
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.

INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN. INDICADORES DE RENDIMIENTO BIBLIOTECARIO (Segunda parte) ISO 11620 UNE 50-137

B.2.2 Suministro de documentos

B.2.2.1 Disponibilidad de Títulos

B.2.2.1.1 Objetivo

Evaluar hasta qué punto los títulos de la biblioteca están realmente disponibles en el caso de que fueran solicitados.

B.2.2.1.2 Campo de aplicación

Todas las bibliotecas. Se deben evaluar por separado las colecciones de referencia y de préstamo.

Se puede utilizar para colecciones concretas, áreas temáticas, sucursales, o períodos de tiempo. Los indicadores resultantes se pueden comparar para cada área específica de la biblioteca, para ver si la disponibilidad difiere significativamente.

Si se utiliza el mismo método para calcular el indicador, se puede utilizar para comparar bibliotecas con la misma misión.

B.2.2.1.3 Definición del indicador

Porcentaje de títulos de la biblioteca que están disponibles para los usuarios inmediatamente.

Disponible significa, en el contexto de este indicador, que ejemplares de los títulos están presentes en la biblioteca y a disposición de los usuarios para préstamo o para

su consulta en sala. Los ejemplares que están en depósitos cerrados se consideran como disponibles.

Los ejemplares en proceso técnico, catalogación, clasificación, encuadernación, reorganización de las estanterías etc. y los ejemplares no localizados por robo, colocación equivocada, etc. se cuentan como no disponibles, pero los títulos se incluyen en el número total de títulos.

Los *Títulos*, a efectos de este indicador, pueden incluir artículos de revistas o libros, si se incluyen en el número total de títulos. Lo que se incluya en este concepto debe quedar claramente expresado en cada caso.

B.2.2.1.4 Métodos

a) Seleccionar una muestra representativa (aleatoria) de los títulos de la biblioteca. Registrar, para cada título de la muestra, si hay un ejemplar disponible. Para una medida aproximada, se verifican únicamente los registros de la biblioteca. Para una medida más precisa, se debe comprobar además si realmente existen ejemplares.

La Disponibilidad de Títulos es

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

donde

A: es el número de títulos disponibles en la muestra;

B: es el número total de títulos en la muestra.

Redondear al número entero más próximo.

b) Utilizando los registros del sistema automatizado, contar los títulos de la biblioteca que tienen al menos un ejemplar disponible. En este caso, sólo se verifican los registros, no la existencia real de ejemplares.

La Disponibilidad de Títulos es

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

donde

A: es el número de títulos disponibles ;

B: es el número total de títulos.

Redondear al número entero más próximo.

Las bibliotecas con variaciones pronunciadas, p.e. variaciones estacionales, pueden obtener un indicador más preciso midiendo la Disponibilidad de Títulos a intervalos de tiempo y calculando después la disponibilidad media.

NOTA: Por comodidad se puede utilizar la misma muestra, incluso aunque introduzca una fuente de error, debido a los posibles cambios en la composición de la colección. La magnitud de este error será insignificante para los niveles de precisión que se necesitan en la mayor parte de los casos.

Si los ejemplares de referencia y de préstamo están juntos en la colección, los ejemplares de referencia no se deben tener en cuenta para el cálculo.

B.2.2.1.5 Interpretación y factores que afectan al indicador

El indicador es un número entero entre 0 y 100. Estima la probabilidad de que un título seleccionado aleatoriamente en la biblioteca esté disponible. Un valor alto significa una disponibilidad elevada.

En algunas bibliotecas existen variaciones estacionales, semanales o a lo largo del día.

En el indicador pueden influir varios factores; los más importantes son:

- el número de ejemplares de cada título, especialmente en títulos con mucha demanda
- el periodo estándar de préstamo, los periodos especiales de préstamo para títulos de mucha demanda, y el número de documentos que pueden obtenerse simultáneamente en préstamo.

En el resultado pueden influir factores secundarios como: número de títulos obsoletos y de ejemplares duplicados que ya no se necesitan, número de títulos que están en encuadernación o sometidos a otros procesos, rapidez de recolocación en las estanterías etc.

B.2.2.1.6 Fuentes (ver anexo C)

[3] («Disponibilidad de Materiales»)
[17] p. 300.

B.2.2.1.7 Indicadores relacionados

Tasa de Uso de Documentos. Disponibilidad de Instalaciones. Disponibilidad de Sistemas Automatizados.

B.2.2.2 Disponibilidad de Títulos Solicitados

B.2.2.2.1 Objetivo

Evaluar hasta qué punto los títulos de la biblioteca que solicitan los usuarios están realmente disponibles en el momento de la solicitud.

B.2.2.2.2 Campo de aplicación

Todas las bibliotecas. Se deben evaluar por separado las colecciones de referencia y de préstamo.

Se puede utilizar para colecciones concretas, áreas temáticas, sucursales, o periodos de tiempo. Los indicadores resultantes se pueden comparar para cada área específica de la biblioteca, para ver si la disponibilidad difiere significativamente.

Si se utiliza el mismo método para calcular el indicador, se puede utilizar para comparar bibliotecas con la misma misión.

B.2.2.2.3 Definición del indicador

Porcentaje de títulos de la biblioteca que son solicitados por al menos un usuario y que están disponibles inmediatamente.

Disponible significa, en el contexto de este indicador, que uno o más ejemplares de cada título está presente en la biblioteca y a disposición de los usuarios para préstamo o para su consulta en sala. Los ejemplares que están en depósitos cerrados se consideran disponibles.

Los ejemplares en proceso técnico, catalogación, clasificación, encuadernación, reorganización de las estanterías etc. y los ejemplares no localizados por robo, colocación equivocada, etc. se cuentan como no disponibles, pero los títulos se incluyen en el número total de títulos.

Los Títulos, a efectos de este indicador, pueden incluir artículos de revistas o libros, si se incluyen en el número total de títulos. Lo que se incluya en este concepto debe quedar claramente expresado en cada caso.

B.2.2.2.4 Método

Seleccionar una muestra representativa (aleatoria) de los títulos de la biblioteca solicitados al menos por un usuario. Registrar, para cada título de la muestra, si hay un ejemplar disponible. Para una medida aproximada, se verifican únicamente los registros de la biblioteca. Para una medida más precisa, se debe comprobar además si realmente existen ejemplares.

La Disponibilidad de Títulos Solicitados es

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

donde

- A: es el número de títulos solicitados disponibles;
B: es el número total de títulos solicitados.

Redondear al número entero más próximo.

Una muestra representativa se puede establecer de dos formas :

a) Se selecciona una muestra de los títulos solicitados preguntando a una muestra representativa de usuarios qué están buscando en la biblioteca, descartando cualquier título no existente en la misma. Sólo se incluyen en la muestra títulos concretos, no búsquedas por materias. Se eliminan los duplicados.

NOTA: Este método puede no dar por resultado una muestra verdaderamente aleatoria a menos que se tome un solo título solicitado por cada usuario. Para ciertos fines, el resultado puede ser adecuado incluso si se utilizan todos los títulos.

b) Seleccionar una muestra representativa utilizando las transacciones de préstamo reales, las solicitudes de documentos descolocados, las reclamaciones de préstamos, y los documentos en uso dentro de la biblioteca. Eliminar los duplicados.

NOTA: Este método es menos incómodo para los usuarios, pero únicamente refleja la demanda de títulos ya adquiridos y que dan lugar a una transacción de préstamo. Para ciertos fines el resultado obtenido puede ser adecuado.

En bibliotecas con variaciones pronunciadas, p.e. variaciones estacionales, se puede obtener un indicador más preciso midiendo la Disponibilidad de Títulos Solicitados a intervalos de tiempo y calculando después la disponibilidad media.

Si los ejemplares de referencia y de préstamo están juntos en la colección, los ejemplares de referencia no se deben tener en cuenta para el cálculo.

B.2.2.2.5 Interpretación y factores que afectan al indicador

El indicador es un número entero entre 0 y 100. Estima la probabilidad de que un título seleccionado aleatoriamente en la biblioteca y solicitado por los usuarios esté disponible. Un valor alto significa una disponibilidad elevada.

En algunas bibliotecas existen variaciones estacionales, semanales o a lo largo del día.

En el indicador pueden influir varios factores; los más importantes son:

- el número de ejemplares de cada título, especialmente en títulos con mucha demanda
- la composición de la colección en relación con la demanda de los usuarios
- el periodo estándar de préstamo, los periodos especiales de préstamo para títulos de mucha demanda, y el número de documentos que se pueden obtener simultáneamente en préstamo.

En el resultado pueden influir factores secundarios como: número de títulos que están en encuadernación o sometidos a otros procesos, rapidez de recolocación en las estanterías etc.

B.2.2.2.6 Fuentes (ver anexo C)

[6] p. 60-71 («Disponibilidad de Materiales»).

[17] p. 300.

B.2.2.2.7 Indicadores relacionados

Disponibilidad de Títulos. Disponibilidad de Títulos Solicitados. Porcentaje de Títulos Solicitados Existentes en la Colección. Tasa de Uso de Documentos. Disponibilidad de Instalaciones. Disponibilidad de Sistemas Automatizados.

B.2.2.3 Porcentaje de Títulos Solicitados Existentes en la Colección

B.2.2.3.1 Objetivo

Evaluar si los títulos solicitados por los usuarios están en la biblioteca. El indicador se utiliza para evaluar la idoneidad de la colección en relación con las necesidades de los usuarios.

B.2.2.3.2 Campo de aplicación

Todas las bibliotecas.

Se puede utilizar para colecciones concretas, áreas temáticas, sucursales, o periodos de tiempo. Los indicadores resultantes se pueden comparar para cada área específica de la biblioteca, para ver si la disponibilidad difiere significativamente.

Se puede utilizar para comparar bibliotecas con la misma misión.

B.2.2.3.3 Definición del indicador

Porcentaje de títulos solicitados al menos por un usuario que ya están en la biblioteca.

Si un título ha sido publicado y encargado antes de la investigación, pero aún no se ha recibido, se cuenta como existente en la biblioteca.

Los Títulos, en el contexto de este indicador, pueden incluir artículos de revistas o libros, si se incluyen en el número total de títulos. Lo que se incluya en este concepto debe quedar claramente expresado en cada caso.

B.2.2.3.4 Método

Seleccionar una muestra representativa (aleatoria) de los títulos de la biblioteca solicitados al menos por un usuario, preguntando a una muestra representativa de usuarios qué está buscando en la biblioteca. Sólo se incluyen en la muestra títulos concretos, no búsquedas por materias.

NOTA: Este método puede no dar por resultado una muestra verdaderamente aleatoria a menos que se tome un solo título solicitado por cada usuario. Para la mayoría de los fines, el resultado es adecuado, incluso si se utilizan todos los títulos.

Anotar para cada uno de los títulos de la muestra, si la biblioteca tiene un ejemplar.

El Porcentaje de Títulos Solicitados Existentes en la Colección es

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

donde

A: es el número de títulos solicitados que tiene la biblioteca (en la muestra) ;

B: es el número total de títulos solicitados en la muestra.

Redondear al número entero más próximo.

B.2.2.3.5 Interpretación y factores que afectan al indicador

El indicador es un número entero entre 0 y 100. Estima la probabilidad de que un título solicitado por los usuarios esté en la colección de la biblioteca. Un valor alto significa una gran adecuación de la colección con las necesidades de los usuarios.

NOTA: Un resultado bajo puede indicar una escasa adecuación de la colección a las necesidades de los usuarios, pero también puede indicar que los usuarios tienen una percepción equivocada de la cobertura de la biblioteca. Este hecho podría subsanarse con la promoción de los servicios de la biblioteca.

Los resultados dependen del tipo de biblioteca (p.e. biblioteca especializada o general, biblioteca universitaria o pública, etc.).

B.2.2.3.6 Fuentes (ver anexo C)

[8] p. 84-89 (incluido en «Disponibilidad»: denominado: «Tasa de Adquisición» o «Tasa de Documentos Obtenidos frente a Documentos Buscados»).

B.2.2.3.7 Indicadores relacionados

Disponibilidad de Títulos Solicitados. Disponibilidad Ampliada de Títulos Solicitados.

B.2.2.4 Disponibilidad Ampliada de Títulos Solicitados

B.2.2.4.1 Objetivo

Evaluar si los títulos solicitados por los usuarios están disponibles inmediatamente o pueden estarlo en un periodo de tiempo determinado.

B.2.2.4.2 Campo de aplicación

Todas las bibliotecas.

Se puede utilizar para colecciones concretas, áreas temáticas, sucursales, o periodos de tiempo. Los indicadores resultantes se pueden comparar para cada área específica de la biblioteca, para ver si la disponibilidad difiere significativamente.

Si se utiliza el mismo método para calcular el indicador, se puede utilizar para comparar bibliotecas con la misma misión.

B.2.2.4.3 Definición del indicador

Porcentaje de títulos solicitados al menos por un usuario que están disponibles inmediatamente, o que puedan estarlo en un periodo de tiempo determinado.

Disponible significa, en el contexto de este indicador, que en la biblioteca hay ejemplares de los títulos a disposición de los usuarios, para préstamo o para su utilización en sala, o pueden estarlo en un periodo de tiempo determinado. Los ejemplares que están en depósitos cerrados se cuentan como disponibles.

Los ejemplares en proceso técnico, catalogación, clasificación, encuadernación, reorganización de las estanterías etc. y los ejemplares no localizados por robo, colocación equivocada, etc. se cuentan como no disponibles, pero los títulos se incluyen en el número total de títulos.

Los Títulos, en el contexto de este indicador, pueden incluir documentos disponibles a través de préstamo interbibliotecario así como documentos adquiridos por la biblioteca como resultado de solicitudes de los usuarios. También pueden incluir artículos de revistas o libros, si se incluyen en el número total de títulos. Lo que se incluya en este concepto debe quedar claramente expresado en cada caso.

El usuario del indicador fijará el periodo que se emplee para la medición. Se debe hacer de manera que refleje la misión y política de la biblioteca.

El indicador se puede utilizar para medir el porcentaje de títulos solicitados que están disponibles en una serie de periodos sucesivos (p.e. inmediatamente, en 1 semana, 2 semanas, 1 mes, 3 meses, etc.).

B.2.2.4.4 Método

Seleccionar una muestra representativa (aleatoria) de los títulos de la biblioteca solicitados al menos por un usuario. Anotar, para cada título de la muestra, si hay un ejemplar disponible o puede estarlo en un periodo de tiempo determinado. Para una medida aproximada, sólo se verificarán los registros de la biblioteca. Para una medida más exacta, se debe comprobar además si realmente existen ejemplares.

La Disponibilidad Ampliada de Títulos Solicitados es

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

donde

A: es el número de títulos disponibles en la muestra;

B: es el número total de títulos en la muestra.

Redondear al número entero más próximo.

Una muestra representativa se puede establecer de dos formas:

a) Se selecciona una muestra de los títulos solicitados preguntando a una muestra representativa de usuarios qué están buscando en la biblioteca. Sólo se incluyen en la muestra títulos concretos y no búsquedas por materias. Se eliminan los duplicados.

NOTA: Este método puede no dar por resultado una muestra verdaderamente aleatoria a menos que se tome un solo título solicitado por cada usuario. Para ciertos fines, el resultado puede ser adecuado incluso si se utilizan todos los títulos.

b) Seleccionar una muestra representativa utilizando las transacciones de préstamo reales, las solicitudes de documentos descolocados, las reclamaciones de préstamos, los documentos en uso dentro de la biblioteca, las solicitudes de préstamo interbibliotecario y de nuevas adquisiciones. Eliminar los duplicados.

NOTA: Este método es menos incómodo para los usuarios, pero únicamente refleja la demanda de títulos ya adquiridos y que dan lugar a una transacción de préstamo o a una solicitud específica. Para ciertos fines el resultado obtenido puede ser adecuado.

El número de títulos disponibles en un periodo de tiempo determinado se puede establecer de dos formas:

- 1) Verificar los títulos de la muestra en el periodo de tiempo especificado y anotar cuándo hay un ejemplar disponible.
- 2) Utilizar los registros del sistema de préstamo y otros registros pertinentes para valorar si los títulos de la biblioteca pueden estar disponibles en un periodo de tiempo determinado. Estimar la disponibilidad de los títulos solicitados a través de préstamo interbibliotecario preguntando a la biblioteca implicada cuándo piensa que estará disponible.

En bibliotecas con variaciones pronunciadas, p.e. variaciones estacionales, se puede obtener un indicador más preciso midiendo la Disponibilidad Ampliada de Títulos Solicitados a intervalos de tiempo y calculando después la disponibilidad media.

Si los ejemplares de referencia y de préstamo están juntos en la colección, los ejemplares de referencia pueden no tenerse en cuenta para el cálculo o medirse separadamente.

B.2.2.4.5 Interpretación y factores que afectan al indicador

El indicador es un número entero entre 0 y 100. Estima la probabilidad de que un título seleccionado aleatoriamente en la biblioteca y solicitado por los usuarios esté disponible en el periodo de tiempo especificado. Un valor alto significa una disponibilidad elevada.

En algunas bibliotecas existen variaciones estacionales, semanales o a lo largo del día.

En el indicador pueden influir varios factores; los más importantes son:

- el número de ejemplares de cada título, especialmente en títulos con mucha demanda.
- la composición de la colección en relación con las demandas de los usuarios.
- el periodo estándar de préstamo, los periodos especiales de préstamo para títulos de mucha demanda, y el número de documentos que se pueden obtener simultáneamente en préstamo.
- la eficacia del departamento de préstamo interbibliotecario.
- el servicio de préstamo interbibliotecario que proporcionan otras bibliotecas.

En el resultado pueden influir factores secundarios como: número de títulos que están en encuadernación o sometidos a otros procesos, rapidez de recolocación en las estanterías etc.

B.2.2.4.6 Fuentes (ver anexo C)

[5] p. 45 («Porcentaje de Solicitudes Cumplimentadas en X Semanas»).

[6] p. 71-76 («Demora en los Materiales Solicitados»).

[7] p. 62-65 («Suministro de Documentos»).

[17] p. 307.

B.2.2.4.7 Indicadores relacionados

Disponibilidad de Títulos Solicitados. Disponibilidad de Títulos. Porcentaje de Títulos Solicitados Existentes en la Colección. Tasa de Uso de Documentos. Disponibilidad de Instalaciones. Disponibilidad de Sistemas Automatizados.

B.2.2.5 Uso de Materiales en Sala per Cápita

B.2.2.5.1 Objetivo

Evaluar el grado de utilización de materiales dentro de la biblioteca.

B.2.2.5.2 Campo de aplicación

Todas las bibliotecas. Se pueden proporcionar más detalles analizando por materias los documentos utilizados. Se puede utilizar con colecciones específicas.

B.2.2.5.3 Definición del indicador

Número de documentos utilizados dentro de la biblioteca en un año, dividido por la población a servir.

B.2.2.5.4 Método

Fijar un periodo de muestreo. Durante este periodo, pedir a los usuarios que no vuelvan a colocar los documentos que utilicen dentro de la biblioteca. Contar los documentos antes de volver a colocarlos.

El Uso de Materiales en Sala per Cápita es

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

donde

A: es el número de documentos contados durante el periodo de muestreo ;

B: es el número de días de apertura durante el periodo de muestreo ;

C: es el número de días de apertura en el año;

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

En A no se incluyen los documentos procedentes de préstamos.

B.2.2.5.5 Interpretación y factores que afectan al indicador

El indicador es un número real sin límite superior.

Algunos documentos muy solicitados pueden ser utilizados por más de una persona antes de ser recolocados; por ello la rapidez de recolocación puede influir en el resultado; otros documentos pueden haberse sacado de los estantes sin que se hayan utilizado realmente. Algunos documentos pueden ser utilizados por personas no pertenecientes a la población a servir.

En el recuento puede influir la política de la biblioteca en cuanto a la encuadernación de volúmenes de publicaciones periódicas.

En la utilización de materiales dentro de la biblioteca influye la rapidez con que los documentos son recolocados por el personal de la biblioteca, y la posibilidad de recuperación de documentos en espera de ser recolocados.

B.2.2.5.6 Fuentes (ver anexo C)

[6] p. 55-59 («Uso de Materiales en Sala»).

B.2.2.5.7 Indicador relacionado

Préstamos per Cápita.

B.2.2.6 Tasa de Uso de Documentos

B.2.2.6.1 Objetivo

Evaluar la tasa general de utilización de la colección estimando la proporción de documentos que están siendo utilizados en un momento determinado.

Este indicador también se puede utilizar para evaluar la adecuación de la colección a las necesidades de la población a servir.

B.2.2.6.2 Campo de aplicación

Todas las bibliotecas.

Se puede utilizar para colecciones concretas, áreas temáticas, sucursales, o periodos de tiempo. Los indicadores resultantes se pueden comparar para cada área específica de la biblioteca, para ver si su disponibilidad difiere significativamente.

Se puede utilizar para comparar bibliotecas con la misma misión.

B.2.2.6.3 Definición del indicador

Porcentaje de documentos de la biblioteca que están en uso.

En Uso significa, en el contexto de este indicador, que el documento está prestado o está siendo utilizado en sala por un usuario.

Los documentos en proceso técnico, catalogación, clasificación, encuadernación, reorganización de las estanterías etc. y los documentos no localizados por robo, colocación equivocada, etc. no se cuentan como que están en uso, pero se incluyen en el número total de documentos.

Documentos, en el contexto de este indicador, puede incluir artículos de revistas o libros, si se incluyen en el número total de títulos. Lo que se incluya en este concepto debe quedar claramente expresado en cada caso.

B.2.2.6.4 Métodos

a) Seleccionar una muestra representativa (aleatoria) de los documentos de la biblioteca. Anotar, para cada documento de la muestra, si está siendo utilizado, comprobando los registros de préstamo de materiales y verificando si los documentos están siendo utilizados en sala.

La Tasa de Uso de Documentos es entonces

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

donde

A: es el número de documentos de la muestra que están siendo utilizados;

B: es el número total de documentos de la muestra

Redondear al número entero más próximo.

b) Contar el número total de documentos en préstamo en un día determinado, utilizando el sistema automatizado de préstamo. Estimar el número de documentos que

están siendo utilizados en sala en ese mismo día, p.e. utilizando los datos recogidos para B.2.2.5 Uso de Materiales en Sala per Cápita.

La Tasa de Uso de Documentos es entonces

$$\frac{A + B}{C} \times 100 \%$$

donde

A: es el número de documentos en préstamo;

B: es el número de documentos que están siendo utilizados en sala;

C: es el número total de documentos de la colección.

Redondear al número entero más próximo.

En bibliotecas con variaciones pronunciadas, p.e. variaciones estacionales, se puede obtener un indicador más preciso midiendo la Tasa de Uso de Documentos a intervalos de tiempo y calculando después la tasa media de utilización.

B.2.2.6.5 Interpretación y factores que afectan al indicador

El indicador es un número entero entre 0 y 100. Estima la probabilidad de que un documento de la biblioteca seleccionado aleatoriamente esté en uso. Un valor alto significa una tasa de uso elevada.

En algunas bibliotecas existen variaciones estacionales, semanales o a lo largo del día.

En el indicador pueden influir varios factores; los más importantes son:

- el número de ejemplares de cada título, especialmente en títulos con mucha demanda
- la composición de la colección en relación con la demanda de los usuarios
- el periodo estándar de préstamo, los periodos especiales de préstamo para títulos de mucha demanda, y el número de documentos que pueden obtenerse simultáneamente en préstamo.
- las actividades promocionales de la biblioteca y la experiencia del personal en este campo.

En el resultado pueden influir factores secundarios como : el número de títulos obsoletos y duplicados que ya no se necesitan, el número de títulos que están en encuadernación o sometidos a otros procesos, la rapidez de recolocación etc.

B.2.2.6.6 Fuentes (ver anexo C)

[5] p. 11 («Porcentaje de la Colección en Préstamo»).

B.2.2.6.7 Indicadores relacionados

Disponibilidad de Títulos. Disponibilidad de Títulos Solicitados. Volumen de Prés-

tamos. Documentos en Préstamo per Cápita. Préstamos per Cápita. Uso de Materiales en Sala per Cápita. Tasa de Utilización de Instalaciones. Tasa de Ocupación de Asientos.

B.2.3 Recuperación de Documentos

B.2.3.1 Tiempo Medio de Recuperación de Documentos de Depósitos Cerrados

B.2.3.1.1 Objetivo

Evaluar si el sistema de recuperación es eficaz.

B.2.3.1.2 Campo de aplicación

Todas las bibliotecas con parte de sus materiales en depósitos cerrados.

La comparación entre bibliotecas se puede realizar si se tienen en cuenta circunstancias locales referentes a edificios, transporte, etc.

B.2.3.1.3 Definición del indicador

Tiempo medio transcurrido entre la solicitud de un documento que se encuentra en un depósito cerrado y el momento en que está disponible para el usuario.

B.2.3.1.4 Método

Seleccionar una muestra representativa (aleatoria) de documentos de la biblioteca, almacenados en depósitos cerrados y solicitados por los usuarios.

Anotar, para cada solicitud, la fecha y la hora del día en que se recibe la solicitud y la hora en que el documento está preparado para ser recogido por el usuario. Restar la hora inicial de la hora final, expresándolo en minutos o en horas, lo que se crea más adecuado.

El Tiempo Medio de Recuperación de Documentos de Depósitos Cerrados se establece colocando las solicitudes en orden ascendente de tiempo de recuperación. El tiempo medio es el valor que corresponde a la solicitud situada en mitad de la lista. Si el número de solicitudes es par, el tiempo medio es la media de los dos valores situados en mitad de la lista, redondeando al minuto más próximo.

La muestra puede establecerse de dos formas:

a) La muestra se selecciona de entre los títulos de la biblioteca que no se encuentran prestados. Las peticiones las efectúan las personas que llevan a cabo la medida o en quienes deleguen, a intervalos seleccionados aleatoriamente durante el periodo de muestreo, anotando la hora de entrega.

b) La muestra se selecciona entre las peticiones reales, en el momento en que los documentos están preparados para ser recogidos por el usuario. Este método implica que la fecha y la hora de la petición se anotan rutinariamente.

NOTA: Las solicitudes no cumplimentadas no se tienen en cuenta, ya que no se les puede asignar ningún tiempo de finalización.

B.2.3.1.5 Interpretación y factores que afectan al indicador

El indicador es un número real sin límite superior. El indicador se expresa en minutos o en horas y minutos.

Un tiempo corto de recuperación se considera bueno. En el tiempo de recuperación puede influir el elevado número de solicitudes en las horas punta.

B.2.3.1.6 Fuentes (ver anexo C)

[8] p. 90-93 (incluido en «Tiempo de Suministro de Documentos»).

[24] p. 112-113, apartados F 94, F 96, F 97, F 98.

B.2.3.1.7 Indicadores relacionados

Tiempo Medio de Recuperación de Documentos de Áreas de Libre Acceso. Rapidez del Préstamo Interbibliotecario.

B.2.3.2 Tiempo Medio de Recuperación de Documentos de Áreas de Libre Acceso

B.2.3.2.1 Objetivo

Evaluar si los carteles informativos y la correcta colocación en las estanterías permiten un acceso inmediato a los documentos.

B.2.3.2.2 Campo de aplicación

Todas las bibliotecas con todo o parte de su material de libre acceso.

Se pueden comparar bibliotecas si se tiene en cuenta la distancia entre las estanterías y los catálogos.

B.2.3.2.3 Definición del indicador

El tiempo medio transcurrido entre el final de una búsqueda en el catálogo y el momento en el que el documento se localiza en el estante.

B.2.3.2.4 Método

Seleccionar una muestra representativa (aleatoria) de los títulos de la biblioteca situados en las áreas de libre acceso. Comprobar que todos los títulos están disponibles y en el lugar correcto en los estantes. Seleccionar varios títulos para que sean buscados por voluntarios, que deben ser usuarios familiarizados con la biblioteca. Los voluntarios deben buscar los títulos en el catálogo y localizarlos en los estantes.

NOTA: Las búsquedas fallidas no se tendrán en cuenta, ya que no puede asignárseles ningún tiempo de finalización.

Cada título debe anotarse en un formulario, con columnas para reseñar la hora exacta en la que finaliza la búsqueda en el catálogo y la hora exacta en la que se localiza el documento en el estante.

Para cada título, calcular los minutos transcurridos entre la finalización de la búsqueda en el catálogo y la localización del documento en el estante. Ordenar los títulos de acuerdo con los minutos transcurridos en cada caso.

El Tiempo Medio de Recuperación de Documentos de Áreas de Libre Acceso es el número de minutos que corresponden al título situado en la mitad de la lista. Si el número de títulos es par, el Tiempo Medio de Recuperación de Documentos de Áreas de Libre Acceso es

$$\frac{A + B}{2}$$

donde

A y B son los dos valores que se encuentran en mitad de la lista.

Redondear al número entero más próximo.

B.2.3.2.5 Interpretación y factores que afectan al indicador

El indicador es un número entero sin límite superior. El indicador se expresa en minutos.

Un resultado de pocos minutos se considera bueno. Un tiempo de recuperación elevado indica una señalización poco eficaz. En el tiempo de recuperación puede influir la complejidad del sistema de estanterías, o la distancia entre las estanterías y los catálogos o terminales OPAC.

B.2.3.2.6 Fuentes (ver anexo C)

[8] p. 90-93 (incluido en "Tiempo de Suministro de Documentos")

B.2.3.2.7 Indicadores relacionados

Tiempo Medio de Recuperación de Documentos de Depósitos Cerrados. Rapidez del Préstamo Interbibliotecario.

B.2.4 Préstamo de Documentos

B.2.4.1 Volumen de Préstamos (%)

B.2.4.1.1 Objetivo

Evaluar la tasa total de utilización de la colección de préstamo.

El indicador puede utilizarse también para evaluar la adecuación de la colección a las necesidades de la población a servir.

B.2.4.1.2 Campo de aplicación

Todas las bibliotecas con colección de préstamo.

Se puede utilizar para colecciones concretas, áreas temáticas, sucursales o nuevas adquisiciones. Se pueden comparar los indicadores resultantes para cada área específica de la biblioteca, para ver si su volumen de préstamo difiere significativamente.

Si se usa el mismo periodo de tiempo, se puede utilizar para comparar bibliotecas con la misma misión.

B.2.4.1.3 Definición del indicador

Número total de préstamos en la colección especificada durante un periodo de tiempo determinado, normalmente un año, dividido por el número total de documentos de la colección.

B.2.4.1.4 Método

Contar el número de préstamos registrados en el periodo de tiempo determinado para la colección especificada. Contar el número total de documentos de la colección. El Volumen de Préstamos es

$$A/B$$

donde

- A: es el número de préstamos registrados en la colección especificada;
B: es el número total de documentos en la colección especificada.

Redondear a una cifra decimal.

Si no se dispone del número total de documentos, se puede sustituir por una estimación. La estimación se hará en base a la longitud de las estanterías o de los estantes ocupados por la colección de préstamo dividida por el número medio estimado de documentos por unidad de longitud.

Si en la colección de préstamo se encuentra mezclado un número elevado de ejemplares de referencia, éstos no se deben incluir en el cálculo.

B.2.4.1.5 Interpretación y factores que afectan al indicador

El indicador es un número real sin límite superior. El rango normal depende del tipo de biblioteca. El indicador estima el número medio de veces que los documentos de la colección han sido prestados durante un año; no obstante, la biblioteca puede medir el volumen de préstamos durante otro periodo de tiempo. Cuanto más elevado es ese número, más intensa es la tasa de utilización.

En el Volumen de Préstamos influyen varios factores. Los más importantes son:

- la composición de la colección en relación con la demanda de los usuarios ; una colección con una gran proporción de material obsoleto o inadecuado puede dar como resultado un volumen de préstamos bajo;
- la política de la biblioteca en la eliminación de los títulos obsoletos y de los ejemplares duplicados que ya no se necesitan;
- el número de ejemplares de los títulos con mucha demanda;
- la tasa de utilización de los materiales en sala en relación con los préstamos. Una utilización elevada en sala puede dar como resultado un volumen de préstamos bajo;
- el periodo normal de préstamo de la biblioteca y cualquier periodo de préstamo especial para títulos con gran demanda, y el número de documentos que se pueden tener en préstamo simultáneamente;

- las actividades de promoción de la biblioteca y la experiencia del personal en este campo;
- la facilidad para efectuar renovaciones.

Cuando a partir del sistema de circulación de la biblioteca se pueden obtener datos sobre documentos concretos, pueden suministrarse detalles adicionales calculando:

- el porcentaje de la colección no utilizado en un periodo de tiempo determinado;
- el porcentaje de la colección utilizado por lo menos una vez en un periodo de tiempo determinado.

B.2.4.1.6 Fuentes (ver anexo C)

[4] p. 38-40.

[5] p. 31 («Tasa de Circulación»).

[6] p. 54-55 («Circulación por Volumen de la Colección»), dado como una variante de «Circulación». En la p. 60 también «Utilización Total de Materiales por Volumen de la Colección», dado como una variante de «Utilización Total de Materiales» e incluyendo el uso en sala.

[7] p. 47 («Tasa de Préstamo». Incluyendo documentos de la colección de referencia).

[8] p. 56-61 («Uso de la Colección»).

B.2.4.1.7 Indicadores relacionados

Tasa de Uso de Documentos. Documentos en Préstamo per Cápita.

B.2.4.2 Préstamos per Cápita

B.2.4.2.1 Objetivo

Evaluar la tasa de utilización de las colecciones de la biblioteca por la población a servir. Se puede utilizar asimismo para evaluar la calidad de las colecciones y la capacidad de la biblioteca para promocionar su utilización.

B.2.4.2.2 Campo de aplicación

Todas las bibliotecas con colección de préstamo.

Se puede utilizar para colecciones concretas, áreas temáticas o sucursales. Los resultados se pueden comparar para cada área específica de la biblioteca.

Se puede utilizar para comparar bibliotecas, si se tienen en cuenta las diferencias en la misión de cada biblioteca, los factores socioeconómicos y los periodos de préstamo.

B.2.4.2.3 Definición del indicador

Número total de préstamos efectuados en un año, dividido por la población a servir.

B.2.4.2.4 Método

Contar el número de préstamos de un año . Los Préstamos per Cápita son

$$A/B$$

donde

A: es el número total de préstamos en un año;

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

Redondear a una cifra decimal.

En el contexto de este indicador, se pueden incluir las copias suministradas por la biblioteca como sustitutos de préstamos. No incluir los préstamos interbibliotecarios. Es importante que, cuando el indicador se utilice para comparar bibliotecas, se describan claramente las inclusiones y exclusiones que se realicen.

B.2.4.2.5 Interpretación y factores que afectan al indicador

El indicador es un número real sin límite superior.

Una modificación en el periodo de préstamo o en el número de libros que pueden obtenerse en préstamo simultáneamente puede afectar substancialmente al indicador. Se pueden proporcionar detalles adicionales analizando el indicador por materias o por diferentes categorías de prestatarios. El indicador se puede utilizar además para mostrar áreas en las que la demanda sea baja o no quede satisfecha y para señalar áreas en las que la utilización podría incrementarse.

El indicador es sensible a una serie de variables incontrolables y se refiere únicamente al préstamo. En particular, puede verse afectado por las condiciones de estudio en la biblioteca, los niveles de alfabetización, los niveles de pobreza, y otras variables socioeconómicas.

Existe una fuerte relación entre este indicador y la capacidad del personal de la biblioteca para promocionar la colección.

B.2.4.2.6 Fuentes (ver anexo C)

[7] p. 42-44 ("Circulación per Cápita")

B.2.4.2.7 Indicador relacionado

· Uso de Materiales en Sala per Cápita

B.2.4.3 Documentos en Préstamo per Cápita

B.2.4.3.1 Objetivo

Evaluar la tasa total de uso de la colección por la población a servir.

B.2.4.3.2 Campo de aplicación

Todas las bibliotecas con colección de préstamo.

Se puede utilizar para colecciones concretas, áreas temáticas, o sucursales. Los resultados se pueden comparar para cada área específica de la biblioteca, para ver si la proporción difiere significativamente.

Se puede utilizar para comparar bibliotecas con la misma misión, si se evalúan periodos comparables de actividad.

B.2.4.3.3 Definición del indicador

Número de documentos en préstamo en un periodo determinado del año, dividido por el número de personas de la población a servir.

NOTA: El periodo de tiempo puede ser un día determinado.

B.2.4.3.4 Método

Contar el número de documentos de la colección de préstamo que están registrados como en préstamo en el periodo de tiempo especificado. Estimar el número de personas de la población a servir, en dicho periodo.

Los Documentos en Préstamo per Cápita son

$$A/B$$

donde

A: es el número de documentos en préstamo;

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

Redondear a una cifra decimal.

B.2.4.3.5 Interpretación y factores que afectan al indicador

El indicador es un número real sin límite superior. El rango normal depende del tipo de biblioteca. El indicador estima el número medio de documentos que tiene en préstamo una persona de la población a servir en un momento determinado. Cuanto más alto es el valor mayor es la utilización de la colección.

B.2.4.3.6 Fuentes (ver anexo C)

[5] p. 11 («Libros en Préstamo por 1.000 Habitantes»).

B.2.4.3.7 Indicadores relacionados

Tasa de Uso de Documentos. Volumen de Préstamos.

B.2.4.4 Coste por Préstamo

B.2.4.4.1 Objetivo

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

B.2.4.4.2 Campo de aplicación

Todas las bibliotecas con colección de préstamo.

Se puede utilizar para comparar:

- el coste por préstamo para una biblioteca específica durante un período de tiempo determinado con el de otro periodo de tiempo;
- el coste por préstamo para una biblioteca específica con el de otra biblioteca del mismo tipo.

B.2.4.4.3 Definición del indicador

Gastos corrientes totales en un año divididos por el número total de préstamos en el mismo periodo.

Los gastos corrientes se calculan de la forma usual en el contexto en el que se aplica el indicador. Para evitar malos entendidos, el usuario del indicador debe indicar explícitamente lo que se incluye en el cálculo.

Cuando se utilice para comparaciones internacionales, en los gastos corrientes no se incluyen el IVA, los impuestos sobre ventas y servicios y otros impuestos locales.

B.2.4.4.4 Método

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

El Coste por Préstamo es

$$A/B$$

donde

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

B: Es el número total de préstamos en el mismo periodo.

Redondear de la forma habitual con la moneda utilizada.

A efectos de este indicador, pueden incluirse las copias proporcionadas en sustitución de los préstamos. Excluir los préstamos interbibliotecarios. Cuando el indicador se utilice para comparar bibliotecas, es importante que se describan las inclusiones y exclusiones que se realicen.

B.2.4.4.5 Interpretación y factores que afectan al indicador

El indicador es un número real sin límite superior. El rango normal dependerá del tipo de biblioteca y de la moneda utilizada.

El indicador establece una relación entre el número de préstamos y el coste del suministro de los servicios de la biblioteca, pero no se puede interpretar normalmente como una estimación del coste medio de una transacción de préstamo. Este indicador se puede utilizar para evaluar la eficiencia general del servicio, especialmente en bibliotecas en las que el préstamo es el servicio principal.

Este indicador no debe utilizarse aislado. Es útil para situar los indicadores de servicio en un contexto más general.

B.2.4.4.6 Fuentes (ver anexo C)

[4] p. 50-51 («Coste por utilización», utilizando una estimación del coste real del servicio de circulación).

B.2.4.4.7 Indicadores relacionados

Coste por Usuario. Coste por Visita a la Biblioteca. Préstamos por Empleado.

B.2.4.5 Préstamos por Empleado

B.2.4.5.1 Objetivo

Evaluar los recursos de personal de la biblioteca en relación con el número de préstamos.

B.2.4.5.2 Campo de aplicación

Todas las bibliotecas con colección de préstamo.

Únicamente se puede utilizar para comparar bibliotecas cuyas políticas y servicios sean substancialmente los mismos. Se deben tener en cuenta sobre todo las diferencias en las políticas de préstamo (p.e. periodos de préstamo, políticas de renovación y cantidad de material no disponible para préstamo)

B.2.4.5.3 Definición del indicador

Número total de préstamos en el año dividido por el número de empleados en equivalente a tiempo completo en el mismo periodo de tiempo.

B.2.4.5.4 Método

Calcular el equivalente al número de empleados de la biblioteca en equivalente a tiempo completo revisando los registros de personal. Los empleados que han trabaja-

do a tiempo completo todo el año se cuentan cada uno como 1 (uno). Los empleados que han trabajado a tiempo completo durante parte del año se cuentan cada uno como la fracción del año que han trabajado (expresado como un número con dos decimales). Los empleados a tiempo parcial se cuentan como la fracción del tiempo trabajado en relación a un empleo a tiempo completo multiplicada por la fracción del año trabajado (expresados ambos como números con dos decimales).

Se deben incluir todos los trabajadores remunerados.

Los préstamos por empleado son

A/B

donde

A: Es el número de préstamos en el año.

B: Es el número de empleados en equivalente a tiempo completo en el mismo periodo de tiempo.

Redondear al número entero más próximo. A efectos de este indicador, se pueden incluir las copias proporcionadas en sustitución de préstamos. Excluir los préstamos interbibliotecarios. Cuando el indicador se utilice para comparar bibliotecas, es importante que se describan las inclusiones y exclusiones que se realicen.

B.2.4.5.5 Interpretación y factores que afectan al indicador

El indicador es un número real sin límite superior. El rango normal dependerá del tipo de biblioteca. Este indicador se refiere a todo el personal. Normalmente no puede interpretarse como una estimación del número medio de transacciones de préstamo gestionadas por unidad de personal.

Este indicador se puede utilizar para evaluar la eficiencia general del servicio, especialmente en bibliotecas en las que el préstamo es el servicio principal. También se puede utilizar como instrumento para evaluar el impacto de la automatización o de las modificaciones en los servicios, políticas de servicio y de personal sobre la productividad.

Este indicador no debe utilizarse aislado. Es útil para situar los indicadores de servicio en un contexto más general.

B.2.4.5.6 Fuentes (ver anexo C)

[22] p. 19 («Relación entre personal y circulación»)

B.2.4.5.7 Indicador relacionado

Coste por Préstamo.

B.2.5 Suministro de Documentos de Fuentes Externas

B.2.5.1 Rapidez del Préstamo Interbibliotecario

B.2.5.1.1 Objetivo

Evaluar si la biblioteca proporciona a sus usuarios un servicio eficiente de préstamo interbibliotecario.

B.2.5.1.2 Campo de aplicación

Todas las bibliotecas que ofrecen servicio de préstamo interbibliotecario. Se puede utilizar para comparar bibliotecas si se tienen en cuenta las diferencias de misiones.

B.2.5.1.3 Definición del indicador

Proporción de documentos solicitados que no posee la biblioteca y que se ponen a disposición de los usuarios a partir de fuentes externas, en un periodo de tiempo determinado.

B.2.5.1.4 Métodos

a) El usuario del indicador fijará el periodo durante el cual se realizará la medición. Durante el periodo de observación se deberán registrar todas las solicitudes de documentos que no se encuentren en la biblioteca. Elaborar una hoja de registro con columnas que indiquen las fechas de:

- 1) recepción de la solicitud del usuario;
- 2) comienzo de la búsqueda de materiales en las sucursales, etc. (opcional);
- 3) decisión e iniciación del procedimiento de préstamo interbibliotecario (opcional);
- 4) petición del documento a una fuente externa (opcional);
- 5) recepción del documento de una fuente externa;
- 6) notificación al usuario (opcional).

Anotar las distintas fechas en la hoja de registro.

Contar el número de días entre la recepción de la solicitud y la recepción del documento (columna 5 menos columna 1). Calcular la proporción de documentos recibidos en periodos de tiempo determinados, p.e. 7, 14, 21, 30 o 60 días.

La Rapidez del Préstamo Interbibliotecario es

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

donde

A: Es el número de documentos recibidos en un intervalo de tiempo determinado.

B: Es el número de solicitudes recibidas durante el periodo de muestreo.

Redondear al número entero más próximo.

Dependiendo de los datos recogidos, se pueden utilizar otros intervalos de tiempo, p.e. tiempo transcurrido desde que se recibe la solicitud del usuario hasta que se realiza la notificación al mismo (columna 6 menos columna 1).

NOTA: Como medida alternativa puede utilizarse el tiempo medio de suministro.

b) El usuario del indicador fijará el periodo durante el cual se realizará la medición. Durante el periodo de observación deberán registrarse todos los documentos recibidos por la biblioteca, como resultado de solicitudes de los usuarios. Revisar la documentación o los ficheros automatizados para determinar las fechas de:

- 1) recepción de la solicitud del usuario;
- 2) comienzo de la búsqueda de materiales en las sucursales, etc. (opcional);
- 3) decisión e iniciación del procedimiento de préstamo interbibliotecario (opcional);
- 4) petición del documento a una fuente externa (opcional);
- 5) recepción del documento de una fuente externa;
- 6) notificación al usuario (opcional).

Contar el número de días entre la recepción de la solicitud y la recepción del documento (columna 5 menos columna 1). Calcular la proporción de documentos recibidos en periodos de tiempo determinados, p.e. 7, 14, 21, 30 o 60 días.

La Rapidez del Préstamo Interbibliotecario es

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

donde

A: es el número de documentos recibidos en un intervalo de tiempo determinado;

B: es el número de solicitudes recibidas durante el periodo de muestreo.

Redondear al número entero más próximo.

Dependiendo de los datos recogidos, pueden utilizarse otros intervalos de tiempo, p.e. tiempo transcurrido desde que se recibe una solicitud del usuario hasta que se realiza la notificación al mismo (columna 6 menos columna 1).

NOTA: Como medida alternativa puede utilizarse el tiempo medio de suministro.

B.2.5.1.5 Interpretación y factores que afectan al indicador

El indicador, para cada periodo de tiempo determinado, es un número entero entre 0 y 100.

Los resultados del proceso de medición se deberían analizar en el contexto de los objetivos y misión de la biblioteca. Según los datos recogidos, pueden detectarse diferentes problemas:

- Tiempo transcurrido entre la recepción de la solicitud y la petición del documento. ¿Son suficientes los recursos del departamento de préstamo interbibliotecario (personal, formación, recursos bibliográficos adecuados, etc.)?
- Tiempo transcurrido entre la petición y recepción del documento. ¿Cómo distri-

buye la biblioteca las solicitudes? ¿A través de sistemas en línea, por correo electrónico, por correo aéreo, etc.? Las preferencias del personal por centros de préstamo concretos pueden influir significativamente en los resultados. Por ejemplo, las bibliotecas pueden dirigir sus solicitudes a bibliotecas más lentas pero que no cobran.

- Tiempo transcurrido entre la recepción del documento y la notificación al usuario. ¿Cómo se notifica al usuario? ¿Por correo, correo electrónico o por teléfono?
- La naturaleza de las solicitudes. Bibliotecas de investigación bien abastecidas pueden solicitar una proporción elevada de materiales a bibliotecas extranjeras, con el consiguiente retraso en el servicio. Artículos de revistas publicados recientemente en el propio país son más fáciles de localizar y obtener que monografías publicadas en el extranjero hace mucho tiempo. Se debe especificar la naturaleza de los documentos para interpretar correctamente los resultados.

El personal puede verse tentado a gestionar las solicitudes incluidas en el estudio más eficientemente que las otras. Por lo tanto, es importante que el personal sea plenamente consciente de por qué se está evaluando el proceso de préstamo interbibliotecario.

Existirán variaciones en el tiempo empleado por las bibliotecas suministradoras para cumplimentar las solicitudes. En general, las diferentes estructuras nacionales de préstamo interbibliotecario influyen en este indicador.

B.2.5.1.6 Fuentes (ver anexo C)

[4] p. 75-76

[6] p. 71-76 («Retraso de los Materiales Solicitados»)

[8] p. 94-98 («Rapidez del Préstamo Interbibliotecario»)

[24] p. 112-113, apartados F94, F96, F97, F98

B.2.5.1.7 Indicador relacionado

Tiempo Medio de Recuperación de Documentos de Depósitos Cerrados. Como indicador alternativo puede calcularse el «Tiempo Medio de Suministro de Préstamo Interbibliotecario».

B.2.6 Servicios de Referencia e Información

B.2.6.1 Tasa de Respuestas Correctas

B.2.6.1.1 Objetivo

Evaluar en qué medida el personal es capaz de responder las solicitudes más habituales de un buen servicio de referencia, es decir, proporcionar respuestas correctas a las preguntas recibidas.

B.2.6.1.2 Campo de aplicación

Todas las bibliotecas. Como la metodología es bastante compleja y se requiere experiencia específica, se utiliza sobre todo en bibliotecas públicas de gran tamaño, en bibliotecas universitarias o en sistemas bibliotecarios.

B.2.6.1.3 Definición del indicador

Número de preguntas respondidas correctamente dividido por el número total de preguntas recibidas.

B.2.6.1.4 Método

De los distintos métodos utilizados, el ensayo más aplicado y descrito es el llamado test discreto. Incluye la recopilación de un grupo representativo de preguntas con sus respuestas correspondientes. Éstas son formuladas como preguntas reales por un grupo de usuarios simulados al personal encargado del servicio de información, sin que éste sepa que está siendo evaluado. Este método tiene la ventaja de que se evalúa el servicio en condiciones normales.

Para obtener resultados válidos :

- las preguntas formuladas deben ser escogidas cuidadosamente;
- los usuarios simulados se deben escoger de forma que representen al grupo real de usuarios; y
- los usuarios simulados deben ser instruidos sobre cómo deben comportarse.

NOTA: En muchos casos, puede ser difícil determinar la respuesta «correcta» a una pregunta. Esto puede afectar a la fiabilidad y uso práctico de este indicador.

La Tasa de Respuestas Correctas es

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

donde

- A: es el número de preguntas contestadas correctamente;
- B: es el número total de preguntas formuladas.

Redondear al número entero más próximo.

B.2.6.1.5 Interpretación y factores que afectan al indicador

El indicador es un número entero comprendido entre 0 y 100.

Se debe tener siempre en cuenta que este indicador se centra sólo en la eficacia del servicio de referencia. En los resultados puede influir, por ejemplo, la elección de las preguntas, la capacidad de comunicación del personal y la calidad, variedad y accesibilidad de las obras de referencia y de las bases de datos.

Se pueden mejorar los resultados diseñando el test de manera que puedan establecerse los factores que contribuyen a un bajo rendimiento o a que se produzcan fallos,

o combinándolo con otras formas de recogida de datos. Esto puede incluir información sobre los procedimientos que utilizó el personal para clarificar preguntas (capacidad de comunicación), si se incluyeron en la respuesta detalles de la fuente de información, o si se remitió al usuario a otro lugar cuando no se pudo encontrar la respuesta, y cuál fue la actitud del personal.

El rendimiento del personal de referencia, respecto al acierto en las respuestas, se ve afectado por la necesidad de enseñar al usuario cómo usar las fuentes de referencia y al mismo tiempo responder lo más rápidamente posible a su petición. El nivel de dificultad de las preguntas también es relevante. Hay que ser conscientes de que algunas preguntas pueden tener varias respuestas alternativas, o respuestas que permiten al que pregunta una elección.

B.2.6.1.6 Fuentes (ver anexo C)

[9]

[11]

B.2.7 Búsqueda de información

B.2.7.1 Tasa de Éxitos de Búsquedas en el Catálogo de Títulos

B.2.7.1.1 Objetivo

Evaluar el éxito de la biblioteca informando al usuario dónde y cómo encontrar un título a través de los catálogos.

B.2.7.1.2 Campo de aplicación

Todas las bibliotecas.

Las comparaciones entre bibliotecas son posibles si al evaluar los resultados se tienen en cuenta las diferencias entre las normas de catalogación y el tipo de catálogos.

B.2.7.1.3 Definición del indicador

Porcentaje de búsquedas con éxito realizadas por los usuarios en el catálogo de títulos.

B.2.7.1.4 Método

Se les pide a los usuarios que estén buscando en el catálogo uno o más títulos concretos que rellenen un formulario que recoja:

- a) breves detalles bibliográficos del título(s);

- b) si encontraron o no el título(s) en el catálogo;
- c) estatus del usuario (opcional).

El personal de la biblioteca comprobará si los títulos que no han sido encontrados están o no en el catálogo. Los títulos incompletos que no pueden ser documentados bibliográficamente no se deben incluir en la muestra.

La Tasa de Éxitos de Búsquedas en el Catálogo de Títulos es

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

donde

- A: es el número de títulos encontrados por los usuarios en el catálogo;
- B: es el número de títulos buscados por los usuarios que están realmente en el catálogo.

Redondear al número entero más próximo.

B.2.7.1.5 Interpretación y factores que afectan al indicador

El indicador es un número entero comprendido entre 0 y 100.

El nivel de conocimientos de los usuarios puede afectar al porcentaje de éxitos en la búsqueda. Un bajo porcentaje de éxitos indica defectos en la información al usuario, en la estructura del catálogo o en el sistema de recuperación del OPAC.

Podrían tomarse las siguientes decisiones de gestión:

- mejorar la estructura del catálogo y/o las pantallas de ayuda.
- incluir información detallada sobre los catálogos en la formación de los usuarios

Si se ha solicitado información sobre el estatus de los usuarios, estas actividades se pueden dirigir a grupos de usuarios determinados. Pueden existir variaciones estacionales, p.e. periodos en los que acuden a la biblioteca gran número de nuevos usuarios.

B.2.7.1.6 Fuentes (ver anexo C)

[8] p. 70-72 («Búsqueda de documentos conocidos»)

[16] p. 181-206

B.2.7.1.7 Indicador relacionado

Tasa de Éxito de Búsquedas en el Catálogo de Materias

B.2.7.2 Tasa de Éxito de Búsquedas en el Catálogo de Materias

B.2.7.2.1 Objetivo

Evaluar el éxito de la biblioteca en ajustar la búsqueda por materias del usuario en

el catálogo y en informarle dónde y cómo localizar bibliografía sobre un tema determinado.

B.2.7.2.2 Campo de aplicación

Todas las bibliotecas con catálogos por materias o con clasificación.

La comparación entre bibliotecas exigiría que las bibliotecas utilizaran las mismas reglas de catalogación y un formato de catálogo similar (fichas, microfichas, OPAC).

NOTA: Un OPAC con acceso a través de descriptores o materias es equivalente a un catálogo por materias.

B.2.7.2.3 Definición del Indicador

Porcentaje de títulos del catálogo que se ajustan a la materia buscada por el usuario y que son localizados por éste.

B.2.7.2.4 Método

Se solicita a los usuarios que realicen la búsqueda de una materia determinada que rellenen un formulario que recoja:

- una breve descripción de la materia que están buscando;
- los encabezamientos de materia y/o notaciones que hayan consultado;
- los encabezamientos de materia y/o notaciones bajo los que han encontrado títulos que consideren relevantes;
- estatus del usuario (opcional).

Para definir claramente el tema buscado por el usuario, es útil realizar una entrevista después de que el usuario haya cumplimentado el formulario. El personal de la biblioteca repetirá entonces la búsqueda para comprobar si se han consultado todos los encabezamientos de materias y/o notaciones que se ajustaban al tema. Se excluyen los encabezamientos más amplios y más específicos que la materia definida por el mismo usuario. Se cuentan todos los títulos relevantes que se agrupan bajo el encabezamiento y/o notación localizados por el usuario.

La Tasa de Éxito de Búsquedas en el Catálogo de Materias es

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

donde

A: es el número de títulos encontrados por el usuario que se ajustan a la materia buscada.

B: es el número de títulos que se ajustan a la materia buscada por el usuario y que están realmente en el catálogo

Redondear al número entero más próximo.

B.2.7.2.5 Interpretación y factores que afectan al indicador

El indicador es un número entero comprendido entre 1 y 100.

El nivel de conocimientos de los usuarios puede afectar al porcentaje de éxitos en la búsqueda. Un bajo porcentaje de éxitos indica defectos en la información al usuario, en la estructura del catálogo o en el sistema de recuperación del OPAC. Puede también indicar que las normas de catalogación no se ajustan al método de búsqueda del usuario.

Podrían tomarse las siguientes decisiones de gestión :

- mejorar la estructura del catálogo y/o las pantallas de ayuda;
- incluir información detallada sobre los catálogos en la formación de los usuarios;
- añadir referencias cruzadas o entradas adicionales;
- si es posible, cambiar las normas de catalogación.

Si se ha solicitado información sobre el estatus del usuario, se pueden dirigir actividades específicas a grupos de usuarios determinados. Puede haber fluctuaciones estacionales, p.e. periodos en los que acuden a la biblioteca gran número de nuevos usuarios. La capacidad de comunicación del personal o su experiencia en las búsquedas puede afectar a la decisión sobre si un título se ajusta o no a la materia que busca el usuario.

B.2.7.2.6 Fuentes (ver anexo C)

[8] p. 73-76 («Búsqueda por Materias»)

[16] p. 181-206

B.2.7.2.7 Indicador relacionado

Tasa de Éxitos de Búsquedas en el Catálogo de Títulos.

B.2.8 Formación de usuarios

No se describen indicadores en esta norma.

B.2.9 Instalaciones

B.2.9.1 Disponibilidad de Instalaciones

B.2.9.1.1 Objetivo

Evaluar en qué medida ciertas instalaciones de la biblioteca están realmente disponibles para los usuarios.

B.2.9.1.2 Campo de aplicación

Todas las bibliotecas. Este indicador sólo se puede utilizar para una instalación determinada o un grupo de instalaciones equivalentes.

Las mediciones se pueden llevar a cabo en ciertos momentos del día, de la semana o del año, p.e. horas punta u horas de afluencia mínima. Esto tiene que especificarse claramente cuando se use el indicador.

B.2.9.1.3 Definición del indicador

Porcentaje de instalaciones disponibles en el momento de la investigación.

No se incluyen las instalaciones para uso exclusivo del personal.

Los elementos fuera de servicio, desconectados (si el periodo de puesta en marcha es largo o complicado), cerrados, etc., no se cuentan como disponibles, pero se incluyen en el número total.

B.2.9.1.4 Métodos

a) Examinar las instalaciones de un tipo determinado en un momento determinado. Contar el número de las disponibles.

La Disponibilidad de Instalaciones es

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

donde

A: es el número de elementos disponibles;

B: es el número total de elementos proporcionados.

Redondear al número entero más próximo.

Los elementos o instalaciones que están siendo utilizados por un usuario no se contabilizan como disponibles, incluso si no están siendo utilizados activamente en el momento del estudio.

Debido a la inherente variabilidad del indicador, puede obtenerse un indicador más exacto midiendo la Disponibilidad de las Instalaciones a intervalos, durante un periodo de tiempo determinado, y calculando la tasa media de disponibilidad (utilizando la suma acumulada de instalaciones disponibles para su utilización, dividido por la suma acumulada de las instalaciones proporcionadas, multiplicada por 100).

b) Si sólo se proporciona una única instalación, la Disponibilidad de Instalaciones se puede calcular anotando la disponibilidad y no disponibilidad a intervalos pre-determinados durante un periodo de tiempo especificado.

La Disponibilidad de Instalaciones es

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

donde

A: es el número de veces que la instalación está disponible para su utilización;
B: es el número total de observaciones.

Redondear al número entero más próximo.

B.2.9.1.5 Interpretación y factores que afectan al indicador

El indicador es un número entero entre 0 y 100. Estima la probabilidad de que una instalación de un tipo determinado, seleccionada aleatoriamente, esté disponible en cualquier momento, o en un momento determinado.

B.2.9.1.6 Fuentes (Ver anexo C)

[6] p. 82-88 (únicamente se describe el corolario «Tasa de Utilización de Instalaciones»)

B.2.9.1.7 Indicadores relacionados

Tasa de Utilización de Instalaciones. Tasa de Ocupación de Asientos. Disponibilidad de Sistemas Automatizados.

B.2.9.2 Tasa de Utilización de Instalaciones

B.2.9.2.1 Objetivo

Evaluar la tasa de utilización de instalaciones concretas proporcionadas por la biblioteca.

B.2.9.2.2 Campo de aplicación

Todas las bibliotecas. Este indicador sólo se puede utilizar para una instalación concreta o un grupo de instalaciones equivalentes.

Las mediciones se pueden llevar a cabo en ciertos momentos del día, de la semana o del año, p.e. horas punta u horas de afluencia mínima. Esto tiene que especificarse claramente cuando se use el indicador.

B.2.9.2.3 Definición del indicador

Porcentaje de instalaciones que están siendo utilizadas en el momento de la investigación.

No se incluyen las instalaciones para uso exclusivo del personal.

Los elementos fuera de servicio, desconectados (si el periodo de puesta en marcha es largo o complicado), cerrados, etc., no se cuentan como en uso, pero se incluyen en el número total.

B.2.9.2.4 Métodos

a) Examinar las instalaciones de un tipo determinado en un momento determinado. Contar el número de las que están siendo utilizadas.

La Tasa de Utilización de Instalaciones es

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

donde

A: es el número de instalaciones que están siendo utilizadas;

B: es el número total de instalaciones proporcionadas.

Redondear al número entero más próximo.

Los elementos ocupados por un usuario se cuentan como que están en uso, incluso si no están siendo utilizados activamente en el momento del estudio.

Debido a la inherente variabilidad del indicador, puede obtenerse un indicador más exacto midiendo la Tasa de Utilización de las Instalaciones a intervalos, durante un periodo de tiempo determinado, y calculando la tasa media de utilización (utilizando la suma acumulada de instalaciones que están siendo utilizadas, dividido por la suma acumulada de las instalaciones proporcionadas, multiplicada por 100).

b) Si sólo se proporciona una única instalación, la Tasa de Utilización de Instalaciones se puede calcular anotando la utilización y no utilización a intervalos predeterminados durante un periodo de tiempo especificado.

La Tasa de Utilización de Instalaciones es

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

donde

A: es el número de veces que se utilizó la instalación;

B: es el número total de observaciones.

Redondear al número entero más próximo.

B.2.9.2.5 Interpretación y factores que afectan al indicador

El indicador es un número entero entre 0 y 100. Estima la probabilidad de que una instalación de un tipo determinado seleccionada aleatoriamente se esté utilizando en cualquier momento, o en un momento determinado.

B.2.9.2.6 Fuentes (Ver anexo C)

[6] p. 82-88 («Tasa de Utilización de Instalaciones»)

B.2.9.2.7 Indicadores relacionados

Disponibilidad de Instalaciones. Tasa de Ocupación de Asientos.

B.2.9.3 Tasa de Ocupación de Asientos

B.2.9.3.1 Objetivo

Evaluar la tasa total de ocupación de asientos para la lectura o el estudio en la biblioteca, estimando la proporción de asientos ocupados en un momento determinado.

B.2.9.3.2 Campo de aplicación

Todas las bibliotecas con instalaciones de lectura o de estudio.

Las mediciones se podrán llevar a cabo en ciertos momentos del día, de la semana o del año, p.e. horas punta u horas de afluencia mínima. Esto se debe establecer de forma explícita al usar el indicador.

B.2.9.3.3 Definición del indicador

El porcentaje de asientos ocupados en el momento de la investigación.
No se incluyen los asientos reservados para el uso exclusivo del personal.

B.2.9.3.4 Método

Contar el número de asientos proporcionados para leer o estudiar en un momento determinado. Contar el número de asientos ocupados. Puesto que el número y tipo de asientos, y su propósito, varían mucho, se recomienda calcular el indicador para cuatro clases distintas de asientos:

- a) Asientos en mesas u otros lugares de trabajo sin equipos.
- b) Asientos en mesas u otros lugares de trabajo con equipos (p.e. terminales OPAC, ordenadores, equipo audiovisual).
- c) Asientos informales (butacas...).
- d) Asientos en salas para seminarios o para estudio en grupo.

Se recomienda que se excluyan los asientos en auditorios y otras áreas que no se usan normalmente para fines bibliotecarios.

La Tasa de Ocupación de Asientos es

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

donde

A: es el número de asientos ocupados;

B: es el número total de asientos.

Redondear al número entero más próximo.

Los asientos que muestren evidencias de que están siendo utilizados, tales como abrigos, bolsas, cuadernos, etc., se cuentan como ocupados, incluso si el usuario está ausente.

Debido a la inherente variabilidad del indicador, se puede obtener un indicador más preciso midiendo la Tasa de Ocupación de Asientos en intervalos aleatorios durante un periodo de tiempo y calculando la tasa de ocupación media (utilizando la suma acumulada de los asientos ocupados, dividida por la suma acumulada de los asientos proporcionados, multiplicada por 100).

B.2.9.3.5 Interpretación y factores que afectan al indicador

El indicador es un número entero comprendido entre 0 y 100. Estima la probabilidad de que un asiento del tipo especificado, escogido al azar, se esté utilizando en cualquier momento, o en los momentos especificados.

B.2.9.3.7 Indicadores relacionados

Tasa de Utilización de Instalaciones. Disponibilidad de Instalaciones.

B.2.9.4. Disponibilidad de Sistemas Automatizados

B.2.9.4.1 Objetivo

Evaluar en qué medida el sistema automatizado de la biblioteca está realmente disponible para los usuarios.

B.2.9.4.2 Campo de aplicación

Todas las bibliotecas con un sistema automatizado.

Las comparaciones entre bibliotecas sólo son posibles cuando éstas adopten los mismos criterios de rendimiento del sistema (véase la definición del indicador).

B.2.9.4.3 Definición del indicador

Porcentaje de tiempo en que el sistema está disponible para los usuarios y funcio-

nando de acuerdo con un estándar específico de rendimiento, comparado con su horario programado de disponibilidad, en un periodo determinado de tiempo.

El usuario de este indicador suministrará los criterios específicos de rendimiento aceptable, incluyendo métodos de medición y valores mínimos. Los criterios deben basarse en las necesidades de la biblioteca (tanto para los usuarios como para el personal).

B.2.9.4.4 Métodos

a) El método a) tiene en cuenta únicamente la disponibilidad del ordenador central o servidor.

Se fija un periodo de medida. Se determina el número total de horas de disponibilidad programada, excluyendo el tiempo de no operatividad programado. Se determina el número de horas en que el sistema no está operativo o funciona por debajo del estándar especificado, p.e utilizando un libro de registro, siempre excluyendo el tiempo de no operatividad programado.

La Disponibilidad de Sistemas Automatizados es

$$\frac{A - B}{A} \times 100\%$$

donde

A: es el número total de horas de operatividad programado;

B: es el número total de horas de no operatividad no programada o de rendimiento por debajo del estándar especificado.

Redondear al número entero más próximo.

b) El método b) tiene en cuenta todos los equipos destinados a los usuarios que no funcionen (terminales, ordenadores, impresoras, etc.).

Se fija un periodo de medida. Se determina el número total de horas de disponibilidad programado, excluyendo el tiempo de no operatividad programado. Se determina el número de horas en que el sistema no está operativo o funciona por debajo del estándar especificado, p.e. utilizando un libro de registro, siempre excluyendo el tiempo de no operatividad programado. Cuando el sistema central funciona adecuadamente, se determina el número de equipos destinados a los usuarios que no funcionan, así como la duración del periodo de no funcionamiento. (A efectos prácticos, esto se puede hacer registrando el número de horas transcurridas entre el momento en que se comunica que el equipo destinado a los usuarios no funciona, y el momento en que el problema ha sido solucionado, excluyendo el tiempo de no operatividad del sistema general, esté o no programado.)

La Disponibilidad de los Sistemas Automatizados es

$$\frac{A - (B + C/D)}{A} \times 100\%$$

donde

- A: es el número total de horas de funcionamiento programado del sistema general;
- B: es el número total de horas de no operatividad no programada o de rendimiento por debajo de un estándar especificado del sistema central;
- C: es el número total de horas en que los equipos destinados a los usuarios no están disponibles porque no funcionan (se suma el tiempo de todos los incidentes);
- D: es el número total de equipos destinados a los usuarios.

Redondear al número entero más próximo.

B.2.9.4.5 Interpretación y factores que afectan al indicador

El indicador es un número entero entre 0 y 100. Estima la probabilidad de que el sistema esté plenamente disponible para los usuarios en cualquier momento.

En general, el método b) producirá un indicador más preciso que el método a), pero para muchos fines el método a) puede ser suficiente.

El método b) es muy sensible a los descuidos o retrasos en la comunicación del no funcionamiento de los equipos destinados a los usuarios, dando como resultado un valor demasiado elevado. Esto reducirá asimismo la diferencia de los resultados producidos por el método a) y el método b).

B.2.9.4.6 Fuentes (ver anexo C)

Adaptado de [23] p. 633-651 (ver en particular la p. 641)

B.2.9.4.7 Indicador relacionado

Disponibilidad de Instalaciones.

B.3 Servicios Técnicos

B.3.1 Adquisición de Documentos

B.3.1.1 Tiempo Medio de Adquisición de Documentos

B.3.1.1.1 Objetivo

Evaluar en qué medida los proveedores de materiales para la biblioteca son efectivos, en términos de rapidez.

B.3.1.1.2 Campo de aplicación

Todas las bibliotecas. Este indicador es especialmente útil para adquisición de monografías.

Permite comparar proveedores.

B.3.1.1.3 Definición del indicador

Número medio de días entre la fecha en la que se encargó un documento y la fecha en la que llegó a la biblioteca.

Excluye documentos adquiridos por medio de intercambio o donación, y documentos encargados antes de su publicación.

B.3.1.1.4 Métodos

a) Para bibliotecas con un sistema de adquisición automatizado. En todas las monografías pedidas o recibidas recientemente por la biblioteca se comprueba en el fichero de pedidos :

- Día en el que se encargó
- Día en el que se recibió, y
- Nombre del proveedor (si la biblioteca utiliza varios proveedores).

Para cada título, calcular el número de días entre el pedido y la recepción. Ordenar los títulos según el número de días transcurridos.

El Tiempo Medio de Adquisición de Documentos es el número de días que corresponde al título que está en el centro de la lista.

NOTA: Los documentos que no se hayan recibido se descartan del cálculo, porque no se puede asignar una fecha final al ser una transacción incompleta.

Si el número de títulos es par, el tiempo medio de adquisición de documentos es

$$\frac{A + B}{2}$$

donde:

A y B son los dos valores que figuran en la mitad de la lista.

Redondear al número entero más cercano.

b) Para bibliotecas sin un sistema de adquisición automatizado: Seleccionar una muestra representativa (aleatoria) de monografías de diferentes materias. Si la biblioteca utiliza varios proveedores, asegurarse de que todos estén representados en la muestra.

Proceder como en el método a).

Los resultados se pueden analizar por proveedor y por materias.

B.3.1.1.5 Interpretación y factores que afectan al indicador

El indicador es un número real sin límite superior.

El indicador puede señalar fallos en el rendimiento de los proveedores (editoriales y distribuidores) y procedimientos poco eficientes de reclamación.

Basándose en los resultados, podrían tomarse las siguientes decisiones de gestión que conduzcan a :

- pedidos en línea;
- planes de compras;
- mejorar las reclamaciones de pedidos atrasados;
- cambio de proveedores;
- mejora del rendimiento del proveedor (si se le informa de los resultados).

La rapidez de adquisición se ve afectada por el tiempo que tardan las editoriales en responder a los pedidos de los proveedores. Puede ser difícil conseguir una muestra suficiente de libros de una misma editorial recientemente adquiridos para evaluar la reacción de la editorial a los pedidos.

Las bibliotecas que hagan la mayoría de sus pedidos antes de la fecha de publicación de las obras, tendrán una muestra con una proporción excesiva de documentos antiguos, extranjeros, de literatura gris y similares, dando como resultado un valor muy alto.

B.3.1.1.6 Fuentes (ver anexo C)

[8] p.77-80 («Rapidez de adquisición»)

[12]

[13]

[14]

B.3.1.1.7 Indicadores relacionados

Tiempo Medio de Proceso Técnico de Documentos.

B.3.2 Proceso Técnico de Documentos

B.3.2.1 Tiempo Medio de Proceso Técnico de Documentos

B.3.2.1.1 Objetivo

Evaluar si las diferentes formas de proceso técnico de documentos son eficaces en cuanto a rapidez.

B.3.2.1.2 Campo de aplicación

Todas las bibliotecas. Este indicador es especialmente útil para monografías. Puede aplicarse a distintos tipos de documentos o a diferentes materias.

Pueden compararse bibliotecas, pero sólo si se tienen en cuenta las diferencias en su misión, lo que influye en el nivel de catalogación descriptiva, indización por mate-

rias, política de encuadernaciones, etc. Cuando se interpreten los resultados, debe prestarse especial atención a las diferencias de automatización y a la utilización de la catalogación por copia de registros.

B.3.2.1.3 Definición del indicador

Número medio de días entre el día en el que se recibe un documento en la biblioteca y el día en que está disponible para el usuario (generalmente, en las estanterías).

B.3.2.1.4 Métodos

a) El usuario del indicador fijará el periodo de tiempo utilizado en la medición (p.e. un mes). Recoger datos sobre los libros que se reciben en la biblioteca durante el periodo de tiempo especificado. Llevar un registro, bien a través del sistema automatizado de la biblioteca, bien a través de una hoja de registro que acompañe al libro durante el proceso.

Registrar para cada título las fechas exactas de todas las etapas del proceso del libro:

- 1) recepción, incluyendo el proceso administrativo;
- 2) catalogación;
- 3) indización por materias;
- 4) preparación para la encuadernación;
- 5) encuadernación; y
- 6) colocación en las estanterías;

Para cada título, calcular el número de días entre la llegada y el momento en que se encuentra disponible. Ordenar los títulos de acuerdo con el número de días transcurridos.

El Tiempo Medio de Proceso Técnico de Documentos es el número de días correspondiente al título que se encuentra en la mitad de la lista.

NOTA: Los documentos que no hayan terminado de ser procesados no se incluyen en el cálculo, ya que no se puede asignar una fecha final a un proceso incompleto.

Si el número de títulos es par, el Tiempo Medio de Proceso Técnico de Documentos es

$$\frac{A + B}{2}$$

donde

A y B son los dos valores que figuran en la mitad de la lista.

Redondear al número entero más próximo.

Los procedimientos especiales de proceso de algunos materiales (p.e. procesos urgentes, materiales raros, materiales procedentes de donación o intercambio) se deben

analizar por separado. El tiempo medio de cada etapa del proceso se puede calcular de la misma forma.

b) El usuario del indicador fijará el periodo de tiempo utilizado en la medición (p.e. un mes). Recoger datos sobre los libros que han completado su proceso en la biblioteca durante el periodo de tiempo especificado. Revisar la documentación o los ficheros automatizados para determinar las fechas de

- 1) recepción, incluyendo el proceso administrativo;
- 2) finalización de la catalogación;
- 3) finalización de la indización por materias;
- 4) finalización de la preparación para la encuadernación;
- 5) finalización de la encuadernación; y
- 6) colocación en las estanterías;

Para cada título, calcular el número de días entre la llegada y el momento en que se encuentra disponible. Ordenar los títulos de acuerdo con el número de días transcurridos. El Tiempo Medio de Proceso Técnico de Documentos es el número de días correspondiente al título que está en la mitad de la lista.

Si el número de títulos es par, el Tiempo Medio de Proceso Técnico de Documentos es

$$\frac{A + B}{2}$$

donde

A y B son los dos valores que figuran en la mitad de la lista.
Redondear al número entero más próximo.

Los procedimientos especiales de proceso de ciertos materiales (p.e. procesos urgentes, materiales raros, materiales procedentes de donación o intercambio) se deben analizar por separado. El tiempo medio de cada etapa del proceso se puede calcular de la misma forma.

B.3.2.1.5 Interpretación y factores que afectan al indicador

El indicador es un número entero sin límite superior.

Cuando se han recogido los datos procedentes de todas las etapas del proceso, el indicador puede señalar:

- deficiencias en el orden de los procedimientos;
- retrasos debidos a acumulaciones;
- retrasos debidos a sobrecargas de trabajo.

Basándose en los resultados, podrían tomarse las siguientes decisiones de gestión que conduzcan a:

- agilizar los procesos;
- enviar los documentos al departamento siguiente a intervalos más cortos;
- asignar más personal.

B.3.2.1.6 Fuentes (ver anexo C)

[8] p. 81-83 («Rapidez de Proceso de Libros»)

B.3.2.1.7 Indicador relacionado

Tiempo Medio de Adquisición de Documentos

B.3.3 Catalogación

B.3.3.1 Coste por Título Catalogado

B.3.3.1.1 Objetivo

Evaluar el coste de una política concreta de producción de registros bibliográficos.

B.3.3.1.2 Campo de aplicación

Todas las bibliotecas. Puede utilizarse con catálogos de fichas o con catálogos automatizados. Puede aplicarse a diferentes tipos de documentos. Se incluye la producción de registros completa o parcial y la importación de datos.

No es posible comparar bibliotecas, a menos que se tengan en cuenta el grado de automatización y de utilización de la catalogación por copia de registros.

B.3.3.1.3 Definición del indicador

Coste de la descripción de un documento y de su inserción lógica y coherente en el catálogo.

A efectos de este indicador, el termino catalogación se refiere a la descripción física de un documento. Se incluyen la captura de registros de autoridades, análisis de materias, indización y clasificación.

Para evitar malos entendidos, el usuario de este indicador debe especificar lo que se incluye en el cálculo.

B.3.3.1.4 Método

El usuario del indicador determinará el periodo de tiempo utilizado para la medición. Los datos deben recogerse durante el periodo de muestreo que se determine.

El Coste por Título Catalogado es

$$\frac{(A \times B) + C}{D}$$

donde

- A: es el número total de horas utilizadas, durante el periodo de muestreo, en producir descripciones bibliográficas y de autoridades y en identificar y recuperar los datos bibliográficos para importar.
- B: es el coste por hora de trabajo (salarios y seguros sociales durante el periodo de muestreo, dividido por el horario de trabajo del personal implicado, convencionalmente considerado como «presente»);
- C: es el coste de adquisición de registros bibliográficos y de sus datos asociados durante el periodo de muestreo;
- D: es el número de títulos catalogados durante el periodo de muestreo.

NOTA: En el cálculo de este indicador se excluyen específicamente otros costes (edificios, funcionamiento, etc.), para permitir comparaciones entre diferentes métodos de producción de registros bibliográficos.

B.3.3.1.5 Interpretación y factores que afectan al indicador

En el coste de un asiento catalográfico influyen varios factores, p.e. una agencia bibliográfica nacional podría catalogar a un nivel alto, una pequeña biblioteca podría capturar únicamente los datos básicos. Podría esperarse que los costes reflejaran esas diferencias.

Los costes podrían valorarse en relación con la calidad del catálogo:

- eficacia para los usuarios;
- eficacia para el personal (control de las colecciones y otras funciones internas);
- cumplimiento de estándares para el intercambio y la comunicación.

El resultado podría valorarse asimismo en comparación con costes anteriores de la misma biblioteca, o en comparación con otras bibliotecas. Costes considerados altos deben calificarse de acuerdo con las principales características organizativas :

- eficiencia de gestión;
- coste de los datos bibliográficos importados;
- proporciones relativas de datos producidos localmente e importados;
- aspectos técnicos, como el funcionamiento de los programas y del equipo informático;
- funcionamiento y pertinencia de los formatos bibliográficos para el trabajo interno, cooperación e intercambio.

B.3.3.1.6 Fuentes (ver anexo C)

Adaptado de [15]

B.4 Promoción de servicios

No se describe ningún indicador en esta norma.

B.5 Disponibilidad y utilización de recursos humanos

No se describe ningún indicador en esta norma.

Anexo C (Informativo) Bibliografía

1. UNE EN ISO 8402 :1995 Gestión de la calidad y aseguramiento de la calidad
2. UNE EN 29004-2 :1993 Gestión de la calidad y elementos del sistema de la calidad. Parte 2. Guía para los servicios.
3. DEPROSPO, E. R.; ALTMAN, E.; BEASLEY, K. E. *Performance measures for public libraries*, Chicago, Illinois: American Library Association, 1973.
4. KING RESEARCH LTD. *Keys to success; performance indicators for public libraries; a manual of performance measures and indicators*, Londres: HMSO, 1990.
5. MOORE, N. *Measuring the performance of public libraries; a draft manual*, París: UNESCO, 1989 [PGI-89/WS/3].
6. VAN HOUSE, N. A.; EWIL, B. T.; McCLURE, C. R. *Measuring academic library performance; a practical approach*. Chicago, Illinois: Association of College and Research Libraries, American Library Association, 1990.
7. VAN HOUSE, N. A.; LYNCH, M. J.; McCLURE, C. R.; ZWIZIG, D. L.; RODGER, E. J. *Output measures for public libraries*, Chicago, Illinois: American Library Association, 1987.
8. POLL, R.; TE BOEKHORST, P.; HIRALDO, R. A. *Measuring quality: international guidelines for performance measurement in academic libraries*. Munich, Alemania: Saur, for IFLA Section for University Libraries & Other General Research Libraries, 1996 (IFLA publications, 76).
9. CHILDERS, T. *Scouting the perimeters of unobtrusive study of reference*. In: *Evaluation of public services and public services personnel*. University of Illinois at Urbana-Champaign: Graduate School of Library & Information Science, 1991.
10. DOUGLAS, I. Reducing failures in reference service. *RQ*, 28 (1), 1988.
11. HERNON, P., y McCLURE, C. R. *Unobtrusive testing and library reference services*. Norwood, New Jersey: Ablex, 1987.
12. BARKER, Joseph W. Random vendor assignment in vendor performance evaluation. *Library Acquisitions*, 10 (1986), pp. 265-280.
13. MILLER, R. E.; NIEMEYER, M. W. Vendor performance: a study of two libraries. *Library Resources and Technical Services*, 30 (1986), pp. 60-68.
14. O'NEILL, A. Evaluating the success of acquisitions departments: a literature overview. *Library Acquisitions*, 16 (1992), pp. 209-219.
15. DERIEZ, R.; GIAPPICONI, T. Analyser et comparer les coûts de catalogage. *Bulletin des Bibliothèques de France*, T. 39, no. 6, 1994.
16. LANCASTER, F. W.; BAKER, S. L. *The measurement and evaluation of library services*. Arlington, Va.: Information Resources Press, 2nd ed., 1991.
17. MANSBRIDGE, J. Availability studies in Libraries. *Library and Information Science Research*, 8, 1986, pp. 299-314.
18. WALTER, V. A. *Output measures for public library services to children: a manual of standardised procedure*, Chicago: American Library Association, 1992.
19. KUPIEC, A. W. et al. *Bibliothèques et évaluation*, París, France: Editions du Cercle de la Librairie, 1994.
20. LANCASTER, F. W. *If you want to evaluate your library*, 2nd revised edition. Londres: Library Association, 1993.
21. CHILDERS, T. A.; VAN HOUSE, N. A. *What's good? describing your public library's effectiveness*, Chicago: American Library Association, 1993.
22. VAN HOUSE, N. A.; CHILDERS, T. A. *The public library effectiveness study: the complete report*, Chicago: American Library Association, 1993.

-
23. PERRY, W. E. Planning and implementing systems reliability. En Tinnirello, P. C. (ed.), *Handbook of systems management, development and support*, 2nd edition. Boston: Auerbach, 1992.
 24. WARD, S.; SUMSION, J.; FUEGI, D.; BLOOR, I. *Library performance indicators and library management tools*. Luxemburgo: European Commission DG XIII-E3, 1995 (EUR 16483 EN).
 25. *The effective academic library: a framework for evaluating the performance of UK academic libraries*. Bristol: HEFCE, 1995.
 26. McCLURE, C. R.; LOPATE, C. L. *Assessing the networked environment: strategies and options*. Washington, D. C.: Coalition for Networked Information, 1996.
 27. ZWIZIG, D. L.; JOHNSON, D. W.; ROBBINS, J. *TELL IT! manual: the complete program for evaluating library performance*. Chicago: American Library Association, 1996.