
NORMAS

En esta sección se pretende incluir los proyectos de normas españolas relativas a información y documentación, durante el período en que éstas están sometidas a preceptiva información pública.

En este número se recoge el siguiente proyecto de Norma Española (PNE) aprobado por el Comité Técnico de Normalización núm. 50 de AENOR, Documentación.

Cualquier observación respecto a su contenido deberá dirigirse a AENOR, Fernández de la Hoz, 52, 28010 Madrid.

La versión definitiva del proyecto de norma que se recoge a continuación variará en función de las observaciones formuladas.

INFORMACION Y DOCUMENTACION. INDICADORES DE RENDIMIENTO BIBLIOTECARIO (Primera parte) **ISO 11620** **UNE 50-137**

0 Introducción

Esta Norma trata de la evaluación de cualquier tipo de biblioteca.

Su objetivo principal es promover la utilización de indicadores de rendimiento en las bibliotecas y contribuir a un mejor conocimiento de las formas adecuadas de medición del mismo.

La comunidad bibliotecaria internacional ha expresado repetidamente su deseo de contribuir al desarrollo de una normativa internacional de indicadores de rendimiento. El establecimiento de esta Norma permitirá mejorar la utilización de los indicadores de rendimiento, con lo que las bibliotecas se beneficiarán de los conocimientos derivados de los sistemas estandarizados de planificación y de recopilación de datos.

Esta Norma detalla los requisitos que debe reunir un indicador de rendimiento de bibliotecas y establece un conjunto de indicadores que puede utilizarse en cualquier tipo de biblioteca. También contiene directrices para aplicar los indicadores de rendimiento en las bibliotecas en las que todavía no se utilizan.

La calidad de los servicios bibliotecarios está inscrita dentro del tema más amplio de la gestión y de la garantía de calidad. A ese respecto, esta Norma reconoce y respalda la Norma UNE EN 29004-2.

Esta Norma propone una terminología normalizada y definiciones y descripciones sencillas y concisas de los indicadores de rendimiento, así como de la forma de recogida y análisis de los datos necesarios. En las publicaciones enumeradas en el anexo C se recoge información detallada referente a la metodología y análisis utilizados.

Cada indicador de esta Norma tiene su propio nombre, no compartido con ningún otro y que difiere a veces del que recibe en la bibliografía en la que está basada la descripción. Dichas diferencias están documentadas en las descripciones de los indicadores.

En general, los indicadores de rendimiento incluidos en esta Norma tienen ya un uso generalizado o están bien documentados en la bibliografía. Algunas des-

cripciones de los indicadores incorporan modificaciones descritas en otras fuentes, que reflejan la experiencia o la necesidad de generalizar. La relación entre aportaciones y recursos está muy bien documentada en la bibliografía y proporciona el contexto adecuado para la definición que hace esta Norma de los indicadores de rendimiento.

Durante el desarrollo de esta Norma, se comprobó que todavía faltan indicadores fiables y bien documentados para algunas actividades y servicios de las bibliotecas. Estos incluyen servicios de información, formación de usuarios y servicios electrónicos en general. (En el anexo C, n.º 26, se indica una publicación reciente al respecto). Se recomienda a los bibliotecarios y especialistas en información que den prioridad al establecimiento de los mecanismos necesarios para desarrollar indicadores relevantes. Esta Norma estará permanentemente en revisión y será actualizada por un grupo de trabajo que estudiará cualquier novedad que se produzca e incorporará nuevos indicadores una vez que se compruebe su validez.

1 Campo de aplicación

Esta Norma es aplicable a cualquier tipo de biblioteca. Las limitaciones sobre la utilidad de los indicadores de rendimiento específicos se enumeran en el apartado correspondiente a la descripción de cada indicador (ver anexo B).

Los indicadores pueden utilizarse para comparar la evolución de una biblioteca a lo largo del tiempo. También pueden utilizarse para efectuar comparaciones entre bibliotecas, pero en este último caso han de extremarse las precauciones, no olvidando nunca las diferencias de estatus existentes entre las bibliotecas objeto de la comparación, asegurándose de la correcta comprensión de los indicadores utilizados, y efectuando una cuidadosa interpretación de los datos. (ver 5.3.5).

Esta Norma no incluye indicadores para la evaluación del impacto de las bibliotecas en las personas o en la sociedad.

No se especifican indicadores de rendimiento para todos los servicios, actividades y usos de los recursos de la biblioteca, bien porque tales indicadores no estuvieran aún propuestos y probados en el momento de la formulación de esta Norma, o porque no cumplieran los criterios especificados (ver 4.2).

Esta Norma no pretende excluir la utilización de indicadores de rendimiento no especificados en ella (ver apartado 6).

A lo largo del texto, las denominaciones de los indicadores aparecen con la primera letra de cada una de las palabras significativas en mayúscula, para distinguirlas del resto del texto, por ejemplo, *Visitas a la Biblioteca per Cápita*.

2 Normas para consulta

Las disposiciones de la Norma que se cita a continuación pasan automáticamente a formar parte de esta Norma. En la fecha de su publicación, la edición indicada era válida, pero dado que todas las normas están sujetas a revisión, se aconseja aplicar la edición más reciente.

UNE-EN 2789:1996 Información y documentación. Estadísticas internacionales de bibliotecas¹

3 Definiciones

Para los fines de esta Norma se aplican las siguientes definiciones:

NOTAS:

1. Cuando se ha considerado adecuado, se han utilizado definiciones ya existentes, cuyas fuentes se citan.
2. Los términos definidos están ordenados alfabéticamente. Los términos equivalentes en inglés y francés aparecen entre paréntesis para facilitar las referencias cruzadas

3.1 Accesibilidad

Facilidad para acceder y utilizar un servicio o instalación (término en francés: *accessibilité*; término en inglés: *accessibility*).

3.2 Adecuación

Grado de idoneidad de un indicador para evaluar una actividad específica (término en francés: *adéquation*; término en inglés: *appropriateness*.)

3.3 Biblioteca

Organización, o parte de ella, cuya principal función es mantener una colección de documentos y facilitar, mediante el trabajo de su personal, el uso de esos documentos para satisfacer las necesidades de información, de investigación, educativas o de ocio de sus usuarios (término en francés: *bibliothèque*; término en inglés: *library*) [adaptado de UNE-EN ISO 2789].

NOTAS:

1. Éstos son sólo los requisitos mínimos de una biblioteca, y no excluyen otros servicios y documentos adicionales [UNE-EN ISO 2789].
2. Los documentos (o materiales) pueden ser del tipo clásico, es decir, objetos físicos, o estar disponibles en soporte electrónico. Las bibliotecas pueden ampliar sus servicios para incluir el acceso a documentos que no figuran en sus colecciones.

3.4 Calidad

Conjunto de todas las características de un producto o servicio que repercuten en la capacidad de la biblioteca para satisfacer necesidades declaradas o implícitas (UNE-EN ISO 8402, [1] en el anexo C) (término en francés: *qualité*; término en inglés: *quality*).

¹ El objetivo principal de la norma UNE-EN 2789 es facilitar la comparación entre bibliotecas, tanto a nivel nacional como entre bibliotecas de distintos países. Esta norma no se centra en los indicadores de rendimiento o en la mejor forma de recoger datos para elaborarlos.

3.5 Disponibilidad

Medida en que la biblioteca proporciona documentos, instalaciones o servicios al usuario en el momento en que los demanda (término en francés: *disponibilité*; término en inglés: *availability*).

3.6 Documento

Información registrada que puede tratarse como una unidad en un proceso documental, independientemente de su forma y características físicas [UNE-EN 2789] (término en francés: *document*; término en inglés: *document*).

3.7 Eficacia

Medida del grado de cumplimiento de los objetivos (término en francés: *efficacité*; término en inglés: *effectiveness*).

NOTA: Una actividad es eficaz si consigue optimizar los resultados que pretendía conseguir.

3.8 Eficiencia

Medida de la utilización de los recursos necesarios para alcanzar un objetivo (término en francés: *efficience*; término en inglés: *efficiency*).

NOTA: Una actividad es eficiente si reduce al mínimo la utilización de recursos, o produce mejores resultados con los mismos recursos.

3.9 Evaluación

Estimación de la eficacia, eficiencia, utilidad y relevancia de un servicio o instalación (término en francés: *évaluation*; término en inglés: *evaluation*).

3.10 Fiabilidad

Grado en que una medida es capaz de reproducir el mismo resultado (término en francés: *fiabilité*; término en inglés: *reliability*).

3.11 Gastos corrientes

Gastos de personal, y recursos que se utilizan y se reemplazan regularmente, excluyendo gastos tales como los de capital, edificios nuevos, ampliaciones o modificaciones de los edificios existentes y equipo informático (término en francés: *dépense ordinaire*; término en inglés: *recurrent expenditure*).

NOTA: El cálculo de los gastos corrientes se realiza de distinta forma en las diferentes instituciones y organismos, y no parece posible implantar una única forma de hacerlo. El cálculo se hará de acuerdo con la práctica usual en el contexto en el que se aplique la medida. Esto significa, además, que las comparaciones son válidas únicamente cuando los cálculos se hacen de acuerdo con los mismos principios.

Los gastos corrientes incluyen normalmente: salarios y sueldos (incluyendo prestaciones y costes sociales, etc.), costes de adquisición de documentos para la colección, costes administrativos, mantenimiento de edificios, colecciones, etc., costes de alquileres o costes de depreciación de edificios y equipos, y otros gastos de funcionamiento (calefacción, electricidad, etc.).

Normalmente se incluyen también el IVA, los impuestos de ventas y servicios u otros impuestos locales, a menos que el indicador se utilice para comparaciones internacionales.

3.12 Indicador

Expresión (que puede consistir en una serie de números, símbolos o palabras) utilizada para describir actividades (sucesos, objetos, personas) en términos cuantitativos y cualitativos, para evaluar dichas actividades, y el método utilizado (término en francés: *indicateur*; término en inglés: *indicator*).

3.13 Indicador de rendimiento

Números, símbolos o letras, derivados de estadísticas y datos de la biblioteca, y utilizados para evaluar el rendimiento de la misma (término en francés: *indicateur de performance*; término en inglés: *performance indicator*).

NOTA: Incluye tanto recuentos simples como relaciones entre recuentos, siempre que se utilicen en la caracterización del rendimiento de una biblioteca.

3.14 Instalaciones

Equipos, puestos de lectura, etc. proporcionados a los usuarios de la biblioteca (término en francés: *installations*; término en inglés: *facilities*).

NOTA: Incluye fotocopiadoras, terminales de acceso en línea, puestos de CD-ROM, puestos de lectura y salas de estudio, pero excluye aseos, cafeterías y teléfonos públicos.

3.15 Misión

Declaración, aprobada por las autoridades, en la que se describen los objetivos generales de la organización y su oferta de servicios y productos (término en francés: *mission*; término en inglés: *mission*).

3.16 Objetivo específico

Meta concreta respecto a una actividad dada, que debe alcanzarse como contribución al objetivo general de la organización (término en francés: *objectif opérationnel*; término en inglés: *objective*).

3.17 Objetivo general

Situación que se desea alcanzar mediante la puesta en práctica de la política acordada (término en francés: *objectif général*; término en inglés: *goal*).

3.18 Población a servir

Individuos a los cuales están destinados los servicios y materiales de la biblioteca (término en francés: *population à desservir*; término en inglés: *population to be served*).

3.19 Población objetivo

Grupos de usuarios reales y potenciales de una biblioteca determinada, como objeto de un servicio específico o como usuarios principales de materiales específicos (término en francés: *population-cible*; término en inglés: *target population*).

3.20 Préstamo

Cesión de un documento para su uso durante un período de tiempo dado, a un usuario concreto o de una institución a otra (término en francés: *prêt*; término en inglés: *loan*) [adaptado de UNE-EN ISO 2789].

NOTA: Están incluidas todas las solicitudes de préstamo registradas, los préstamos interbibliotecarios y sus renovaciones.

3.21 Recursos

Activos de la biblioteca, incluyendo personal, materiales, equipo, espacio, etc. (término en francés: *ressources*; término en inglés: *resources*).

3.22 Rendimiento

Grado de eficacia de la prestación de servicios de la biblioteca y eficiencia en la asignación y utilización de recursos para proporcionar esos servicios (término en francés: *performance*; término en inglés: *performance*).

3.23 Título

Palabra o frase, que normalmente aparece en un documento, y por la que es conveniente referirse a él, que se puede usar para identificarlo, y que con frecuencia (aunque no siempre) lo distingue de cualquier otro documento [UNE-EN ISO 2789] (término en francés: *titre*; término en inglés: *title*).

NOTA: A efectos de recuento, «título» describe un documento que forma un todo separado bajo un título individual, se publique en una o varias unidades físicas, y sin tener en cuenta el número de copias del documento que posea la biblioteca.

3.24 Usuario

Receptor de los servicios bibliotecarios (término en francés: *usager*; término en inglés: *user*).

3.25 Validez

Grado en que un indicador mide realmente lo que pretende medir (término en francés: *validité*; término en inglés: *validity*).

4 Criterios y marco descriptivo

4.1 Introducción

4.1.1 El objetivo de los indicadores de rendimiento bibliotecario es servir de herramientas para evaluar la calidad y eficacia de los servicios prestados por una biblioteca y de otras actividades que pueda emprender, así como valorar la eficiencia de los recursos asignados por la biblioteca a tales servicios y otras actividades.

4.1.2 El anexo B de esta Norma incluye indicadores de rendimiento cuya utilidad ha quedado suficientemente demostrada, ya sea por lo extendido que está su uso en las bibliotecas o por ensayos específicos efectuados por investigadores y la subsiguiente documentación en la bibliografía. Algunas descripciones incluyen modificaciones que reflejan la experiencia práctica o la necesidad de modificar el indicador para permitir su uso generalizado.

4.1.3 Todos los indicadores de rendimiento incluidos en el anexo B cumplen los criterios que figuran en el punto 4.2 y están de acuerdo con el marco descriptivo expuesto en el punto 4.3. Los indicadores de rendimiento que se añadan en revisiones futuras de esta Norma tendrán que cumplir los mismos criterios y seguir el mismo marco descriptivo.

4.1.4 En el supuesto de que se desarrollen otros indicadores de rendimiento nuevos o alternativos, con el fin de cubrir otras actividades y servicios o servir un propósito específico, se recomienda seguir los puntos 4.2 y 4.3 para evaluar y describir estos indicadores de rendimiento (ver apartado 6).

NOTA: A la hora de describir los indicadores, se ha puesto especial empeño en hacerlo independientemente unos de otros. Esto no implica que se deban usar individualmente. Muchas veces, como se indica en la mayoría de los manuales, será aconsejable recoger datos para dos o más indicadores al mismo tiempo.

4.2 Criterios

4.2.1 Para ajustarse a esta Norma, un indicador de rendimiento de bibliotecas debe haberse probado, validado y (preferiblemente) estar documentado en la bibliografía. Sin embargo, pueden aceptarse indicadores de rendimiento aunque no estén documentados explícitamente, si son de uso generalizado en las bibliotecas.

4.2.2 A la hora de probar un indicador de rendimiento, deben utilizarse los siguientes criterios:

a) **Contenido informativo.** El contenido del indicador tiene que aportar información clarificadora, de forma que sea una herramienta útil para medir una actividad, identificar los logros conseguidos y localizar problemas y deficiencias, con el objetivo de poder actuar para remediarlos. Debe proporcionar información que permita la toma de decisiones, por ejemplo, fijar metas, asignar el presupuesto, dar prioridad a determinados servicios y actividades, etc.

b) **Fiabilidad.** Un indicador de rendimiento debe ser fiable, en el sentido de que produzca el mismo resultado cuando se utilice repetidamente bajo las mismas circunstancias.

NOTA: El hecho de que un indicador refleje la variabilidad implícita de los datos, como por ejemplo las variaciones estacionales o las fluctuaciones en las actividades de préstamo, no significa que el indicador no sea fiable.

c) **Validez.** El indicador debe ser válido, esto es, debe medir lo que se quiere medir.

NOTA: El hecho de que algunos indicadores sean indicadores indirectos, o aproximaciones, no significa que no sean válidos.

d) **Idoneidad.** El indicador debe adecuarse al objetivo para el que se ha formulado. Las unidades y escala deben ser las adecuadas, y las operaciones necesarias para implementar el proceso de medida deben ser compatibles con los procedimientos habituales de la biblioteca, sus instalaciones, etc.

e) **Practicidad.** El indicador debe ser práctico, en el sentido de que utilice datos que resulten accesibles con un esfuerzo razonable, en términos de tiempo y de grado de capacitación del personal, los costes operativos y el tiempo y paciencia que requiera de los usuarios.

Si el indicador se aplica a la comparación entre bibliotecas, debe tenerse en cuenta un sexto criterio (apartado f).

f) **Comparabilidad.** Un indicador de rendimiento bibliotecario permite la comparación entre bibliotecas si el mismo resultado, una vez descontados los posibles defectos de exactitud, significa que el nivel de calidad de servicios o de eficiencia de las bibliotecas comparadas es el mismo (ver también 5.3.5).

NOTAS:

1. Es esencial asegurarse de que las actividades que están siendo medidas son comparables.

2. Este criterio es suficiente para ordenar las bibliotecas de acuerdo con el resultado del indicador de rendimiento, pero no lo es para determinar, por ejemplo, que una biblioteca que obtenga una puntuación doble que otra sea dos veces mejor.

4.3 Marco descriptivo

4.3.1 Introducción

Los indicadores de rendimiento incluidos en el anexo B se describen de acuerdo con el siguiente marco, que se debe utilizar asimismo en las descripciones de indicadores de rendimiento nuevos o alternativos.

4.3.2 Nombre

Cada indicador debe tener un único nombre, que resulte descriptivo.

4.3.3 Objetivo

Cada indicador debe tener un objetivo explícito, formulado en función de los servicios, actividades o utilización de los recursos que se vayan a evaluar.

4.3.4 Campo de aplicación

Este apartado debe indicar a qué tipo de bibliotecas se puede aplicar el indicador. También puede expresar si es adecuado para comparar bibliotecas o existen limitaciones para ello.

Se pueden incluir aquí otras limitaciones en cuanto a la aplicación del indicador.

NOTA: El apartado puede incluir salvedades y ejemplos que muestren cómo se puede aplicar el indicador. Por ejemplo, puede incluir si el indicador es únicamente apropiado para ciertas partes de los fondos como la colección de préstamo o la de referencia; o si el indicador puede utilizarse tanto para el servicio o actividad bibliotecaria en su conjunto como para partes del mismo, o para mostrar diferencias entre materias o entre subconjuntos de la población servida.

4.3.5 Definición del indicador

Cada indicador se debe definir únicamente respecto a los datos que se han de recoger y/o a la relación que se debe establecer entre los mismos.

El apartado debe incluir también las definiciones de los términos especiales utilizados en la definición del indicador, a no ser que estén ya definidos en alguna otra sección de esta Norma, así como los términos utilizados en la descripción del método que se vaya a emplear.

Los términos inequívocos utilizados en sentido habitual no necesitan definirse.

4.3.6 Método

Se deben describir de forma concisa los datos que hay que recoger y los cálculos que hay que llevar a cabo.

Se debe indicar con claridad y concisión si para determinar el valor del indicador es necesario repetir alguna medida.

Se pueden describir dos o más métodos alternativos, por ejemplo, diferentes datos y cálculos utilizados para producir el mismo indicador.

NOTA: Por ejemplo, utilizar recuentos totales en vez de muestreo, o utilizar una medida directa en vez de una estimada basada en datos diferentes.

Si se describe más de un método, se debe describir primero el que se pueda aplicar de una forma más general.

Las descripciones no deben incluir metodología estadística general, como procedimientos de muestreo, tamaño de la muestra, estimación de los intervalos de confianza, ensayos estadísticos, etc.

Si se va a utilizar un cuestionario, únicamente se incluirán las preguntas que se vayan a formular y la puntuación utilizada, y no una descripción detallada del diseño del cuestionario.

Las descripciones de los métodos deben indicar, si es posible, el esfuerzo necesario para la preparación, recogida de los datos y análisis de los resultados.

4.3.7 Interpretación y factores que afectan al indicador

La interpretación puede incluir la información necesaria para interpretar los resultados de la utilización del indicador.

NOTA: Se puede indicar el intervalo de variación total del indicador, así como incluir un apartado indicando al usuario de esta Norma cuál es el valor ideal, si el máximo, mínimo u óptimo. En la mayoría de los casos, no se dispone actualmente de la información sobre las variaciones que se encuentran normalmente en las bibliotecas. Esta información se añadirá cuando vaya apareciendo.

El apartado de interpretación puede incluir información sobre la variabilidad esperada, por ejemplo, variaciones estacionales, o dependientes de la hora del día.

Este apartado también puede incluir información sobre factores internos o externos a la biblioteca que pueden afectar a los resultados, a fin de favorecer la utilización de los indicadores de rendimiento como una herramienta de diagnóstico. Esta información se debe proporcionar de forma que sea posible detectar qué acciones llevadas a cabo por la biblioteca pueden contribuir a que se modifiquen los resultados en la forma deseada.

4.3.8 Fuentes (opcional)

Se pueden proporcionar referencias bibliográficas de la fuente del indicador. La descripción debe indicar con claridad si el indicador, tal como se describe en esta Norma, es una versión modificada del descrito en el documento fuente.

Si la denominación del indicador es diferente de la utilizada en la fuente bibliográfica, se incluirá el nombre original entre paréntesis detrás de la referencia.

Las referencias pueden incluir documentos que suministren una información más detallada sobre la utilización del indicador, métodos de recogida y análisis de los datos, etc.

4.3.9 Indicadores relacionados (opcional)

Cuando se considere oportuno, se debe incluir un apartado que indique la relación del indicador con otros indicadores de esta Norma.

5 Utilización de los indicadores de rendimiento

5.1 Generalidades

5.1.1 El objetivo de los indicadores de rendimiento descritos en esta Norma es la evaluación eficaz de las bibliotecas. En este proceso, la calidad y eficacia de los servicios y otras actividades de la biblioteca, así como la eficiencia en la utilización de sus recursos, se evalúan en relación con la misión, objetivos generales y objetivos específicos de la propia biblioteca.

5.1.2 Los indicadores de rendimiento deben vincularse a la planificación y evaluación sistemáticas de la biblioteca, y los procesos de medida y evaluación se deben llevar a cabo regularmente. Los resultados se deben presentar de forma que proporcionen información para la toma de decisiones y demuestren cómo cumple su misión la biblioteca.

5.1.3 Como herramienta de planificación y control de la biblioteca, los indicadores de rendimiento tienen dos objetivos principales. Uno es facilitar el control en los procesos de gestión, el otro es servir de base de referencia y para facilitar la comunicación entre el personal de la biblioteca, los organismos financiadores y los usuarios.

Un objetivo secundario es su utilización en los análisis comparativos de rendimiento en bibliotecas y servicios de información que tienen misiones y objetivos similares.

5.1.4 En los últimos años, las bibliotecas han utilizado una amplia variedad de indicadores de rendimiento para esta finalidad. Algunos indicadores se han utilizado ampliamente y ello se ha convertido en una práctica habitual. También en los últimos años se ha intentado consolidar la investigación realizada con anterioridad en este campo, lo que ha contribuido a alcanzar un consenso entre profesionales en una serie de indicadores de rendimiento y en cómo ponerlos en práctica en el trabajo diario de la biblioteca.

NOTA: A nivel nacional, se han hecho contribuciones significativas en forma de manuales y otras recopilaciones, listadas en el anexo C [3, 4, 6, 7, 18, 19, 20, 25, 27], algunas de las cuales se han traducido y adaptado por otros países. A nivel internacional, la UNESCO ha llevado a cabo un trabajo muy importante, que ha favorecido el desarrollo de indicadores de rendimiento en las bibliotecas públicas ([5] en el anexo C), y la IFLA, cuya sección de Bibliotecas Universitarias y otras Bibliotecas de Investigación ha elaborado una serie de pautas para la medida de indicadores de rendimiento en bibliotecas universitarias ([8] en el anexo C). Bajo los auspicios de la Comisión Europea se ha publicado una amplia revisión y recopilación ([24] en el anexo C). Estos y otros trabajos relacionados proporcionan una información importante sobre cómo desarrollar, utilizar e interpretar los indicadores de rendimiento bibliotecario.

5.2 Selección de los indicadores de rendimiento

5.2.1 Los indicadores de rendimiento incluidos en esta Norma son los que se han considerado más útiles para las bibliotecas en general. Esta Norma reconoce que hay muchos tipos diferentes de bibliotecas, en diferentes entornos, que sirven a diferentes grupos de usuarios, y que tienen un amplio abanico de características específicas

(estructura, financiación, administración, etc.). Existe una variedad tan amplia a nivel mundial que es importante entender que no todos los indicadores de rendimiento descritos son útiles para todas las bibliotecas. Sería más adecuado considerar los indicadores de rendimiento incluidos en esta Norma como una lista de los que se pueden utilizar en diferentes entornos bibliotecarios.

5.2.2 Las bibliotecas, de acuerdo con las instituciones de las que dependen y las autoridades correspondientes, tales como los gobiernos locales y nacionales, así como sus usuarios y otras partes interesadas, deben decidir qué indicadores son más apropiados en cada situación. Esta decisión se debe tomar considerando la misión, objetivos generales y objetivos específicos de la biblioteca. Por ejemplo, la evaluación de las bibliotecas financiadas con fondos públicos tiene lugar en el contexto del desarrollo de la política pública

Es deseable que todos los interesados estén de acuerdo en la idoneidad de los indicadores de rendimiento utilizados.

5.2.3 Se necesita que el personal de la biblioteca reúna conocimientos diversos para seleccionar los indicadores de rendimiento más apropiados para esa biblioteca concreta, para recoger y analizar los datos, y para interpretar los resultados dentro de la estrategia de gestión de la biblioteca. Algunas bibliotecas encontrarán importante y necesario emprender actividades de formación y perfeccionamiento del personal antes de aplicar los indicadores de rendimiento.

5.2.4 Para seleccionar los indicadores de rendimiento que se vayan a utilizar en una biblioteca concreta, se deben tener en cuenta los siguientes factores :

- a) ¿Servirá de ayuda el indicador de rendimiento a la gestión de la biblioteca, al organismo financiador y a la población a servir?
- b) ¿Sospecha el bibliotecario que una actividad o área concreta no funciona como debiera?

Incluso si es únicamente un sentimiento intuitivo del bibliotecario, debería ser razón suficiente para utilizar un indicador de rendimiento que le permita descubrir si hay algún problema.

- c) ¿Qué esfuerzo se puede pedir al personal para recoger y analizar los datos necesarios para elaborar los indicadores de rendimiento?

En la elaboración de los indicadores de rendimiento se consume tiempo del personal y recursos. Debe contarse con tiempo del personal y recursos suficientes para elaborar cada indicador de rendimiento.

El personal necesita conocimientos prácticos de una serie de procedimientos estadísticos.

- d) ¿Debe la biblioteca suministrar datos sobre áreas de servicio concretas a alguna autoridad externa?

Si es así, es necesario decidir si los mismos datos se pueden también utilizar para elaborar indicadores de rendimiento bibliotecario.

Los factores locales pueden influir en la selección de los indicadores de rendimiento. El bibliotecario tiene que ser consciente, al seleccionar los indicadores de rendimiento, de que éstos deben ser los más apropiados para la evaluación del funcionamiento de la biblioteca en relación con sus objetivos generales y objetivos específicos.

5.3 Limitaciones

5.3.1 Mejora de los resultados de los indicadores de rendimiento

Los usuarios de los indicadores de rendimiento deben tener muy en cuenta que es imposible conseguir simultáneamente valores óptimos en todos ellos. Por ejemplo, una biblioteca puede alcanzar un nivel alto de satisfacción de los usuarios, pero sólo a cambio de contraer un gasto elevado por usuario. Los valores de los indicadores de rendimiento se deben interpretar considerando lo que la biblioteca quiere conseguir, y no simplemente para mejorar los valores de indicadores específicos.

5.3.2 Grado de precisión

Los resultados se deben interpretar con precaución. La falta de precisión puede deberse a errores de muestreo, o a aspectos subjetivos del proceso de medición, o al empleo de tiempo o recursos insuficientes (por ejemplo, indicadores B.1.1.1 y B.2.6.1). Puede asimismo deberse a que los indicadores sean intrínsecamente imprecisos (por ejemplo, B.2.1.3 y B.2.2.5).

NOTA: En ciertos casos es suficiente una estimación aproximada, y aspirar a una mayor precisión puede ser un esfuerzo inútil.

5.3.3 Conocimientos de los usuarios frente a rendimiento bibliotecario

En los indicadores de rendimiento bibliotecario influye, en cierta medida, el comportamiento del usuario en las diferentes gestiones que realiza en la biblioteca. Por ejemplo, la satisfacción del usuario por la disponibilidad de materiales en una biblioteca, puede ser extremadamente baja. Este hecho podría indicar varias cosas: que los usuarios carecen de suficientes conocimientos para localizar los materiales en esa biblioteca, o que la biblioteca no tiene suficientes documentos para satisfacer su demanda. Por ello, un valor bajo sugiere un área que necesita revisión. La revisión puede sugerir la necesidad de estrategias para mejorar el conocimiento y destreza de los usuarios en relación con las actividades de la biblioteca; o puede sugerir la necesidad de mejorar la disponibilidad de libros, modificando los períodos de préstamo o comprando más ejemplares.

5.3.4 Relacionar recursos con servicios

No es necesariamente cierto que un rendimiento pobre indique que se necesitan más recursos para mejorar los servicios de una biblioteca. De hecho, puede no existir una fuerte correlación entre los recursos y la calidad de los servicios que presta la biblioteca. La experiencia del personal, el tipo de gestión y otros factores, incluyendo el aumento de recursos, pueden tener efectos diferentes en la mejora de la calidad de los servicios en distintas bibliotecas.

5.3.5 Comparabilidad de los datos de los indicadores de rendimiento

El objetivo principal de la utilización de indicadores de rendimiento bibliotecario es el autodiagnóstico. Éste puede incluir comparaciones históricas en la misma biblioteca. Un objetivo secundario es fomentar comparaciones útiles y significativas entre bibliotecas. Normalizar los indicadores de rendimiento y los procedimientos de recogida de datos puede facilitar ese proceso. Sin embargo, tales comparaciones se deben hacer siempre respecto a los siguientes aspectos de cada biblioteca:

- a) misión, objetivos generales y objetivos específicos;
- b) comportamiento de una serie de indicadores de rendimiento;
- c) recursos;
- d) tipos de usuarios;
- e) estructura de mando;
- f) procedimientos.

Si se comparan los valores de los indicadores de rendimiento en distintas bibliotecas, esta comparación se debería hacer con precaución, teniendo en cuenta su limitación [ver también 4.2.2 f)].

6 Mantenimiento de esta Norma

El responsable del mantenimiento de esta Norma Internacional es un grupo que funciona bajo los auspicios de ISO/TC 46/SC 8. Un grupo de expertos revisará los nuevos indicadores que se vayan desarrollando y las descripciones se publicarán, tan rápidamente como sea posible, como correcciones de esta Norma, tras su aprobación por los comités nacionales.

Anexo A (normativo)

Lista de indicadores de rendimiento bibliotecario

En la tabla A.1 se indican actividades y servicios que las bibliotecas llevan a cabo habitualmente. Los indicadores de rendimiento descritos en esta Norma se agrupan bajo las actividades o servicios con los que se relacionan, y se hace referencia a las descripciones contenidas en el anexo B. La notación está diseñada para permitir futuras adiciones a la lista de actividades y a la de indicadores.

NOTAS:

1. Algunos de los indicadores utilizados en las bibliotecas no se describen.
2. En esta Norma se incluyen algunas actividades para las cuales no se describe ningún indicador. Este hecho refleja que, en el momento de la redacción de esta Norma, no existían indicadores adecuados descritos en la bibliografía o de uso generalizado. A cada una de las actividades se le atribuye un número de referencia (por ejemplo, B.2.8) para facilitar la inserción de nuevas descripciones en el futuro.

Tabla A.1

<i>Servicio, actividad o aspecto evaluado</i>	<i>Indicador de Rendimiento</i>	<i>Descripción en anexo B</i>
Opinión del usuario General	Satisfacción del Usuario	B.1 B.1.1 B.1.1.1
Servicios Públicos Generales	Porcentaje Alcanzado de la Población Objetivo	B.2 B.2.1 B.2.1.1
Suministro de Documentos	Coste por Usuario	B.2.1.2
	Visitas a la Biblioteca per Cápita	B.2.1.3
	Coste por Visita a la Biblioteca	B.2.1.4 B.2.2
	Disponibilidad de Títulos	B.2.2.1
	Disponibilidad de Títulos Solicitados	B.2.2.2
	Porcentaje de Títulos Solicitados Existentes en la Colección	B.2.2.3
Recuperación de Documentos	Disponibilidad Ampliada de Títulos Solicitados	B.2.2.4
	Uso de Materiales en Sala per Cápita	B.2.2.5
	Tasa de Uso de Documentos	B.2.2.6 B.2.3
	Tiempo Medio de Recuperación de Documentos de Depósitos Cerrados	B.2.3.1
	Tiempo Medio de Recuperación de Documentos de Áreas de Libre Acceso	B.2.3.2
	Préstamo de Documentos	B.2.4 B.2.4.1 B.2.4.2 B.2.4.3 B.2.4.4 B.2.4.5
Suministro de Documentos de Fuentes Externas	Volumen de Prestamos (%)	B.2.5
	Préstamos per Cápita	B.2.5.1
Servicios de Referencia e Información	Rapidez del Préstamo Interbibliotecario	B.2.6 B.2.6.1
Búsquedas de Información	Tasa de Respuestas Correctas	B.2.7 B.2.7.1
	Tasa de Éxitos de Búsquedas en el Catálogo de Títulos	B.2.7.2
	Tasa de Éxitos de Búsquedas en el Catálogo de Materias	B.2.8
Formación de Usuarios	No se describen indicadores en esta Norma	
Instalaciones	Disponibilidad de Instalaciones	B.2.9 B.2.9.1
	Tasa de Utilización de Instalaciones	B.2.9.2
	Tasa de Ocupación de Asientos	B.2.9.3
	Disponibilidad de Sistemas Automatizados	B.2.9.4
Servicios Técnicos		B.3 B.3.1
Adquisición de Documentos	Tiempo Medio de Adquisición de Documentos	B.3.1.1
Proceso Técnico de Documentos		B.3.2
	Tiempo Medio de Proceso Técnico de Documentos	B.3.2.1
Catalogación	Coste por Título Catalogado	B.3.3 B.3.3.1
Promoción de Servicios	No se describen indicadores en esta Norma	B.4
Disponibilidad y Utilización de Recursos Humanos		B.5
	No se describen indicadores en esta Norma	

Anexo B (Normativo)

Descripción de los indicadores de rendimiento

NOTA: Los números entre corchetes se refieren a la bibliografía del anexo C.

B.1 Opinión del usuario

B.1.1 General

B.1.1.1 Satisfacción del Usuario

B.1.1.1.1 Objetivo

Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios de la biblioteca en su conjunto o con los diferentes servicios específicos.

B.1.1.1.2 Campo de aplicación

Todas las bibliotecas. Es posible comparar la misma biblioteca en distintos períodos de tiempo. Únicamente es posible comparar bibliotecas diferentes si las circunstancias, problemas y procedimientos son idénticos.

El indicador puede utilizarse para evaluar la satisfacción de grupos específicos de usuarios, por ejemplo, estudiantes, profesores o personas mayores.

El indicador puede utilizarse para medir la opinión de los usuarios sobre cualquier servicio público de una biblioteca. Por ejemplo:

- horas de apertura;
- instalaciones para estudiar;
- disponibilidad de documentos;
- servicio de préstamo interbibliotecario;
- servicio de información y referencia;
- formación de usuarios;
- actitud del personal de la biblioteca;
- los servicios de la biblioteca en su conjunto;

Con la misma encuesta pueden evaluarse diferentes aspectos de servicios específicos.

B.1.1.1.3 Definición del indicador

Puntuación media, en una escala de cinco puntos, de 1 a 5, con un valor mínimo de 1, dada por los usuarios de los servicios de la biblioteca en su conjunto o de sus diferentes servicios.

B.1.1.1.4 Método

Diseñar un cuestionario sencillo que enumere los servicios específicos y/o aspectos de esos servicios que se van a evaluar. Cada pregunta se puntuará en una escala de cinco puntos.

En el cuestionario pueden incluirse preguntas sobre los tipos de usuario. Distintos grupos de usuarios tienen diferentes necesidades, por lo que los datos pueden analizarse para identificar la relación de la satisfacción con estas variables.

Seleccionar una muestra representativa (aleatoria) de usuarios y solicitarles que cumplimenten el cuestionario.

El valor promedio de la Satisfacción del Usuario para cada servicio o aspecto de un servicio es :

$$A/B$$

donde

A: Es la suma de las puntuaciones indicadas por los usuarios para cada servicio.

B: Es el número de personas que respondieron a las preguntas.

Redondear a una cifra decimal.

Este indicador se calcula y presenta separadamente para cada pregunta de la encuesta.

Para cada servicio, también se cuenta la frecuencia con la que aparece cada puntuación. Se calcula el porcentaje para cada una. Esto muestra como se distribuye la opinión del usuario a lo largo de la escala.

Se puede utilizar una selección específica de preguntas del cuestionario para identificar fuentes específicas de insatisfacción, y para identificar la importancia relativa de los distintos servicios.

NOTA: Puede utilizarse como alternativa una entrevista a los usuarios.

B.1.1.1.5 Interpretación y factores que afectan al indicador

Este indicador, para cada servicio o aspecto del servicio, es un número entre 1 y 5 con una cifra decimal.

Las opiniones de los usuarios son muy subjetivas y dependen de sus circunstancias individuales en el momento de la encuesta. Un factor importante son las expectativas de los usuarios. Si no tienen experiencia en servicios de gran calidad, pueden sentirse satisfechos con un servicio de baja calidad, lo que hace que sea difícil la comparación entre bibliotecas.

B.1.1.1.6 Fuentes (ver anexo C)

[4] p. 118-122.

[6] p. 43-53.

[8] p. 106-111.

B.2 Servicios Públicos

B.2.1 Generales

B.2.1.1 Porcentaje Alcanzado de la Población Objetivo

B.2.1.1.1 Objetivo

Evaluar el éxito de la biblioteca para alcanzar a la población objetivo.

NOTA: La población objetivo puede ser la población a servir por la biblioteca, un grupo específico de esa población o algún otro grupo al que la biblioteca aspira a servir.

B.2.1.1.2 Campo de aplicación

Todas las bibliotecas.

Puede utilizarse para comparar bibliotecas que pretenden servir a grupos de población similares, teniendo la precaución de utilizar el mismo método para calcular el indicador.

B.2.1.1.3 Definición del indicador

Porcentaje de la población objetivo que utiliza la biblioteca.

Un *usuario* es, a efectos de este indicador, una persona que ha visitado la biblioteca o utilizado sus servicios de otra forma durante el último año. Puede utilizarse el número de usuarios con préstamos registrados como una estimación del número de usuarios de la población objetivo.

A efectos de este indicador, un *usuario* puede ser una persona o un organismo (una organización, institución o empresa).

B.2.1.1.4 Métodos

a) Seleccionar una muestra representativa (aleatoria) de la población objetivo. Preguntar a cada persona de la muestra si ha visitado la biblioteca, o utilizado sus servicios de alguna otra forma, durante el último año.

El Porcentaje Alcanzado de la Población Objetivo es

$$A/B \times 100\%$$

donde

A: Es el número de personas que han contestado afirmativamente.

B: Es el número total de personas que han contestado.

Redondear al número entero más próximo.

b) Utilizando los registros del sistema automatizado, contar el número de usuarios (pertenecientes a la población objetivo) que han tenido documentos en préstamo en el último año.

Estimar el número de personas en la población objetivo.

El Porcentaje Alcanzado de la Población Objetivo es

$$A/B \times 100\%$$

donde

A: Es el número de prestatarios pertenecientes a la población objetivo.

B: Es el número total de personas de la población objetivo.

Redondear al número entero más próximo.

Ya que en este método no se tiene en cuenta el número de transacciones realizadas por cada persona, se puede obtener una puntuación más baja que la real.

B.2.1.1.5 Interpretación y factores que afectan al indicador

El indicador es un número entero entre 0 y 100. Normalmente una puntuación más alta se considera mejor que una más baja, pero desde el punto de vista de una determinada biblioteca, un valor relativamente bajo puede considerarse satisfactorio, por ejemplo, bibliotecas con un tipo específico de población objetivo.

En la proporción de la población objetivo que utiliza la biblioteca influyen varios factores, muchos de ellos externos a la biblioteca. Algunos ejemplos son: composición demográfica de la población objetivo; nivel de población urbana; nivel de educación; características de las instituciones a las que sirve (por ejemplo, métodos de enseñanza, nivel de ayuda económica a los estudiantes); hábitos de compra de libros; distancia geográfica entre la biblioteca y los usuarios; condiciones sociales generales; clima económico; etc.

El resultado debe reflejar la promoción activa de los servicios bibliotecarios, así como su mejora.

B.2.1.1.6 Fuentes (ver anexo C)

[5] p. 35 («Porcentaje de la Población con Libros en Préstamo», utilizando los préstamos como una estimación del porcentaje de la población que ha utilizado la biblioteca).

[7] p. 41-42 («Registros como porcentaje de la población»).

[8] p. 45-48 («Penetración en el mercado»).

[24] p. 88-90.

B.2.1.1.7 Indicadores relacionados

Visitas a la Biblioteca per Cápita. Utilización de la Biblioteca per Cápita. Volumen de Préstamos. Tasa de Uso de Documentos. Documentos en Préstamo per Cápita.

B.2.1.2 Coste por Usuario

B.2.1.2.1 Objetivo

Evaluar el coste de los servicios de la biblioteca en relación con el número de usuarios.

B.2.1.2.2 Campo de aplicación

Todas las bibliotecas.

Si el cálculo del gasto se efectúa de la misma forma, este indicador se puede utilizar para comparar bibliotecas con la misma misión.

B.2.1.2.3 Definición del indicador

Gastos corrientes totales de la biblioteca en el año, divididos por el número de usuarios.

Un *usuario* es, a efectos de este indicador, una persona que ha visitado la biblioteca o utilizado sus servicios de alguna otra forma durante el último año. Para las bibliotecas cuya principal actividad es el préstamo, se puede utilizar el número de usuarios con préstamos registrados como una estimación del número de usuarios en la población objetivo.

A efectos de este indicador, un *usuario* puede ser una persona o un organismo (una organización, institución o empresa).

B.2.1.2.4 Métodos

a) Seleccionar una muestra representativa (aleatoria) de la población a servir. Preguntar a cada persona de la muestra si ha visitado la biblioteca, o utilizado sus servicios de alguna otra forma, durante el último año.

Calcular los gastos corrientes totales, utilizando los datos contables. Se puede dar una estimación para el año en curso a partir del presupuesto.

El Coste por Usuario es

$$\frac{A}{B/C \times D}$$

donde

A: Son los gastos corrientes totales de la biblioteca en un año, expresados en la moneda correspondiente.

B: Es el número de personas de la muestra que contesta afirmativamente.

C: Es el número de personas de la muestra.

D: Es el número de personas de la población a servir.

Redondear de la forma que se utilice habitualmente con la moneda empleada.

b) Utilizando los registros del sistema automatizado, contar el número de usuarios (pertenecientes a la población objetivo) que han tenido documentos en préstamo en el último año.

El Coste por Usuario es

$$A/B$$

donde

A: Son los gastos corrientes totales de la biblioteca en un año, expresados en la moneda correspondiente.

B: Es el número de usuarios con préstamos registrados durante el último año.

Redondear de la forma que se utilice habitualmente con la moneda empleada.

B.2.1.2.5 Interpretación y factores que afectan al indicador

El indicador es un número real sin límite superior.

Este indicador se puede utilizar para evaluar:

- El coste-eficacia de una biblioteca en distintos períodos.
- El coste-eficacia de una biblioteca en una comunidad local en comparación con otros servicios.
- El coste-eficacia de una biblioteca en comparación con otras bibliotecas del mismo tipo.

Este indicador no se debe utilizar aislado. Es útil para situar los indicadores de servicio en un contexto más general. Se debe considerar en relación con el campo de aplicación y calidad de los servicios y con los objetivos de la biblioteca. Cuando se evalúa en comparación con los objetivos, puede ser útil para justificar el gasto de fondos públicos y para ayudar a entender diferencias de costes entre bibliotecas similares. El método de contabilidad podría influir en el cálculo. Cuando este método cuenta únicamente prestatarios registrados, el resultado puede sobrestimar el Coste por Usuario, ignorando a los que utilizan otros servicios pero no solicitan documentos en préstamo.

B.2.1.2.6 Fuentes (ver anexo C)

[4] p. 52-53.

B.2.1.2.7 Indicadores relacionados

Coste por Visita a la Biblioteca. Coste por Préstamo.

B.2.1.3 Visitas a la Biblioteca per Cápita

B.2.1.3.1 Objetivo

Evaluar el éxito de la biblioteca en atraer usuarios a sus servicios.

B.2.1.3.2 Campo de aplicación

Todas las bibliotecas con una población a servir definida.

Es posible comparar bibliotecas si se tienen en cuenta sus diferencias en cuanto a su misión y a los factores socioeconómicos de la población.

B.2.1.3.3 Definición del indicador

El número total de visitas a la biblioteca durante un año dividido por el número total de personas de la población a servir. En el contexto de este indicador, una visita es el acto de entrada en los locales de la biblioteca para utilizar alguno de los servicios que proporciona.

B.2.1.3.4 Métodos

a) Utilizar un torniquete o dispositivo similar para contar automáticamente el número de personas que entran o salen de la biblioteca.

Las Visitas a la Biblioteca per Cápita son

$$A/B$$

donde

A: Es el número total de visitas a la biblioteca durante un año

B: Es el número de personas de la población a servir.

Redondear al número entero más próximo.

b) Contar el número de personas que entran o salen de la biblioteca durante uno o más períodos de muestreo. El usuario del indicador seleccionará el número y duración de estos períodos de muestreo. Estimar por extrapolación el número total de visitas anuales, utilizando la información disponible sobre variaciones durante el año.

NOTA: Generalmente las bibliotecas públicas utilizarán períodos de una semana; las bibliotecas universitarias, dos o más períodos que reflejen el ciclo de las actividades académicas.

Las Visitas a la Biblioteca per Cápita son

$$A/B$$

donde

A: Es el número total de visitas a la biblioteca durante un año.

B: Es el número de personas de la población a servir.

Redondear al número entero más próximo.

B.2.1.3.5 Interpretación y factores que afectan al indicador

El indicador es un número real sin límite superior. Un valor elevado se considera bueno.

Si se utiliza un torniquete, el recuento puede ser demasiado elevado, ya que incluirá entradas y salidas del personal de la biblioteca y de otras personas que no sean usuarios, o el que los usuarios salgan y vuelvan a entrar por distintos motivos.

Este indicador es menos relevante para bibliotecas con un número importante de solicitudes electrónicas o telefónicas, o con otro tipo de servicios para usuarios remotos, o con un elevado número de usuarios que no pertenezcan a la población a servir. Cuando existan grandes variaciones estacionales, el recuento se debe realizar en períodos de tiempo más cortos, durante los cuales la utilización de la biblioteca sea más regular.

B.2.1.3.6 Fuentes (ver anexo C)

[7] p. 37-41.

[24] p. 91-93.

B.2.1.3.7 Indicador relacionado

Coste por Visita a la Biblioteca.

B.2.1.4 Coste por Visita a la Biblioteca

B.2.1.4.1 Objetivo

Evaluar el coste del servicio que presta la biblioteca en relación con el número de visitas a la misma.

B.2.1.4.2 Campo de aplicación

Todas las bibliotecas.

Si el cálculo del gasto se efectúa de la misma forma, el indicador se puede utilizar para comparar bibliotecas con la misma misión.

B.2.1.4.3 Definición del indicador

Los gastos corrientes totales de la biblioteca en un año divididos por el número de visitas a la misma.

En el contexto de este indicador, una visita es el acto de entrada en los locales de la biblioteca para utilizar alguno de los servicios que proporciona.

B.2.1.4.4 Métodos

Utilizar un torniquete o dispositivo similar para contar automáticamente el número de personas que entran o salen de la biblioteca. Calcular los gastos corrientes totales en un año, utilizando los datos contables. Se puede dar una estimación para el año en curso a partir del presupuesto.

El Coste por Visita a la Biblioteca es

$$A/B$$

donde

A: Son los gastos corrientes totales de la biblioteca en un año, expresados en la moneda correspondiente.

B: Es el número total de visitas anuales.

Redondear de la forma que se utilice habitualmente con la moneda empleada.

b) Contar el número de personas que entran o salen de la biblioteca durante uno o más períodos de muestreo. El usuario del indicador seleccionará el número y duración de estos períodos de muestreo. Estimar por extrapolación el número total de visitas anuales, utilizando la información disponible sobre variaciones durante el año.

NOTA: Generalmente las bibliotecas públicas utilizarán períodos de una semana; las bibliotecas universitarias, dos o más períodos que reflejen el ciclo de las actividades académicas.

El Coste por Visita a la Biblioteca es

$$A/B$$

donde

A: Son los gastos corrientes totales de la biblioteca en un año, expresados en la moneda correspondiente.

B: Es el número total de visitas anuales.

Redondear de la forma que se utilice habitualmente con la moneda empleada.

B.2.1.4.5 Interpretación y factores que afectan al indicador

El indicador es un número real sin límite superior.

Este indicador no se debe utilizar aislado. Es útil para situar los indicadores de servicio en un contexto más general. Se debe considerar en relación con el campo

de aplicación y calidad de los servicios y con los objetivos de la biblioteca. Cuando se evalúa en comparación con los objetivos, puede ser útil para justificar el gasto de fondos públicos y para ayudar a entender diferencias de costes entre bibliotecas similares.

El método de contabilidad podría influir en el cálculo.

La utilización remota de la biblioteca a través de redes locales, etc., puede modificar significativamente el comportamiento de los usuarios.

Si se utiliza un torniquete, el recuento de visitantes puede ser demasiado elevado, ya que incluirá entradas y salidas del personal de la biblioteca y de otras personas que no sean usuarios.

Este indicador es menos relevante para bibliotecas con un número importante de solicitudes electrónicas o telefónicas, o con otro tipo de servicios para usuarios remotos.

Cuando existan grandes variaciones estacionales, el recuento se debe realizar en períodos de tiempo más cortos, durante los cuales la utilización de la biblioteca sea más regular.

B.2.1.4.6 Fuentes (ver anexo C)

[4] p. 52-53 (variante de «Coste por Usuario»).

B.2.1.4.7 Indicadores relacionados

Coste por Usuario. Visitas a la Biblioteca per Cápita.