

DISEÑO DE UN CUADRO DE MANDO INTEGRAL PARA UNA BIBLIOTECA HOSPITALARIA

Grifol, E

Medino, J



Zaragoza, 25 de Octubre de 2007

OBJETIVO



Exponer la utilidad del CMI...

- como herramienta en la gestión de la biblioteca hospitalaria.
- para evidenciar el valor de la biblioteca en la institución.

METODOLOGÍA



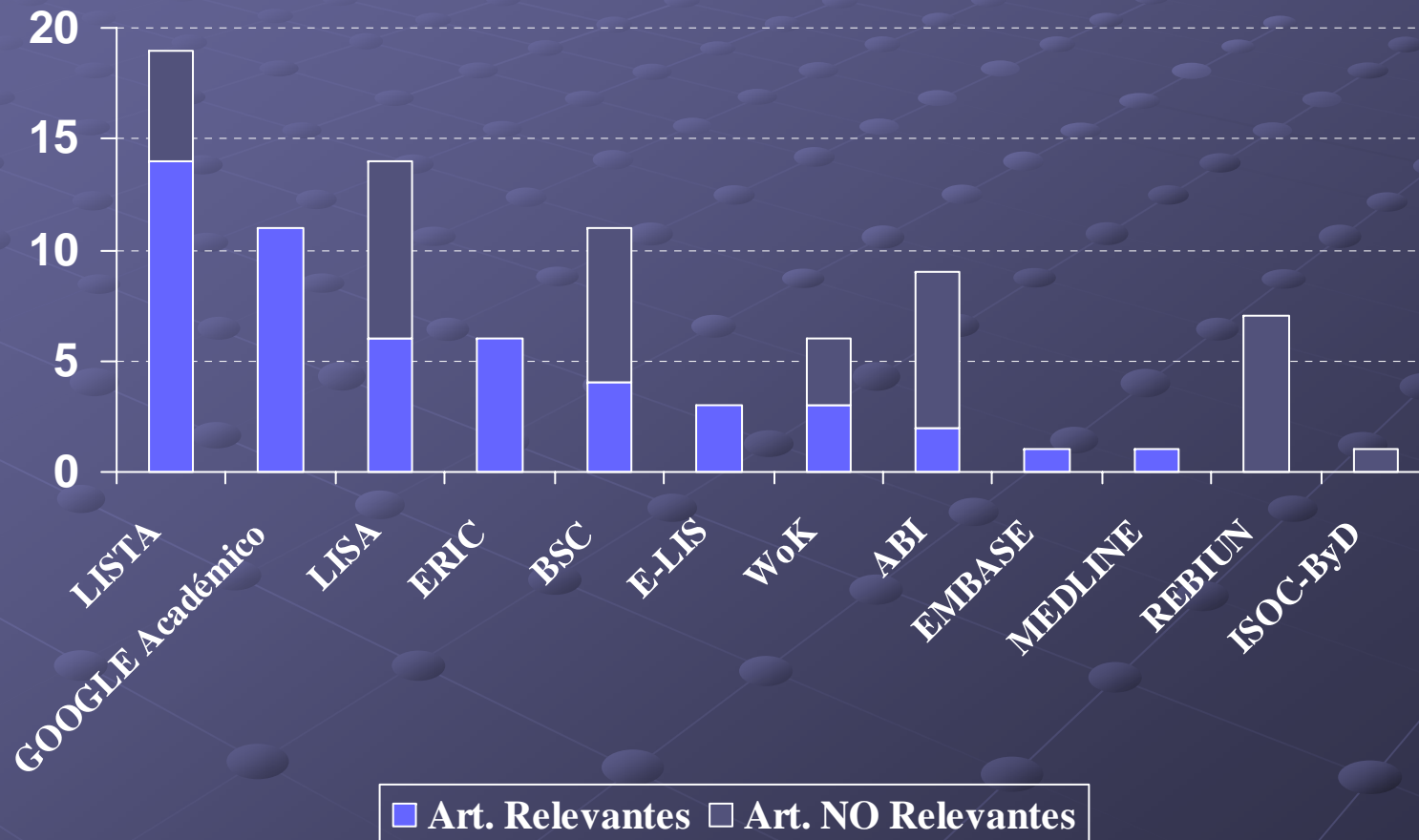
- Revisión bibliográfica a partir de una búsqueda en diferentes fuentes: bases de datos especializadas, multidisciplinares y otros recursos.
- Se seleccionan los resultados precisos según el grado de cumplimiento de la estrategia y se valoran los resultados.

METODOLOGÍA: estrategia



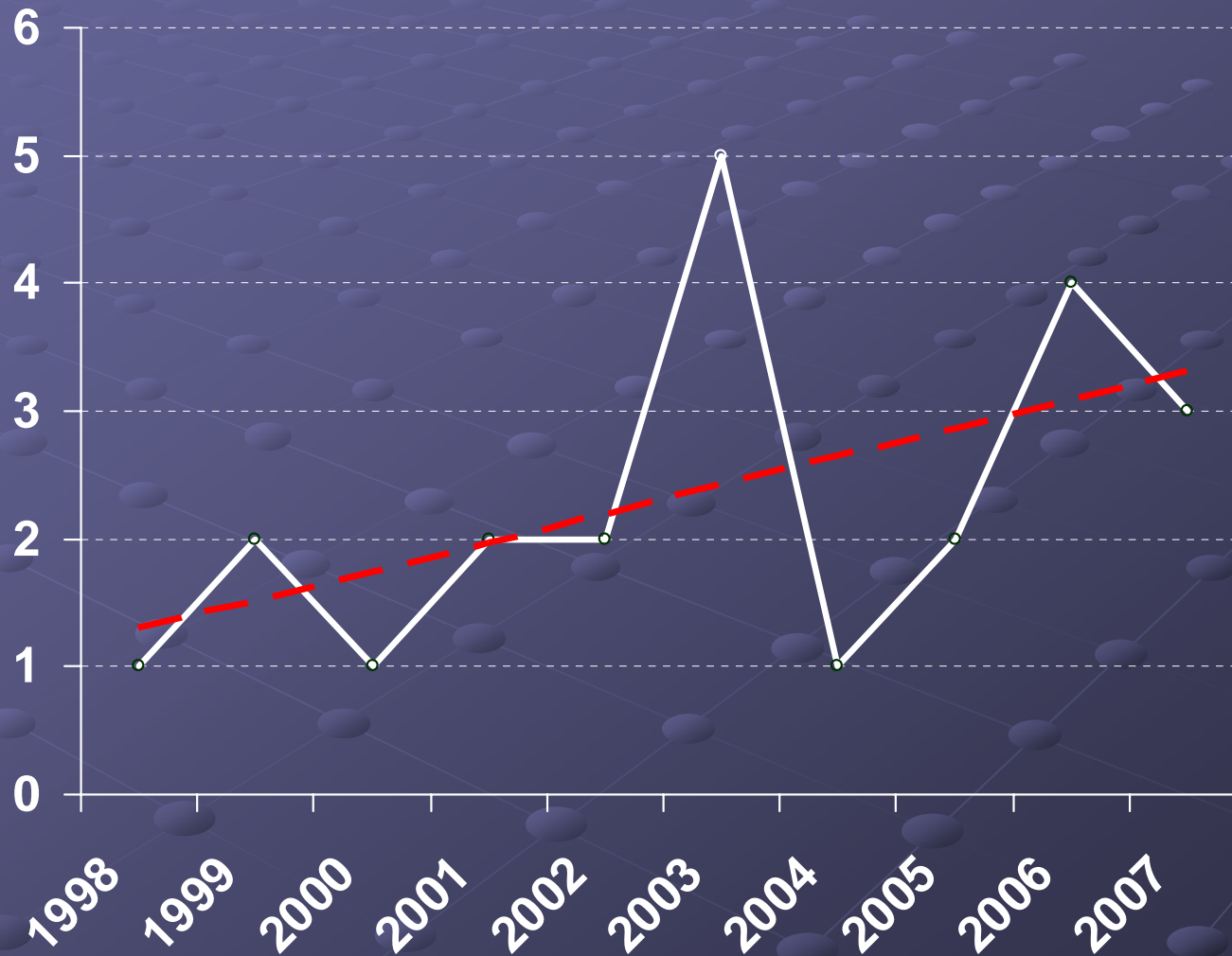
- *Artículos de revista, revisiones, libros, ponencias y tesis sobre Cuadro de Mando Integral y Bibliotecas (Balanced Scorecard and Libraries), entre 1992 y 2007, en Inglés o Español.*

METODOLOGÍA: resultados



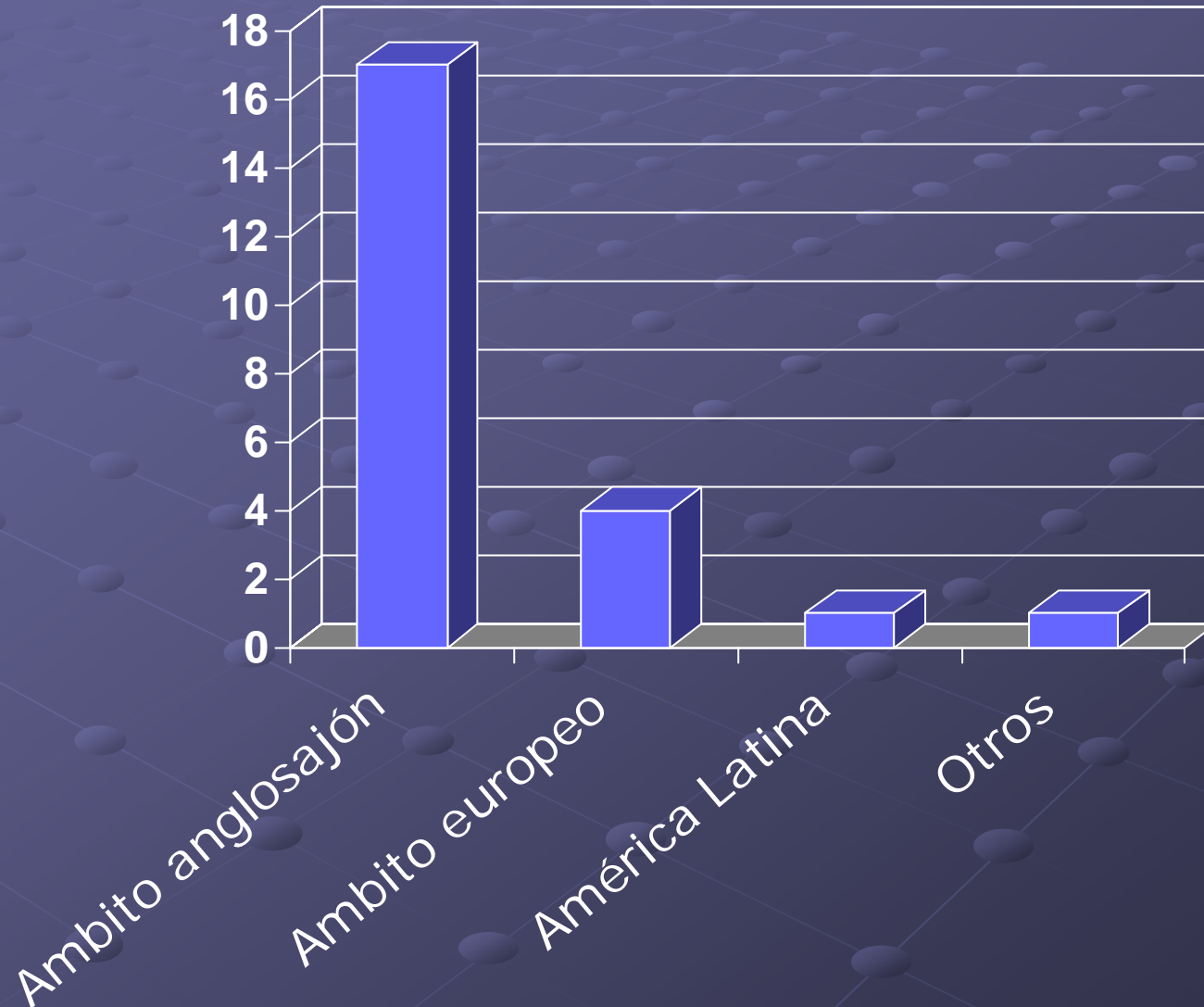
METODOLOGÍA:

resultados por años



METODOLOGÍA:

resultados por ámbito geográfico



METODOLOGÍA:

resultados por tipo de bibliotecas

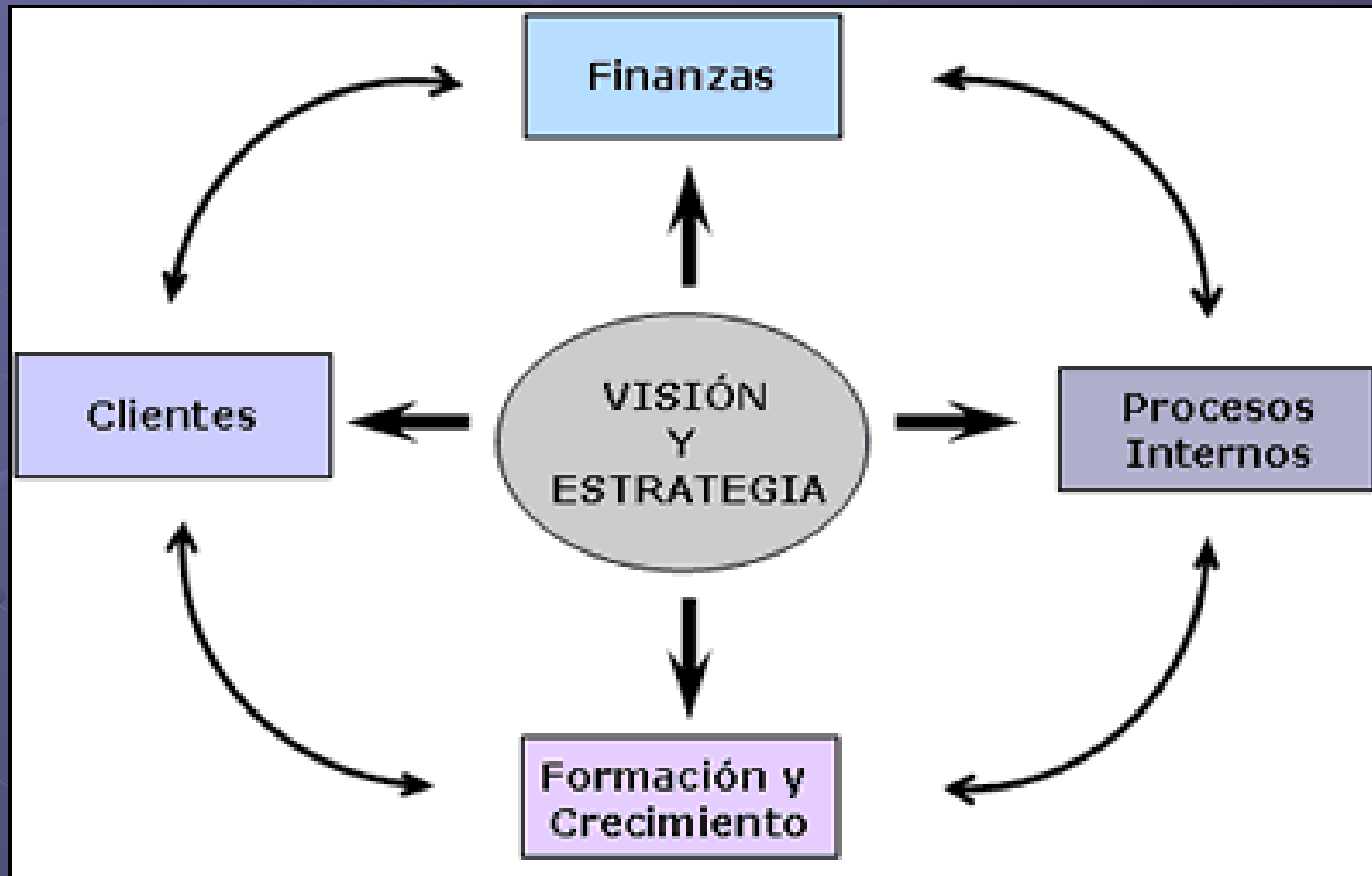


¿QUÉ ES UN CMI?

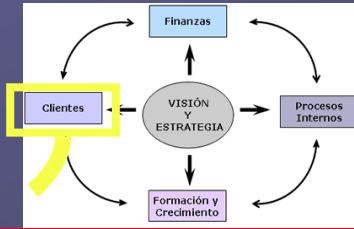


Es una metodología de trabajo que permite transformar la visión y la estrategia de la organización en objetivos e indicadores tangibles.

¿QUÉ ES UN CMI?



¿Cómo funciona el CMI?

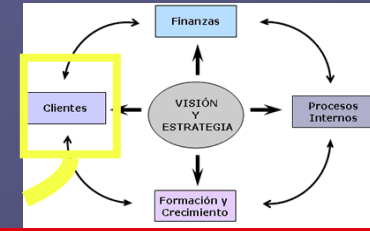


Perspectiva Usuarios

O b j e t i v o s	Indicador	Responsable	Métrica	Plan de acción

EJEMPLO

Perspectiva del usuario



- **Objetivo** : incremento del uso de la Biblioteca Virtual y fortalecimiento de su imagen en la institución.
- **Indicador** : Porcentaje de nuevos usuarios al sistema.
- **Responsable** : Responsable de la Biblioteca
- **Métrica** : 80% Semestral
- **Plan de acción** : promoción del servicio a través de una mayor visibilidad en la página web de la Biblioteca.

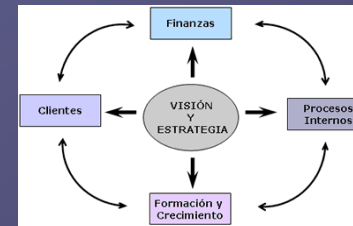
BENEFICIOS de un CMI



- Monitoriza la evolución de la organización.
- Proporciona datos válidos y con significado.
- Proceso flexible para la autoevaluación.
- Identifica áreas de mejora.
- Mejora la comunicación con los usuarios.
- Aumenta la visibilidad en la organización.

OBSTACULOS

que podemos encontrar



- El no compromiso de la Dirección.
- Bloqueo por demasiados indicadores.
- La no designación clara de responsables.
- Indicadores mal definidos.
- Miedo a que se use como instrumento de castigo.
- No tratarlo como un proceso continuado.
- Dedicarle poco tiempo porque hay otras tareas.

CONCLUSIONES



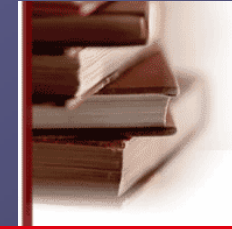
- **Herramienta flexible y de poder para demostrar el peso de la biblioteca en la organización.**
- **Es una herramienta basada en causa-efecto, pero que no garantiza que el punto de vista de la organización sea el correcto.**
- **No está diseñado para el control del funcionamiento pasado, sino para articular la estrategia de la organización.**

CONCLUSIONES



- **Los bibliotecarios debemos presentar los resultados a nuestros jefes en el lenguaje que ellos mejor entienden: MEDIR.**
- **El punto de partida para la medición del valor de la biblioteca debe ser el usuario.**

BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA



- Kaplan RS, Norton DP. The balanced scorecard--measures that drive performance. Harvard Business Review. 1992 Jan-Feb;70(1):71-79
- Matarazzo JM, Pearlstein T. Corporate Score. Library Journal. 2007 ;132(2):42-43
- Matthews JR. Determining and Communicating the Value of the Special Library. Information Outlook 2003;7(3):26-31
- Lloyd S. Building Library Success using the Balanced Scorecard. Library Quarterly 2006;76(3):352-361
- Rubino M. Desarrollo de un Cuadro de Mando Integral aplicable a Bibliotecas: descripción de las etapas para su creación y diseño. E-LIS 2007
- Whitmore SC, Grefsheim SF. Using the Balanced Scorecard to Show the Value of Library Services. 103rd Annual Meeting Medical Library Association, Inc. San Diego, California May 2-7, 2003

CONTACTO:



egrifol@fhalcorcon.es

jmedino.hflr@salud.madrid.org

MUCHAS GRACIAS