca pública Braka Miladinovci en Macedonia informaron que habían encontrado la información que necesitaban mediante Internet en la biblioteca.

⁹ El estudio de impacto global del acceso público a la información y tecnologías de la comunicación es un proyecto de 5 años (2007-2012) para generar pruebas acerca de la escala, carácter y efectos del acceso público a la información y las comunicaciones. Mirando a las bibliotecas, telecentros y cibercafés, el estudio investiga el impacto en un número de áreas, incluyendo la comunicación y ocio, cultura y lengua, educación, empleo y renta, gobernabilidad y salud. Más información en: <http://www.globalimpactstudy.org>

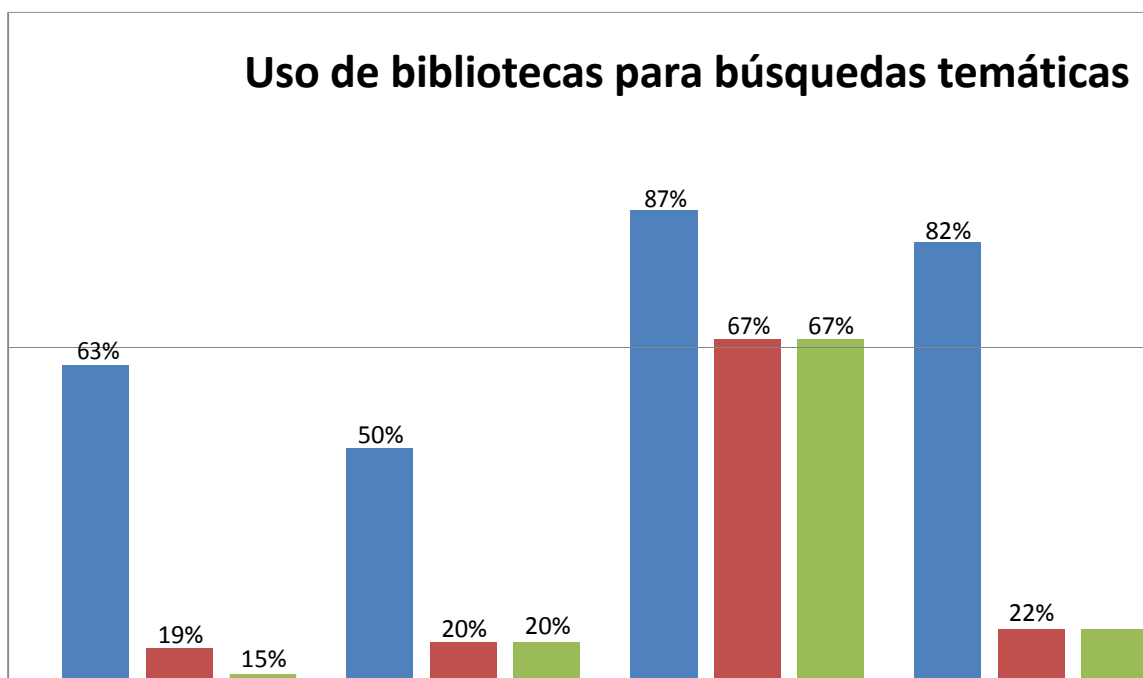


Figure 1

Como resultado de la información encontrada a través de la biblioteca, los encuestados reportaron cambios significativos en su vida profesional y personal:

- el 91% de los trabajadores respondieron que la información que encontraron les ayudó a mejorar su salud en relación con los estudios o el trabajo. (Eldoret y Kisumu, Kenya);
- el 70% de los agricultores respondió que la información que encontraron les ayudó a aumentar su producción y / o mejorar las condiciones de cultivo (biblioteca pública de Jagodina, Serbia);
- el 50% de los agricultores informaron que esta información les ayudó a incrementar sus ingresos a través de ventas de la producción o de subsidios (biblioteca pública de Jagodina, Serbia);
- el 89% de desempleados utilizaron la información que encontraron para solicitar puestos de trabajo y al 69% la información que encontraron les ayudó a encontrar trabajo (biblioteca pública Braka Miladinovci, Macedonia);
- el 90% de los jóvenes respondió que la información que encontraron les ayudó a mejorar sus notas (Biblioteca Regional Norte, Ghana);
- el 80% de los jóvenes empezaron estudios más avanzados como resultado de la información que encontraron en la biblioteca (Biblioteca Regional Norte, Ghana)
- La mayoría de los jóvenes respondió que la información, en Internet o en las fuentes escritas de la biblioteca les ayudó a mejorar sus notas en la escuela (biblioteca pública de Zavidovici, Bosnia y Herzegovina).

Otro aspecto importante de proyectos EIFL-PLIP era la formación en TIC. Las encuestas muestran cambios significativos en las habilidades de los participantes.

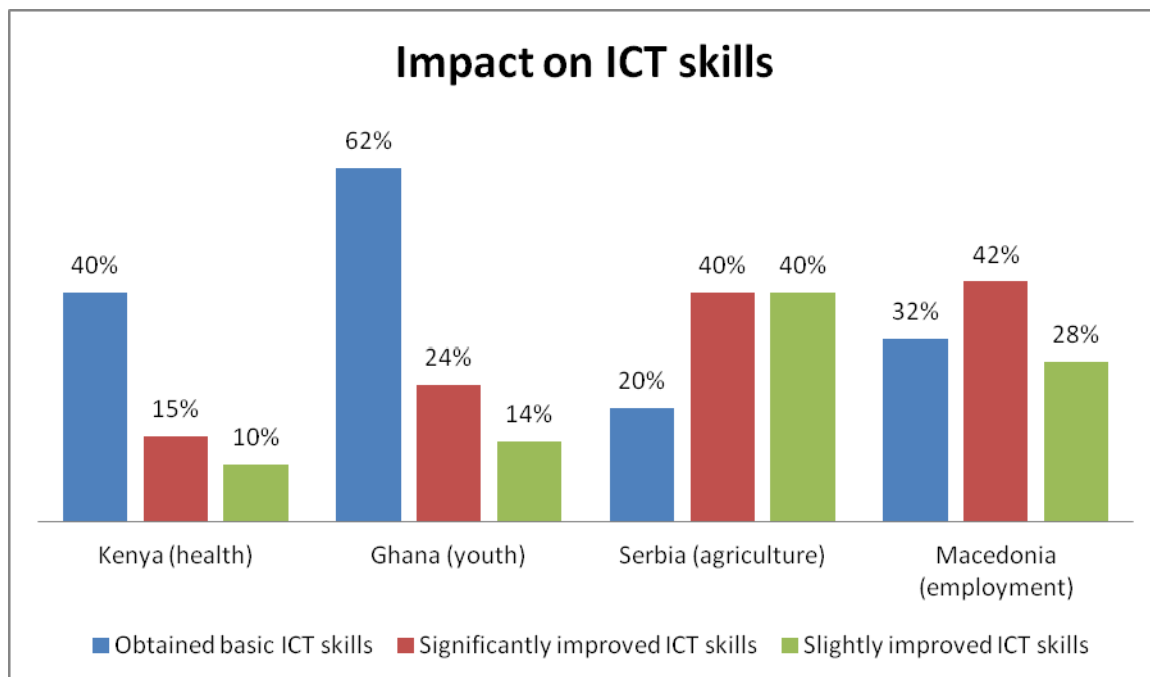


Figura 2

Como resultado de la formación en TIC por la biblioteca:

- el 43% de los trabajadores de la salud dijo que la capacitación ayudó a mejorar sus estudios y trabajos relacionados con la salud (Kisumu y Eldoret, Kenia);
- el 51% de los agricultores dijo que la capacitación les ayudó a mejorar su agricultura (Jagodina biblioteca pública Serbia);
- el 87% de desempleados dijo que la capacitación mejoró sus posibilidades de empleo (biblioteca pública Braka Miladinovci, Macedonia);
- 90% de los jóvenes dijo que la capacitación ayudó a mejorar su potencial para ser empleadas (Biblioteca Regional Norte, Ghana)
- 46% de los jóvenes dijo que la biblioteca era el lugar más importante para el desarrollo de sus habilidades en TIC para buscar recursos educativos (biblioteca pública de Zavidovici, Bosnia y Herzegovina)

Las bibliotecas también evaluaron el impacto de los eventos relacionados con el servicio (conferencias, debates, seminarios). Los datos demuestran que la gran mayoría de los encuestados logrados aplicar conocimientos y habilidades adquiridos durante estos eventos.

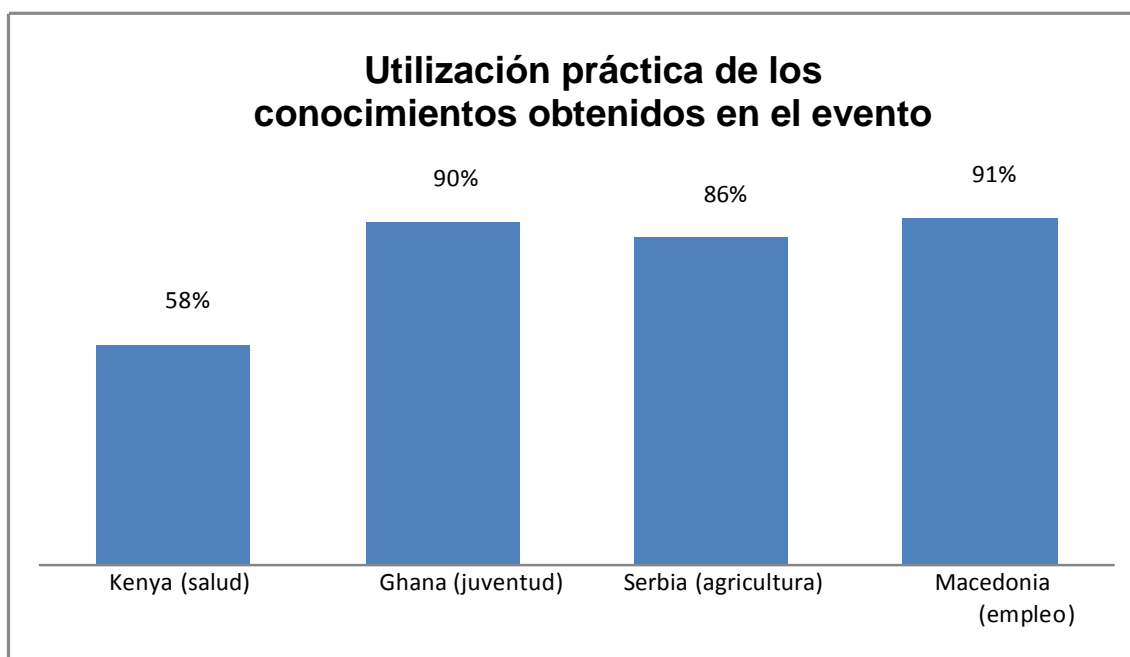


Figura 3

Como resultado de estos eventos temáticos de capacitación:

- el 60% de los trabajadores dijeron que el evento mejoró su salud relacionada con los estudios y el trabajo (Kisumu y Eldoret, Kenia);
- el 77% de desempleados dijo que el evento mejoró su potencial para ser empleadas (biblioteca pública Braka Miladinovci, Macedonia);
- el 62% de los agricultores, dijo que el evento mejoró su agricultura (biblioteca pública Jagodina, Serbia);
- el 90% de los jóvenes, dijo que el evento mejoró su potencial para ser empleadas (Northern4n Biblioteca Regional, Ghana);
- Lamentablemente debido a la difícil situación económica en Bosnia y Herzegovina, la biblioteca pública Zavidovici, no fue capaz de organizar eventos después de terminado el proyecto.

Los resultados de la encuesta demuestran la contribución de las bibliotecas públicas a la educación y el conocimiento, además de su capacidad para estimular cambios en las actitudes y el comportamiento y para inspirar a los miembros de la comunidad para tomar medidas y ampliar sus perspectivas de vida.

5 USANDO PRUEBAS DE IMPACTO PARA ABOGAR

Nuestra forma de abordar la evaluación de impacto asegura que las bibliotecas respaldadas por EIFL-PLIP no sólo trabajan mucho para proporcionar nuevos servicios, sino que también están equipadas con ricos datos de impacto en varios formatos, que pueden utilizar para abogar por la sostenibilidad y la extensión de su servicio. Este enfoque ha demostrado dar excelentes resultados ya que las bibliotecas apoyadas por EIFL-PLIP continúan recibiendo soporte para continuar y ampliar su trabajo. A continuación se muestran los ejemplos de bibliotecas públicas que recibieron subvenciones EIFL-PLIP en 2011 y 2012.

Gracias al servicio Libr-A, el municipio escogió la Biblioteca pública de Kaunas (Lituania) como socio en un proyecto de "Creación de una red trans-fronteriza de bibliotecas de apoyo a las empresas " (proyecto con un presupuesto total de 829.394 euros / US\$ 1.075.180), implementado en ambos lados de la frontera de Lituania-Letonia. La página Web de la biblioteca pública de Kaunas Libr-A será ampliada, actualizada y poblada con nuevos contenidos. La audiencia se ampliará de agricultores a empresarios. Además, el municipio asignó una subvención del Fondo de Desarrollo Regional Europeo para una refectoreo del edificio de la biblioteca que costará unos US\$ 265, 40010.

Las reuniones de la Biblioteca Oblast Pushkin de Kazajstán oriental con la administración de Kazajstán oriental resultaron en el nombramiento de la biblioteca para gestionar una donación de US\$ 200.000 del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo para financiar la instalación de TIC en 17 bibliotecas de pueblo. El servicio de la biblioteca Pushkin Yurt de la Juventud-IT (Youth-IT Yurt) también centró su atención en el valor de la tecnología, y la administración de Kazajstán oriental está ahora financiando la tecnología RFID¹¹, la creación de catálogos electrónicos para bibliotecas rurales y el incremento de la velocidad de Internet de la biblioteca a 8MB

En 2013 la Red armenia de ONG ambientales (Armenian Environmental NGO Network (AEN)) y la ONG Green Lane, (Ereván, Armenia) están lanzando un nuevo proyecto de gestión de residuos en Berd, apoyados por el gobierno noruego. La Biblioteca Regional de Berd, al tener ahora un laboratorio de formación en TIC y recursos, estará involucrada en las capacitaciones que se organizarán en el marco del nuevo proyecto de la AEN. La información de soporte a la agricultura ecológica proporcionada por la biblioteca se ampliará para incluir cuestiones ambientales. El proyecto "Tecnología para la salud de las futuras madres" de la Biblioteca regional del norte de Ghana se expandirá para producir mensajes sobre la salud materna en los idiomas locales y en formato audio y hasta llegar a una zona más amplia. La expansión sigue la recepción de una subvención de US\$ 220.000 por la organización asociada a la biblioteca, "Savana Signatures", de la Agencia de financiación STAR-Ghana. "Savana Signatures", una organización no gubernamental que promueve el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para el desarrollo en el norte de Ghana, y fue uno de 29 beneficiarios exitosos entre 230 solicitantes¹².

CONCLUSIONES

Las bibliotecas públicas que investigan las necesidades de la comunidad y diseñan servicios para atender asuntos de la comunidad como educación, salud, inclusión social y otros, se convierten en actores importantes del desarrollo local y centros de vida comunitaria. Sin embargo, para ser reconocidos como centros de desarrollo comunitario, necesitan tener datos e historias, los cuales demostrarían el trabajo que hacen y los resultados que logran.

El éxito que alcanzan las bibliotecas es sostenible sólo cuando está documentado mediante pruebas y testimonios sólidos. Los modelos de evaluación de impacto deben ser realistas en términos de los tiempo y recursos necesarios para llevar a cabo las evaluaciones. En muchos casos algunos indicadores clave de las estadísticas de la biblioteca, apuntalados por entrevistas y encuestas de usuarios son lo suficientemente simples para que las bibliotecas los lleven a cabo ellas mismas, a la vez que suficientes para reflejar sus logros. Sin embargo, los datos tienen que ser formateados para hacerlos comprensibles para las distintas audiencias a las que van destinados, incorporados en bonitas historias con imágenes y citas que sean fáciles de entender y de lectura atractiva. Finalmente, historias listas para el uso han de ser transmitidas a los interesados importantes de cara a la sostenibilidad del servicio.

¹¹ Identificación por radio-frecuencia. (n.d.t.)

¹² Más información en: <http://www.eifl.net/news/scale-ghana-library-maternal-health-service>

La experiencia de EIFL-PLIP demuestra que llevar a cabo evaluaciones de impacto y comunicar resultados es útil tanto para la biblioteca como para el programa EIFL-PLIP en su conjunto. Siguiendo esta práctica, muchas bibliotecas apoyadas por EIFL-PLIP lograron no sólo mantener sus servicios, sino también ampliarlos. Mientras tanto, EIFL-PLIP como programa ha constituido un rico acervo de ejemplos diversos y bien documentados, de bibliotecas que contribuyen al desarrollo de la comunidad, que fortalecen el potencial de promoción internacional para bibliotecas y proporciona conocimientos útiles para las iniciativas de promoción de otras bibliotecas.