



**Cuarto Aniversario de la
Biblioteca Nacional de Ciencia y Tecnología “Ing.
Víctor Bravo Ahuja”**

**Circulo de Calidad
Normatividad**

**NORMA GENERAL PARA BIBLIOTECAS
(Documento de trabajo, Revisión 2002 06 28)**

**Participantes en el Gupo de Trabajo para Elaboar la Norma General
para Bibliotecas**

ECU	NOMBRE
Elías Cid Ramírez	BNCT-VBA
Consuelo Ipiña González	CECyT 1 GVV
Luis Joaquín López Doniz	CECyT 1 GVV
Olga Quintana Castillo	CECyT 1 GVV
Roberto Olivares Flores	CECyT 15 DAE
Silvia López Fuentes	CECyT 6 MOM
Arturo Balzazar Guzmán	CET 1 Walter Cross B
Daniel Jiménez S.	CET 1 Walter Cross B.
Jesús Infante Murillo	CGBSI
Noel Angulo Marcial	CGBSI
Pedro Galicia Galicia	CGBSI
Roberto Perales Acosta	CGBSI
Roque H. Del Real Cuellar	CGBSI
Sandra Redmond Ortiz	CGBSI

Lourdes Vargas Huerta	CIECAS
V. Elizabeth Jiménez Sánchez	ENMH
Gladys Ferreiro Giardino	ESIA Tecamachalco
Francisca Castro Ramírez	ESIA Tecamachalco PG
Ernesto Arellano C.	ESIA Ticomán
Celia Maqueda Sanabria	ESIME Azcapotzalco
Jaime Ángeles R.	ESIME Ticomán
Jorge Mosqueda Fernández	ESIME Ticomán
Ma. Mónica Galindo González	ESIME Ticomán
Martha Moa R.	ESIME Ticomán
Susana Montero Roja	UPIICSA
Armando Olivares Colín	Voluntario

Indice

1. Objetivo y Campo de aplicación	1
2. Glosario	1
3. Función de la Biblioteca en el IPN	3
4. El servicio bibliotecario	5
5. Presupuesto	6
6. Personal	9
7. Recursos de información y documentación	10
8. Espacio arquitectónico, mobiliario y equipo	14
9. Aseguramiento de la Calidad, Auditoría y Revisión	16
10. Quejas	19
11. Registros, informes y estadísticas	19
12. Bibliografía	20
13. Concordancia con normas internacionales	21

1. Objetivo y Campo de aplicación

1. **Objetivo.** La norma tiene por objeto constituirse en una guía para que los responsables de los servicios bibliotecarios (autoridades institucionales y encargados de las bibliotecas) del IPN puedan conducir sus actividades hacia una apropiada gestión académica-administrativa expresada concretamente en la creación, fomento, mantenimiento, prestación y desarrollo de los servicios con alta calidad.
2. **Campo de aplicación.** Esta norma es aplicable a las bibliotecas instaladas en las escuelas, centros y unidades de nivel medio superior, superior, de postgrado y de investigación del IPN.

2. Glosario

1. **Acervo:** colecciones bibliográficas, hemerográficas, auditivas, visuales, audiovisuales, electrónicas y, en general cualquier otro medio que contenga información afín.
2. **Bases de datos bibliográficos:** éstas pueden ser en disco óptico o en línea, son de utilidad para identificar fuentes primarias, como es el caso de artículos, libros y otros recursos de información. Aportan datos descriptivos y, en algunos casos, una breve explicación de su contenido. Es necesario recuperar el documento en bibliotecas locales o bien, a través de servicios comerciales.
3. **Bases de datos electrónicos:** Conjunto de datos organizados, en contenido y formatos normalizados, que se almacena en computadora en una de las diversas formas legibles por la máquina.
4. **Bases de datos de texto completo:** De utilidad para identificar y recuperar normas, patentes y actas de congreso en diferentes campos de la ciencia y la tecnología. Los tipos de bases de datos de texto completo son los siguientes:
 - a. **En modo texto:** No incluyen gráficas ni ilustraciones lo que obliga a consultar el documento original para apreciar fotografías, mapas o imágenes.
 - b. **En modo gráfico:** Incluyen texto e imagen. Tienen que ser reconvertidas a texto mediante programas de reconocimiento de caracteres.
 - c. **Factuales:** Basadas en hechos e información, son de utilidad en la toma de decisiones. Por ejemplo, directorio de compañías, catálogos de proyectos de investigación, bolsa de valores, etc.,
 1. **Biblioteca:** toda unidad formalmente establecida y habilitada con personal y recursos para proporcionar servicios bibliotecarios y de información en cualquier dependencia del Instituto.
 2. **Bibliotecas digitales:** Colección de recursos de información totalmente en formato digital, susceptible de consulta y

recuperación mediante una red de computadoras, complementada con dispositivos lógicos de búsqueda y una interfase común de operación.

Existen diferentes tipos de bibliotecas digitales:

- a. las que se limitan a registrar textos electrónicos, y
 - b. las que incorporan imágenes y otro tipo de señales de naturaleza acústica y visual.
1. **Catalogación:** conjunto de actividades encaminadas a describir los materiales documentales para su incorporación a un catálogo.
 2. **Clasificación:** la acción de agrupar los materiales documentales atendiendo a un esquema de clasificación u ordenación previamente establecido.
 3. **Colección de consulta:** la integrada por materiales bibliográficos que dan respuesta precisa a preguntas específicas o que sirven para identificar fuentes de información.
 4. **Colección de reserva:** la integrada por materiales bibliográficos señalados por los profesores para uso preponderante de los alumnos de las asignaturas impartidas por ellos.
 5. **Colección de tesis:** la integrada por trabajos recepcionales que forman parte de los requisitos para obtener grados académicos.
 6. **Colección general:** la mayor parte de la colección de una biblioteca; constituye el núcleo del material bibliográfico.
 7. **Colecciones especiales:** las integradas por materiales separados de la colección general por su forma, tema, período, zona geográfica, rareza, fragilidad o valor.
 1. **Colección de libros raros:** la separada de la colección general e integrada por volúmenes valiosos por su antigüedad, rareza, contacto con personas e instituciones ilustres y otros.
 2. **Colección del IPN:** la integrada por materiales publicados por la editorial del Instituto o bajo el patrocinio de éste.
 8. **Descarte:** retiro definitivo de materiales documentales por obsolescencia, daño irreparable, tema ajeno o número excesivo de ejemplares.
 9. **ECU:** Escuela, Centro o Unidad.
 10. **Internet:** es un conjunto internacional de redes; es un medio de comunicación; es un recurso de información; es un almacén y es una comunidad.
 11. **Materiales electrónicos:** Los materiales de información que se mantienen en soportes electrónicos.
 12. **Mapoteca:** colección de mapas y lugar en el que se ubican para su uso.
 13. **Planoteca:** colección de dibujos que muestran posiciones relativas en su plano horizontal.
 14. **Publicación periódica:** publicación en serie que aparece o se intenta que aparezca en intervalos regulares o determinados, siendo cada fascículo numerado o fechado consecutivamente;

suele contener artículos sueltos, narraciones y otra clase de escritos.

15. **Publicaciones electrónicas:** el término incluye bibliotecas digitales, colecciones de libros y revistas disponibles en disco compacto, o mediante internet.
16. **Publicaciones oficiales:** las que aparecen bajo la responsabilidad de organismos gubernamentales nacionales, internacionales o intergubernamentales.
17. **Servicios bibliotecarios:** conjunto de prestaciones y apoyos de carácter técnico, académico o administrativo destinado a facilitar el acceso a los registros del conocimiento disponibles localmente.
18. **Servicios de información:** conjunto de acciones destinadas a facilitar el acceso selectivo y oportuno a los registros del conocimiento, disponibles en cualquier idioma, formato o procedencia, con independencia de que se encuentren disponibles en la Red de Bibliotecas del Instituto o en entidades externas, tanto del país como del extranjero.
19. **Usuarios:** designa a los miembros de la comunidad politécnica y al público en general que utiliza los recursos de la biblioteca.

3. Función de la Biblioteca en el IPN

1. **Concepto de la Biblioteca en el IPN.** Es la unidad que bajo cualquier denominación integra una colección seleccionada y organizada de información, con personal a cargo de su funcionamiento y desarrollo a fin de satisfacer las necesidades de información de los usuarios del Instituto o de una comunidad específica de los mismos aún de la sociedad civil, en la medida de sus posibilidades.
 1. **Servicios.** El establecimiento, la promoción, el mantenimiento y la evaluación de la calidad de los servicios deben apoyar a la misión, la visión y las metas de la ECU correspondiente y de la Coordinación General de Bibliotecas y Servicios de Información para la Biblioteca Nacional de Ciencia y Tecnología y la Biblioteca Central.

Estos servicios incluyen: asesoramiento, asistencia personalizada y consulta o referencia; horario; atención a usuarios de educación a distancia y otros.

3.1.2 Recursos documentales. Los recursos documentales deben ser pertinentes en cantidad, calidad y actualidad para que satisfagan las necesidades de los usuarios y apoyen la misión de la Biblioteca. Se ofrecerán en el sitio de la Biblioteca o desde lugares remotos, tanto de otras instalaciones de la misma o del Instituto como fuera de dichas instalaciones.

La actualización y vitalidad de la colección deberán mantenerse a través de una selección y adquisición adecuadas y descartes juiciosos.

3.1.3 Amplitud del servicio. Los servicios de la Biblioteca se orientarán a satisfacer las necesidades de los distintos sectores de usuarios a los que sirve. En la medida de lo posible, sus servicios deben ser extensivos a toda la sociedad.

2. **Objetivos de la Biblioteca**

1. Proporcionar los productos y servicios bibliotecarios y de información científica y tecnológica a través de nuevas tecnologías y de la estructura de cómputo a: alumnos, profesores e investigadores, para apoyar prioritariamente el desarrollo de las funciones sustantivas del Instituto: docencia, investigación, difusión y extensión de la cultura, a la comunidad educativa y científica nacional que lo solicite, para coadyuvar a la formación de un sistema nacional de información en el ámbito de la ciencia y la tecnología.
2. Constituir y operar el Sistema Institucional de Bibliotecas y Servicios de Información (SIBSI), mediante la organización de los recursos disponibles y la ampliación de los servicios, en sus distintas modalidades, promoviendo la incorporación de modernas tecnologías, para contribuir a la satisfacción de las necesidades que sobre la materia presentan la comunidad politécnica, la científica y tecnológica nacional, y los usuarios en general, así como para coadyuvar en la integración de la infraestructura nacional de información.

4. El servicio bibliotecario

El Consejo Consultivo de la Institución debe determinar las metas generales apropiadas para las bibliotecas del IPN. Los órganos representativos deben estar comprometidos en un diálogo continuo, conducido a diferentes niveles y documentado en un memorándum de entendimiento o una declaración de misión adoptada por los mismos.

4.1 Estructura orgánica

1. La biblioteca debe tener una ubicación precisa en la estructura orgánica de las diferentes instancias académicas y administrativas del Instituto, lo que implica una clara definición de las líneas de autoridad y coordinación.
2. El responsable de la biblioteca deberá ser reconocido formalmente dentro de la estructura y deberá depender en forma directa de la máxima autoridad de su ECU o de la

instancia académica. En el caso de las dependencias de carácter administrativo, la biblioteca dependerá de su titular.

3. El titular de la biblioteca debe tener una representación formal dentro del Consejo Técnico Consultivo de su ECU y participará en la determinación de programas y metas para el desarrollo de los servicios bibliotecarios y de información.

4.2 Planeación estratégica

1. La biblioteca debe tener una declaración de misión, visión y metas que servirán como marco de referencia para sus actividades. La misión y las metas deben ser compatibles y consistentes con los criterios institucionales establecidos y con aquellos desarrollados por la ECU correspondiente.
2. La calidad de los servicios y la efectividad de la biblioteca debe ser articulada estrechamente con la misión, la visión y las metas específicas de la ECU.
3. A fin de construir sus programas y servicios en el contexto de la ECU, la biblioteca debe involucrarse en el proceso de planeación global.
4. Para organizar la biblioteca de manera eficaz, se deberán identificar las oportunidades para el mejoramiento vertical dentro de la jerarquía y horizontal en los procesos que fluyan a través de sus límites; considerando las políticas, estrategias, principales metas y una amplia coordinación de sus actividades.
5. La coordinación de las operaciones normativas, bibliográficas y técnicas deberá estar centralizada.
6. Debe existir una estrecha relación administrativa entre todas las bibliotecas dentro del Instituto con el fin de que sus usuarios puedan hacer uso efectivo y total de los recursos y servicios.

5. Presupuesto

1. El jefe o responsable de la biblioteca debe:
 1. Planear y administrar el presupuesto de la biblioteca de tal forma que sea apropiado a los objetivos de la misma y cumpla con las expectativas razonables de sus usuarios, cuando estén balanceadas con respecto a otras necesidades de la institución;
 2. Aplicar los recursos financieros de manera eficiente, eficaz y transparente;
 3. Tener autoridad para prorratar los fondos e iniciar los gastos dentro del presupuesto de la biblioteca y de acuerdo con la política de la institución.

2. Los gastos anuales autorizados a la biblioteca deben adecuarse para cumplir oportuna y apropiadamente con las necesidades de la biblioteca.
3. Los factores que deben considerarse al formular el presupuesto requerido por la biblioteca son los siguientes:
 1. El plan o planes de estudios de la institución;
 2. Los métodos de enseñanza usados, especialmente cuando están relacionados a estudio independiente;
 3. La adecuación y equilibrio de las colecciones existentes y las publicaciones valiosas en los campos pertinentes de los planes de estudios;
 4. La población actual y prevista de usuarios, considerando estudiantes y personal académico.
 5. La adecuación y disponibilidad de otros recursos de la biblioteca;
 6. El rango de los servicios ofrecidos por la biblioteca, por ejemplo: el número de puntos de servicio mantenido, el horario de servicio, el nivel de competencia en información de los usuarios, la diversificación de los servicios incluyendo el acceso en línea, etc.;
 7. El nivel de automatización de las operaciones y servicios, con los costos concomitantes;
 8. El nivel al que la biblioteca cumple las normas correspondientes;
 9. El presupuesto debe adecuarse para mantener una apropiada tasa de desarrollo de la colección en campos del conocimiento y disciplinas pertinentes a cada biblioteca.
4. El presupuesto debe soportar un nivel apropiado de ingreso y compensación del personal de la biblioteca.
5. El presupuesto de la biblioteca debe considerar el programa anual de adquisición, procesamiento, servicios de información en formato electrónico y proveer acceso a medios y recursos de cómputo para el mismo propósito.
6. La biblioteca debe considerar los gastos de intercambio bibliotecario a saber: traslado de personas, materiales así como reproducción y distribución de documentos.
7. Cualquier renta generada por la biblioteca proveniente de cuotas y cargos tales como multas, pago por materiales perdidos o dañados, y por la venta de material duplicado o en desuso; renta de servicios de acceso a redes de cómputo, bases de datos y servicios conexos, deben ser aplicados por la biblioteca en el desarrollo de sus colecciones y servicios, atendiendo a la normatividad institucional.
8. El presupuesto de la biblioteca se debe distribuir porcentualmente del total gastado en las tres categorías siguientes:
 1. Recursos de información, subdivididos por publicaciones impresas, audiovisuales y en formato electrónico;
 2. Personal técnico de apoyo (incluyendo el jefe de la biblioteca, personal de tiempo completo y tiempo parcial, gastos en estudiantes asistentes incluyendo contribuciones

- federales y cualesquier otros, y costos de toda índole). Cuando se determinen gastos en personal técnico de apoyo debe tenerse cuidado para considerar el personal compatible (es decir, incluyendo o excluyendo medios, sistemas o personal de desarrollo) y beneficios marginales (dentro o fuera de presupuesto de la biblioteca);
3. Todos los demás gastos de operación (debe tomarse con cuidado para incluir las mismas categorías, por ejemplo, infraestructura de la red, equipamiento).
9. El presupuesto debe adecuarse a necesidades emergentes cuando:
1. Promueva niveles de ingreso apropiados del personal;
 2. Proporciona apoyo fundamental para la operación de los servicios;
 3. Soporta consistentemente la política de colección para proveer materiales o acceso a los materiales en apoyo a las necesidades de biblioteca de los estudiantes de las ECU's;
 4. Soporta lo necesario de nuevos programas e innovaciones, incluyendo la integración de nuevas tecnologías y programas de educación;
 5. El personal y las asignaciones presupuestales permiten iniciativas de planeación a largo plazo;
 6. Se requiera invertir en ampliación de la capacidad de servicio; la sustitución o la incorporación de nuevos equipos, la prestación de nuevos servicios, la aplicación de mantenimiento mayor a las instalaciones y equipamiento de la biblioteca;
10. Los gastos de mantenimiento se deben presupuestar anualmente y se tramitarán en forma oportuna para que la biblioteca cumpla apropiadamente con las necesidades de mantener en condiciones óptimas de operación sus edificios; instalaciones eléctricas, hidráulicas y de telecomunicaciones; recursos de información, salas de atención al público; mobiliario, equipo de oficina y vehículos;
11. La biblioteca debe mantener una contabilidad interna para aprobar sus facturas, vigilar su operación y reflejar el flujo de sus ingresos y egresos;
12. La biblioteca debe mantener inventarios fidedignos y oportunos de su acervo, material de consumo y de sus activos fijos.

6. Personal

1. La biblioteca debe emplear personal profesional bibliotecario capaz de proporcionar servicios de información de alto nivel en todos los formatos disponibles y aportar agregado a éstos.
2. La biblioteca debe contar con bibliotecarios profesionales para realizar funciones especializadas propias de su disciplina y

personal de apoyo y asistencia para realizar tareas propias de la biblioteca.

3. El personal profesional deberá tener derechos similares a los del personal académico.
4. La institución debe asegurar que el personal profesional de la biblioteca tenga acreditados los grados académicos apropiados y que se dediquen a las actividades profesionales correspondientes a su especialidad.
5. El personal de apoyo y asistencia debe tener formación, experiencia y capacitación para cumplir responsabilidades adecuadas al puesto.
6. El número de bibliotecarios y personal de apoyo y asistencia de las bibliotecas debe estar en función de las metas, los usuarios y los servicios proporcionados por la biblioteca a su comunidad, considerando los programas de estudios, grados, matrícula, población de personal docente y de apoyo y los programas auxiliares.
7. El desarrollo del personal de la biblioteca deberá realizarse a través de programas de educación y capacitación continua de reconocido prestigio y calidad académica.
8. Deberá existir congruencia entre el nivel de contenido de la capacitación con el perfil y especialidad de los instructores.
9. La biblioteca debe disponer de suficiente apoyo presupuestal para asegurar la capacitación continua de todo el personal.

7. Recursos de información y documentación

1. Los recursos de información deben ser parte importante en la oferta de servicios guardando relación entre su número y el total de alumnos y personal académico; los volúmenes agregados cada año deberán guardar igualmente relación con el número de usuarios que incrementan la población politécnica. Además deberá contar con el personal, el espacio y el equipo requerido para su utilización y estar debidamente catalogados e incorporados al catálogo general.
2. Materiales impresos. La biblioteca deberá contar con las colecciones de materiales impresos siguientes:
 1. Colección general. La biblioteca debe integrar una colección de libros sobre las áreas del conocimiento que se imparten en las carreras de las escuelas, centros o unidades a los que sirve la biblioteca y los medios que apoyen una sólida cultura general.
 2. Colección de reserva. La biblioteca deberá mantener una colección de reserva integrada por libros seleccionados por los profesores de acuerdo a los programas y planes de estudio en los cuales aparecen señalados como bibliografía básica.
 3. Colección de consulta. La biblioteca deberá contar con una colección de consulta, en su área de especialidad, que

resuelva las necesidades de los usuarios en esta materia y apoye a los bibliotecarios en el servicio de referencia.

4. Publicaciones periódicas. La biblioteca deberá contar con una colección de publicaciones periódicas que representen un apoyo sustantivo a las actividades académicas del Instituto, las investigaciones que se realizan y sus actividades de difusión.
 5. Mapoteca y Planoteca. La biblioteca deberá integrar una colección de mapas tanto nacionales como internacionales en los diferentes temas que satisfagan las necesidades de información cartográfica de los alumnos, maestros e investigadores del Instituto. Del mismo modo organizará y ofrecerá a los usuarios una colección de planos de distinta naturaleza dependiendo de sus necesidades.
 6. Medios audiovisuales. La biblioteca debe contar con una colección de medios audiovisuales de apoyo a las actividades académicas, de investigación y de difusión.
 7. Colección de tesis. La biblioteca deberá mantener, preservar y poner a disposición de los usuarios la colección de tesis e informes de investigación producto de su escuela, centro o unidad de adscripción.
 8. Colecciones especiales. La biblioteca, deberá integrar colecciones especiales: por materia, por su valor, por su antigüedad o por su procedencia, separadas de las colecciones de acceso libre. Dichas colecciones se ofrecerán a los usuarios con restricciones respecto a su consulta.
 1. Publicaciones oficiales. La biblioteca deberá integrar, mantener y desarrollar una colección de publicaciones oficiales tanto de organismos nacionales como internacionales y órganos de gobierno.
 2. Colección de libros raros. La biblioteca deberá integrar una colección de libros raros mediante su transferencia de otras bibliotecas del Instituto, compra, donación o canje y la pondrá al servicio de los usuarios mediante normas especiales.
 3. Colección del IPN. La biblioteca deberá integrar y preservar una colección de libros, revistas, folletos, programas, trípticos, etc., producto de su escuela, centro o unidad de adscripción.
1. Materiales electrónicos. La biblioteca integrará una colección copiosa de materiales electrónicos tanto en línea como en sitio. De la misma manera se esforzará en ofrecer materiales digitalizados, tanto a usuarios presenciales como remotos. Además, adquirirá las suficientes licencias de uso, de tal manera que puedan aprovecharse dentro de sus instalaciones y en lugares remotos.

1. Bases de Datos Electrónicas. La biblioteca adquirirá bases de datos tanto en sitio como en línea que satisfagan las necesidades de información actualizada de sus usuarios presenciales y remotos. Las especialidades contempladas en las bases de datos darán respuesta a las labores de docencia, investigación y difusión de los alumnos, docentes e investigadores del Instituto y a la sociedad en general en materia de ciencia y tecnología.
2. Libros Electrónicos. La biblioteca deberá mantener e incrementar una colección apropiada de libros en su presentación electrónica. Las necesidades de los usuarios deberán ser satisfechas por esta colección, permitiendo su acceso tanto en las instalaciones bibliotecarias como fuera de ellas.

Las tesis y la obra editorial del Instituto deberá disponerse por medio de la digitalización al servicio de los usuarios.

3. Internet. La biblioteca deberá ofrecer el acceso a internet como un recurso de información de manera que satisfaga sus necesidades de conocimiento, disponiendo que el mayor número de horas pueda ser accesible a los que lo demanden.
-
3. Desarrollo de colecciones
 1. Selección. Se deben establecer criterios muy precisos que auxilien en la decisión para la selección de los recursos documentales. Dichos criterios deben aplicarse de manera semejante en el caso de materiales donados. Los criterios deben tomar en cuenta las carreras que se ofrecen, las asignaturas que se imparten, los cursos y talleres especiales, las diferentes modalidades de la enseñanza y los cursos de actualización en sus distintas formas y lugares. Estos criterios se aplicarán tanto al material impreso como al electrónico y audiovisual.
 2. Adquisición. Las autoridades de la biblioteca presentarán sus necesidades de recursos documentales, los que deberán ser satisfechos con los presupuestos suficientes para mantener a las bibliotecas al nivel que se requiera.
 1. Compra. La biblioteca deberá realizar la compra de recursos documentales apegándose a las normas vigentes y cuidando beneficiarse con los documentos que las editoriales y distribuidores conceden sin sacrificar la calidad y la pertinencia en la adquisición. La institución, por medio de la biblioteca, establecerá acuerdos de compra y uso de licencias de manera compartida con las bibliotecas de otras instituciones para abatir costos.
 2. Donaciones. La biblioteca aplicará normas apropiadas para recibir donaciones, las cuales

pueden ser solicitadas u ofrecidas por otras instituciones y personas, dando siempre una atención efectiva al desarrollo de las colecciones.

3. Canje. La biblioteca ofrecerá sus recursos duplicados en canje a instituciones de su mismo nivel tanto en la docencia como en la investigación. Los recursos documentales recibidos en canje se sujetarán a los criterios aplicables a la selección.
4. Transferencia. La biblioteca deberá recibir materiales de información de otras bibliotecas del Instituto y, a su vez, enviará a éstas materiales duplicados que son de utilidad para las que los recibe.
3. Catalogación y Clasificación. La biblioteca aplicará las normas aceptadas generalmente en el proceso de catalogación y clasificación.
4. Procesos Físicos. La biblioteca aplicará normas claras para realizar los procesos físicos basándose en normas generales y teniendo en cuenta la seguridad y la economía tanto en recursos físicos como en personal.
 1. Sellado. La biblioteca deberá aplicar normas generales para estampar sellos que identifiquen a los recursos documentales tanto para asegurarlos como propiedad del Instituto como para dar a conocer a la biblioteca en el público exterior. Las normas señalarán el lugar en que se estampen los sellos, su número y las dimensiones que deban tener.
 2. Protección. La biblioteca protegerá materiales documentales mediante piezas que, adheridas a ellos, reaccionen a la presencia de equipos dispuestos para este fin indicando su paso. Del mismo modo establecerá normas, procedimientos y prácticas que prevengan y eviten el robo y el intento del mismo.
 3. Numeración. La biblioteca deberá conocer y proporcionar la cifra, a quien corresponda, de la cantidad de materiales documentales que posea. Para lo anterior estampará un número que identifique al material físicamente. Las normas indicarán las características que deba cumplir la mencionada numeración.
 4. Etiquetado. La biblioteca deberá establecer las características de la etiqueta que los volúmenes y piezas documentales deberán ostentar para su ordenación y localización en los estantes de depósito. Las normas indicarán igualmente el sitio y la forma de adherir las etiquetas.
5. Descarte. La biblioteca deberá establecer las normas, las prácticas y los procedimientos que regulen el descarte de

los materiales documentales por obsolescencia, duplicidad o imposibilidad de ser reparados. Del mismo modo regulará la transferencia, canje o donación de dichos materiales, así como la aplicación de disposiciones legales establecidas por el poder público.

7. Espacio arquitectónico, mobiliario y equipo

El espacio arquitectónico de la biblioteca debe ser bien planeado; debe proveer al usuario espacio seguro, adecuado y conducente para consultar, estudiar e investigar; con los elementos ambientales necesarios para sus servicios, personal, recursos y colecciones. El mobiliario y equipamiento de la biblioteca deben ser adecuados, seguros, funcionales y con tecnología de punta.

1. **Edificios.** Los edificios de las bibliotecas deberán cumplir con los requerimientos necesarios para garantizar las condiciones de habitabilidad, funcionamiento, higiene, acondicionamiento ambiental, comunicación, seguridad en emergencias, seguridad estructural e integración al contexto e imagen urbana establecidos en los proyectos arquitectónicos.

1. **Características de los edificios**

- a. Deben tener espacios bien planeados, seguros y adecuados para los usuarios y para el personal que presta el servicio.
- b. Deben estar diseñados con los elementos necesarios para controlar la temperatura y humedad a los niveles recomendados.
- c. El diseño de los espacios debe permitir al usuario una percepción adecuada de comodidad y seguridad.
- d. Deben tener espacio suficiente para asegurar que las colecciones de la biblioteca estén debidamente ubicadas.
- e. Deben disponer de suficiente espacio de trabajo, adecuado para realizar las actividades del personal bibliotecario.
- f. El espacio arquitectónico debe garantizar lugares suficientes para las colecciones y las áreas de servicio.
- g. Deben tener espacio adecuado y suficiente para el mobiliario y equipo.
- h. La señalización de la biblioteca debe ser adecuada.
- i. Deben proporcionar sitios de trabajo ergonómicos para los usuarios y su personal.
- j. Deben tener las instalaciones adecuadas y suficientes para que cubran las necesidades asociadas con el acceso electrónico y de la red de comunicaciones.
- k. Deben disponer de los medios necesarios para la atención a discapacitados.
- l. El espacio arquitectónico de la biblioteca debe disponer de las medidas de seguridad correspondientes.
- m. Cuando se requiera la adaptación de edificios que se destinarán a servicio bibliotecario, se debe consultar a profesionales especialistas con experiencia.

2. **Mobiliario y equipo**

1. El mobiliario y equipo de la biblioteca debe estar diseñado aplicando criterios ergonómicos y antropométricos adecuados a las necesidades de los usuarios y su personal.
2. La biblioteca debe contar con el mobiliario y equipo suficientes para asegurar la prestación de los servicios.

9. Aseguramiento de la Calidad, Auditoría y Revisión

9.1 La biblioteca debe establecer y mantener un sistema de aseguramiento de la calidad adecuado al tipo, ámbito y volumen de las actividades de servicio de información a que se compromete, tomando en cuenta lo siguiente:

- a. Los criterios de este sistema deben estar documentados y el Manual de Calidad debe estar disponible para utilizarse por el personal de la biblioteca; debe definir y documentar las políticas, objetivos y el compromiso para las buenas prácticas operativas y la calidad en la prestación de los servicios de información.
- b. La Directiva de la biblioteca debe asegurar que estas políticas y objetivos sean comunicados, entendidos e implantados por todo el personal de la misma.
- c. En toda biblioteca debe existir un responsable de verificar la aplicación y la observancia de los procedimientos y normas de calidad establecidos, quien será designado por el Jefe de la biblioteca y, en caso necesario, éste asumirá dicha responsabilidad.
- d. La certificación de los procedimientos y normas a ser aplicados será acreditada por las instancias correspondientes.

9.2 El Manual de Calidad debe tomar en cuenta: las políticas, los procedimientos operacionales de la biblioteca y la documentación relacionada con la calidad para cumplir los requisitos de esta norma, incluyendo:

- a. Una declaración de política de calidad, tomando en cuenta objetivos y compromisos, por los directivos de quienes depende el funcionamiento y operación de la biblioteca;
- b. La estructura organizacional y administrativa de la biblioteca, su lugar dentro de la institución y los organigramas relevantes;
- c. Las relaciones entre administración, operaciones técnicas, servicio de soporte y el sistema de calidad;
- d. Los procedimientos para el control y el mantenimiento del acervo;
- e. El perfil de los puestos de todo el personal;
- f. La identificación de los signatarios autorizados de la biblioteca (cuando este concepto sea aplicable);
- g. El alcance de la biblioteca en el suministro de servicios de información;

- h. La referencia a los procedimientos utilizados en el desarrollo de las colecciones, consulta a bases de datos y acceso a los servicios de información;
 - i. Los procedimientos para asegurar que la biblioteca revise todo servicio nuevo para así garantizar que cuenta con las condiciones necesarias de operación y los recursos adecuados antes de iniciar tal servicio;
 - j. Los procedimientos para manejar los insumos de servicios de información;
 - k. La referencia a los equipos y a los manuales utilizados para la operación de los mismos;
 - l. La referencia a los procedimientos de verificación y mantenimiento de los equipos;
 - m. La referencia a las prácticas de verificación que incluyen comparaciones ínter bibliotecarias, programas de pruebas de aptitud, uso de materiales de referencia y los esquemas de control de calidad internos;
 - n. Los procedimientos a seguir para la retroalimentación y acciones correctivas cada vez que se detecten discrepancias en los reportes de operación, u ocurran desviaciones de las políticas y procedimientos documentados;
 - o. Las disposiciones administrativas de la biblioteca para permitir excepcionalmente las desviaciones a las políticas y procedimientos documentados o de las especificaciones normalizadas;
 - p. Los procedimientos para atender las quejas;
 - q. Los procedimientos para proteger la confidencialidad y los derechos de propiedad;
 - r. Los procedimientos para auditar y revisar.
3. La biblioteca debe establecer las auditorías de sus actividades a intervalos adecuados para verificar que sus operaciones cumplen constantemente con los requisitos del sistema de calidad. Tales auditorías deben llevarse a cabo por personal capacitado y calificado quién debe ser, de preferencia, independiente de la actividad a ser auditada. Cuando los hallazgos de la auditoría arrojen inconsistencias o ineficiencias en la operación de los servicios de la biblioteca, el responsable de la auditoría deberá notificar, por escrito, en forma oportuna al responsable del área y a su jefe inmediato, para que apliquen las medidas correctivas necesarias.
 4. El sistema de calidad adoptado para satisfacer los requisitos de esta norma debe revisarse al menos una vez por año por el órgano responsable de la directiva para asegurar su adecuación y efectividad continua y para introducir cualquier cambio o mejora necesaria.
 5. Todo hallazgo de auditoría y de revisión y cualquier acción correctiva que surja de éstas debe estar documentado. La persona responsable de la calidad debe dar seguimiento y asegurar que estas acciones se cumplen dentro del tiempo acordado.

9.6 Además, para las auditorías periódicas, la biblioteca debe asegurar la calidad de los resultados proporcionados a sus usuarios mediante la implantación de verificaciones. Estas verificaciones deben ser revisadas y deben incluir, al menos, lo siguiente:

- a. Las gráficas de control de calidad interno utilizando, cuando sea posible, técnicas estadísticas;
- b. La participación en pruebas de aptitud u otras comparaciones ínter bibliotecarias;
- c. El uso regular de los elementos de certificación para la revisión de los niveles de calidad obtenidos.
- d. Las pruebas de réplica utilizando el mismo o diferentes métodos;
- e. La repetición de pruebas en elementos encontrados que no cumplen las normas;
- f. La correlación de resultados para características diferentes de un elemento.

10 Quejas

10.1 La biblioteca debe contar con una política y los procedimientos documentados para la recepción y resolución de quejas de los usuarios o de cualquier otra persona sobre sus actividades.

10.2 Debe mantenerse un registro de todas las quejas y de las acciones tomadas por la biblioteca para su atención.

10.3 Cuando una queja o cualquier otra circunstancia suscita duda concerniente al cumplimiento de la biblioteca con sus políticas o procedimientos, o con los requisitos de esta norma o de cualquier disposición concerniente con la calidad del servicio que presta. La biblioteca debe asegurar que estos campos de actividades y la responsabilidad involucrada son auditados inmediatamente de acuerdo con 9.3 de esta norma.

11 Registros, informes y estadísticas

11.1 La biblioteca debe mantener un sistema de registros adecuado a sus circunstancias particulares y cumplir con cualquier regulación aplicable.

11.2 La biblioteca debe proporcionar oportunamente los informes que le sean requeridos por las instancias competentes.

11.3 Los formatos utilizados para elaborar los informes deben ser los establecidos para todas las bibliotecas de la Institución

11.4 La biblioteca debe elaborar oportunamente las estadísticas necesarias para realizar las evaluaciones de la operación de los servicios, equipos y los sistemas utilizados para proporcionar los servicios bibliotecarios.

11.5 La biblioteca debe conservar, durante un periodo apropiado, los registros de todos los servicios y los informes y las estadísticas elaboradas.

11.6 Los registros para cada servicio, los informes y las estadísticas deben contener la información suficiente para permitir su repetición; todos ellos deben incluir la identidad del personal responsable de su elaboración.

7. Todos los registros, informes y estadísticas deben estar almacenados en lugar seguro y mantener la salvaguarda y la confidencialidad para la Institución.

12 Bibliografía

12.1 Gobierno de los Estados Unidos Mexicanos. *Ley General de Bibliotecas*. Diario Oficial de la Federación. México, DF, 21 de enero de 1988.

2. Gobierno de los Estados Unidos Mexicanos. *"Guía para la Redacción, Estructuración y Presentación de las Normas Oficiales Mexicanas" NOM – R – 50 – 1977*. Diario Oficial de la Federación. México, DF, 31 de octubre de 1977.
3. Instituto Politécnico Nacional, Coordinación General de Bibliotecas. *Manual de Organización de la Coordinación General de Bibliotecas y Servicios de Información*. Instituto Politécnico Nacional. México; 30 de noviembre de 2000.
4. Asociación de Bibliotecarios de Instituciones de Enseñanza Superior y de Investigación (ABIESI). *Normas para el Servicio Bibliotecario en Instituciones de Enseñanza Superior y de Investigación*. Adoptadas por la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES). Xalapa, Veracruz, 1968.

12.5 American Library Association (ALA) / Association of College and Research Libraries (ACRL). *Standards for College Libraries 2000 Edition*. Prepared by the ACRL College Libraries Section Standards Committee. The final version approved January, 2000.

12.6 Comité Técnico Nacional de Normalización de Sistemas de Calidad (COTENNSISCAL). Requisitos Generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y de calibración. NMX

- EC - 17025 - IMNC -2000 (ISO/IEC Guide 17025:1999). Instituto Mexicano de Normalización y Certificación. México 2000.

12.7 Universidad Nacional Autónoma de México. *Normas para bibliotecas universitarias*. Dirección General de Bibliotecas. México/1980.

12.8 ALA/ACRL. *Standards for University Libraries: Evaluation of performance*. Association of College and Research Libraries. College and Research Libraries News, september 1989.

9. Young, Heartsill, Editor y otros; *Glosario ALA de Bibliotecología y Ciencias de la Información*; Ediciones Díaz de Santos; Madrid, España; 1988.
8. Martínez de Sousa, José; *Diccionario de Bibliología y ciencias afines*; Fundación Germán Sánchez Ruipérez.
9. McFedries; ¡Creando una página Web con HTML fácil!; Prentice may Hispanoamericana; México; 1996.

13. Concordancia con normas internacionales

Esta Norma no concuerda con ninguna norma internacional.

Se agradecerán sus aportaciones para mejorar la elaboración de este documento.

Informes:

Ing. Manuel Rosales González
Subdirector de Vinculación y Capacitación
de la CGBSI
Responsable del Grupo de Estudio de
Normatividad en Bibliotecas
Tel: 5729-6000 ext. 54313
mrosales@azul.bnct.ipn.mx

[[Página principal](#)]

[[Página anterior](#)]

Coordinación General de Bibliotecas y Servicios de Información
Unidad Profesional "Adolfo López Mateos"
Av. Instituto Politécnico Nacional s/n; esquina av. Wilfrido Massieu
Distrito Federal; Del. Gustavo A. Madero; Col. San Pedro Zacatenco; CP 07738
México

Realizada por: [Griselda Jazmin Ramos Olivares](#)

Última actualización: 5-09-02



**Cuarto Aniversario de la
Biblioteca Nacional de Ciencia y Tecnología “Ing.
Víctor Bravo Ahuja”**

**CÍRCULO DE CALIDAD
NORMATIVIDAD**

**Norma ISO 11620: 1998 (E)
INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN - INDICADORES DE
DESEMPEÑO PARA BIBLIOTECAS**

Introducción

Esta Norma Internacional está relacionada con la evaluación de bibliotecas de todos los tipos.

El propósito principal de esta Norma Internacional es para aprobar el uso de indicadores de desempeño en bibliotecas y extender el conocimiento sobre como llevarse a cabo la medición de los indicadores.

La comunidad internacional de bibliotecas a expresado su compromiso para el desarrollo de una Norma Internacional sobre indicadores de desempeño de la biblioteca. Por el establecimiento de esta Norma Internacional, el uso de indicadores de desempeño puede anticiparse y las bibliotecas en países en desarrollo y desarrollados se beneficiaran del conocimiento y habilidades asociadas con los procedimientos de planeación normal y los proceso de colección de datos.

Esta Norma Internacional específica los requisitos de un indicador de desempeño para bibliotecas y establece un conjunto de indicadores para uso de bibliotecas de todos los tipos. También da una guía de cómo instrumentar los indicadores de desempeño en bibliotecas donde tales indicadores aún no están en uso.

La calidad de los servicios de biblioteca esta relacionada al tópico más amplio de administración de la calidad y aseguramiento de la calidad. Esta Norma Internacional conoce y apoya a la ISO 9004-2.

Esta Norma Internacional proporciona una terminología normalizada y definiciones concisas de los indicadores de desempeño. Aún más, esta Norma Internacional contiene descripciones concisas de los indicadores y de la colección y el análisis de los datos necesitados. La información detallada concerniente a la metodología ya análisis se proporciona en las publicaciones listadas en el anexo C.

A cada indicador en esta Norma Internacional se le da un nombre único. Este nombre algunas veces difiere de la literatura sobre la cual se basa su descripción. Tales diferencias están documentadas en las descripciones de los indicadores.

Los indicadores de desempeño incluidos en esta Norma Internacional están en uso amplio o bien documentado en la literatura. Algunas de las descripciones de los indicadores incorpora modificaciones de indicadores descritos en otros lados: estas reflejan la experiencia práctica o la necesidad de generalizar. Las proporciones basadas en entradas y recursos están muy bien documentadas en la literatura y proporcionan un contexto para los indicadores desempeño para la biblioteca como se definen en esta Norma Internacional.

Hay algunas actividades y servicios de la biblioteca para las que, durante el desarrollo de esta Norma Internacional, había una carencia general de indicadores probados y bien documentados. Estos servicios de información incluyen, generalmente, capacitación de usuarios y servicios electrónicos. (Una publicación reciente esta listada en el anexo C, número 26.) La comunidad de información y biblioteca esta estimulada para establecer mecanismos y para dar una alta prioridad para el desarrollo de indicadores relevantes. Esta Norma Internacional será mantenida por un Grupo de Trabajo. que controlara los desarrollos y la incorporación de indicadores adicionales a medida q estos sean probados y validados.

Información y documentación – Indicadores de desempeño para bibliotecas

1. Alcance (ingl: scope)

Esta Norma Internacional es aplicable a todos los tipos de bibliotecas en todos los países. Las limitaciones sobre la aplicabilidad de los indicadores de desempeño individuales están listadas en la cláusula de alcance de la descripción de cada indicador (ver anexo B).

Los indicadores pueden usarse para comparación a través del tiempo dentro dela misma biblioteca. Las comparaciones entre bibliotecas pueden hacerse también, pero únicamente con precaución extrema, tomando en cuenta cuales quiera diferencias en la constitución de las bibliotecas, con buen entendimiento de los indicadores usados, y la cuidadosa interpretación de los datos (ver 5.3.5).

Esta Norma Internacional, no incluye indicadores para la evaluación del impacto de las bibliotecas sobre los individuos o sobre la sociedad.

Los indicadores de desempeño no están determinados para todos los servicios, actividades y usos de los recursos de la biblioteca, ya sea porque tales indicadores no han sido propuestos y probados a la fecha de formulación de esta Norma Internacional, o porque ellos no cumplían con los criterios especificados (ver 4.2).

Esta Norma Internacional no tiene la intención de excluir el uso de indicadores de desempeño no determinados en ella (ver cláusula 6).

A través del texto, los nombres de los indicadores se escriben con mayúsculas al inicio de las palabras significantes, por ejemplo: Visitas a la Biblioteca por Persona. Esto ayuda a distinguir los nombres del texto que lo soporta.

2. Referencia normativa (ingl: normative reference)

La siguiente norma contiene provisiones que, a través de la referencia en este texto, constituye provisiones de esta Norma Internacional. A la fecha de publicación, la edición indicada era válida. Todas las normas están sujetas a revisión, y las partes interesadas que están de acuerdo en esta Norma Internacional están estimuladas para investigar la posibilidad de la aplicación de la edición más reciente de la norma indicada enseguida. Los miembros del Comité Electrotécnico Internacional (ISE) y la Organización Internacional de Normalización (ISO) mantienen registros de las Normas Internacionales válidas actualmente.

ISO 2789: 1991, Información y Documentación-Estadística de biblioteca internacional

3. Definiciones (ingl: definitions)

Para los propósitos de esta Norma Internacional, se aplican las definiciones siguientes.

NOTAS

1. Donde sea apropiado, las definiciones existentes se hace referencia a las fuentes que han sido usadas.
2. Los términos definidos están alfabéticamente listados.
 1. **accesibilidad (ingl: accessibility; frn: accessibilité):** Facilidad de entenderse y usar un servicio o instalación.
 2. **adecuación (ingl: appropriateness; frn: adéquation):** Adaptabilidad de cualquier indicador dado para la evaluación de una actividad específica.

3. **biblioteca (ingl: library; frn: bibliothèque):** Organización, o parte de una organización, de la que la principal dirección es mantener una colección de documentos y facilitar, por los servicios del personal el uso de tales documentos requeridos para cubrir las necesidades de información, investigación, educativas o recreativas de sus usuarios.

(adaptado de ISO 2789)

NOTAS

1. Estos son únicamente los requisitos mínimos para una biblioteca y no excluye cualesquier documentos y servicios adicionales (ISO 2789)
2. Los documentos (materiales) pueden ser del tipo tradicional, es decir, disponibles como objetos físicos o accesibles en sus formas electrónicas. Las bibliotecas pueden también ampliar sus servicios para incluir materiales disponibles ajenos a su colección propia.
1. **calidad (ingl: quality; qualité):** La totalidad de facciones y características de un producto o servicio que se lleva con la habilidad de la biblioteca para satisfacer las necesidades declaradas o implicadas. (ISO 8402, (1) en el anexo C)
2. **desempeño (ingl: performance; frn: performance):** Eficacia de la provisión de servicios por la biblioteca y la eficiencia de la asignación y uso de recursos en el suministro de los servicios.
3. **disponibilidad (ingl: availability; frn: disponibilité):** Grado al cual los documentos, instalaciones o servicios son suministrados realmente por la biblioteca al momento que son requeridos por los usuarios.
4. **documento (ingl: document; frn: document):** Información registrada que puede tratarse como una unidad en un proceso de documentación sin tomar en cuenta sus características y forma física.
5. **eficacia (ingl: effectiveness; frn: efficacité):** Medida del grado al que los objetivos dados son realizados.

NOTA- Una actividad es efectiva si maximiza los resultados que se intentaba producir.

6. **eficiencia (ingl: efficiency; frn: efficience):** Medida de la utilización de recursos para obtener un objetivo dado.

NOTA – Una actividad es eficiente si minimiza el uso de recursos o produce un mejor desempeño con los mismos recursos.

7. **evaluación (ingl: evaluation; frn: évaluation):** Proceso de estimación de la eficacia, eficiencia, instalación y relevancia de un servicio o comodidad.

8. **fiabilidad (ingl:reliability; frn: fiabilité):** Grado al que una medida produce repetida y consistentemente el mismo resultado.
9. **gasto corriente (frn: recurrent expenditure; frn: depense ordinaire):** Gasto en moneda sobre el personal, y sobre los recursos que son usados y reemplazados regularmente, excluyendo gasto de capital tal como artículos de capital importancia, edificios nuevos, extensiones o modificaciones a los edificios existentes y equipamiento de cómputo.

NOTA – el gasto corriente se calcula de diferentes modos en instituciones, autoridades y países diferentes, y no parece posible prescribir únicamente una forma de hacerlo el cálculo tendrá que hacer hecho de acuerdo a prácticas normales en el contexto donde esta medida se aplica. Esto significa también que las comparaciones son válidas únicamente cuando los cálculos se hacen con base a los mismos principios.

El gasto corriente normalmente incluye: sueldos y salarios (incluyendo prestaciones a los empleados, costos sociales, etc.), costos de adquisición de documentos para la colección, costos administrativos, mantenimiento de edificios, colecciones etc., costos de rentas o depreciación de edificios y equipamiento y otros gastos de operación (calefacción, alumbrado, energía eléctrica etc.).

Los impuestos al valor agregado, ventas e impuestos de servicio u otros impuestos locales normalmente se incluyen a menos que se use un indicador para comparaciones internacionales.

10. **indicador (ingl: indicator; frn: indicateur):** Expresión (que puede ser numérica, simbólica o verbal) usada para caracterizar actividades (eventos, objetos, personas) tanto en términos cuantitativos como cualitativos con el fin de calcular el valor de las actividades caracterizadas y el método asociado.
11. **indicador de desempeño (ingl: performance indicator; frn: indicateur de performance):** Expresión numérica, simbólica o verbal, derivadas de la estadística de la biblioteca y datos usados para caracterizar el desempeño de una biblioteca.

NOTA – incluye tanto proporciones como conteos simples entre conteos tan grandes como sean usados para caracterizar el desempeño de una biblioteca.

12. **instalaciones (ingl: facilities; frn: installations):** Equipamiento, lugares de estudio, etc.,proporcionados a los usuarios de la biblioteca.

NOTA – Incluye fotocopiadoras, terminales en línea, estaciones de trabajo con CD-ROM, asientos para lectura y cubículos de estudio, pero excluye sanitarios, cafés y teléfonos públicos

13. **misión (ingl: mission; frn: misión)** Declaración aprobada por las autoridades al formular los objetivos generales de la organización y sus selecciones en el desarrollo de productos y servicios.
14. **objetivo (ingl: objective; frn: objectif opérationnel)**: El blanco específico para una actividad al alcanzarse como una contribución para conseguir el objetivo general de una organización.
15. **objetivo general (ingl: goal; frn: objectif general)**: Estado deseado de asuntos a ser realizados por la instrumentación de las políticas acordadas.
16. **población a atender (ingl: population to be served; frn: population à desservir)**: Individuos para quienes la biblioteca a establecido para proporcionar sus servicios y materiales.
17. **población objetivo (target population; frn: population-cible)**: Grupos de usuarios reales y potenciales adscritos a una biblioteca individual como el objeto de un servicio específico o como los usuarios primarios de materiales determinados.
18. **Préstamo (ingl: loan; frn: prêt)**: La transacción de préstamo de un documento, para usarse durante un periodo definido de tiempo, para un usuario directamente o desde una institución a otra. (adaptado de ISO 2789)

NOTA – todos los préstamos registrados para uso son incluidos. Los préstamos interbibliotecarios son incluidos. Las renovaciones son incluidas.

19. **recursos (ingl: resources; frn: ressources)**: Activos de la biblioteca incluyendo materiales del personal, equipamiento, espacio, etc.
20. **título (ingl: title; frn: titre)**: Palabra o frase que usualmente, aparece sobre un documento, por la que es conveniente referirse a dicho documento, que puede ser usada para identificarlo, y que con frecuencia (aunque no invariablemente) lo distingue de otro documento. (ISO 2789)

NOTA – para propósitos de medición "título" describe un documento que forma un artículo separado con un título distintivo, ya sea que se dicte en una o varias unidades físicas, y sin consideración del número de copias del documento en propiedad de la biblioteca.

21. **usuario (ingl: user; frn: usager)**: Recipiente de los servicios de la biblioteca.
22. **validez (ingl: validity; frn: validité)**: Grado al que un indicador realmente mide lo que se intenta medir.

1. **Criterios y marco descriptivo (ingl: criteria and descriptive framework)**

1. **Introducción**

1. El propósito de los indicadores de desempeño de biblioteca es funcionar como herramientas para calcular la calidad y eficacia de los servicios proporcionados por una biblioteca y otras actividades a las que se compromete una biblioteca y para calcular la eficiencia de los recursos destinados por la biblioteca a tales servicios y otras actividades.
2. El Anexo B de esta Norma Internacional presenta un conjunto de indicadores de desempeño que han sido probados minuciosamente por el uso en una gran cantidad de bibliotecas o por investigadores que han realizado pruebas explícitas y la documentación subsecuente en el reporte. Algunas descripciones de los indicadores incluyen modificaciones que refleja la experiencia en la práctica o la necesidad de generalizar los indicadores para aplicación general.
3. Todos los indicadores de desempeño incluidos en el anexo B cumplen los criterios presentados en 4.2 y están especificados de acuerdo al marco descriptivo presentado en 4.3. Los indicadores de desempeño que se agreguen a futuro en revisiones de esta Norma Internacional deberán cumplir con los mismos criterios y seguir el mismo marco descriptivo.
4. Los indicadores alternativos o nuevos pueden desarrollarse con el fin de cubrir otras actividades y servicios o para servir a un propósito específico. Se recomienda que tales indicadores de desempeño sean evaluados y descritos de acuerdo con 4.2 y 4.3 (ver también cláusula 6).

NOTA – Debe tenerse cuidado al describir los indicadores individualmente, independiente de otros indicadores. Esto no indica que los indicadores deben usarse en forma aislada. Cuando se coleccionan datos, en muchos casos será posible y práctico coleccionar datos para dos o más indicadores al mismo tiempo, como se presenta en la mayoría de los manuales

2. Criterios

1. Con el fin de cumplir con esta Norma Internacional, un indicador de desempeño de biblioteca tiene que ser probado minuciosamente, validado y (preferentemente) documentado en el reporte. Los indicadores de desempeño que están en uso general en las bibliotecas pueden aceptarse aunque no hayan sido documentados explícitamente.
2. Al probar el indicador de desempeño deben usarse los criterios siguientes:
 - a. **Contenido informativo.** El indicador tiene que ser informativo como una herramienta para la medición de una actividad, para la identificación exitosa y para la identificación de problemas y deficiencias en el desempeño

de la biblioteca de tal manera que pueda tomarse acción para remediar éstas. Debe proporcionar información para la toma de decisiones, por ejemplo: reparto de presupuesto asignado, para priorizar servicios y actividades, etc.

- b. **Fiabilidad.** Un indicador de desempeño tiene que ser fiable en el sentido de que consistentemente produce el mismo resultado cuando se usa repetidamente bajo las mismas circunstancias.

NOTA – el hecho de que un indicador refleja ser la razón fundamental de la variabilidad de los datos, tal como las variaciones estacionarias o fluctuaciones en las actividades de préstamo no significan en si mismo que un indicador no es fiable.

- c. **Validez.** El indicador debe ser valido, esto es, debe medir lo que se intenta medir.

NOTA – El hecho de que algunos indicadores son indicadores indirectos o estiman burdamente no signifiquen en sí mismo que no son válidos.

- d. **Apropiado.** El indicador debe ser apropiado para el propósito para el que se pone. Esto es las unidades y la escala debe ser adecuada, y las operaciones necesarias para instrumentar el proceso de medición debe ser compatible con los procedimientos de la biblioteca, distribución en planta, etc.
- e. **Practicabilidad.** El indicador tiene que ser práctico en el sentido que usa datos que pueden estar disponibles para la biblioteca con una cantidad razonable de esfuerzo en términos de tiempo del personal, calificaciones del personal, costos operativos y tiempo y paciencia de los usuarios.

Si el indicador esta destinado para comparaciones entre bibliotecas, se aplica un sexto criterio (asunto f)).

- f. **Comparabilidad.** Un indicador de desempeño de biblioteca permite comparaciones entre biblioteca con la misma puntuación, haciendo tolerancia para la exactitud de la puntuación, significa el mismo nivel de calidad de servicios o el mismo nivel de eficiencia en las bibliotecas que se comparan (ver también 5.3.5).

NOTAS

1. Es vital asegurar que las actividades que se miden son comparables.
2. Este criterio es suficiente para establecer la categoría de las bibliotecas de acuerdo a la puntuación del indicador de desempeño, pero no es

suficiente para determinar, por ejemplo, que una biblioteca con dos veces la puntuación de otra es dos veces más buena.

1. Marco descriptivo

1. Introducción

Los indicadores de desempeño incluidos en el anexo B se describen de acuerdo al siguiente marco, que también debe usarse en el desarrollo de descripciones de alternativos o nuevos indicadores de desempeño.

2. Nombre

Cada indicador debe tener un nombre descriptivo único.

3. Objetivo

Cada indicador debe tener un objetivo explícito, establecido en términos de los servicios, actividades o usos de recursos a ser evaluados.

4. Alcance

El alcance debe establecer los tipos de bibliotecas a las que puede aplicarse el indicador.

El alcance puede establecer si el indicador es adaptable para la comparación entre bibliotecas y si hay algunas limitaciones concernientes a la comparabilidad.

Este enfoque puede incluir otras limitaciones en la aplicación del indicador

NOTA- La declaración de alcance puede incluir calificaciones, instancias y situaciones para mostrar cómo puede aplicarse el indicador. Por ejemplo: el alcance puede establecer si el indicador es únicamente adecuado para ciertas partes de la colección tales como la colección para préstamo o la colección de referencia; o si el indicador puede usarse tanto para el servicio de la biblioteca o su actividad como un todo, y para partes del servicio de la biblioteca, o para mostrar diferencias entre temas o partes de la población a ser atendida.

5. Definición del indicador

Cada indicador debe definirse únicamente en términos de los datos a ser colectados y /o la relación a establecerse entre los datos.

Esta declaración también debe incluir definiciones de términos especiales usados en la definición del indicador que no están definidos en otra parte en esta Norma Internacional, así como términos usados en la descripción de los métodos a usarse.

Términos no ambiguos usados en el sentido acostumbrado no necesitan definirse.

6. Método

Los datos a colectarse y los cálculos a ejecutarse deben ser descritos concisamente.

Si una medida necesita repetirse para determinar el valor del indicador, ésta debe declararse claramente.

Pueden describirse dos o más métodos equivalentes, es decir, datos y cálculos diferentes usados para producir el mismo indicador.

NOTA – Ejemplos de esto son el uso de conteo total versus muestreo, y el uso de una medida directa versus una estimación basada en datos diferentes.

Si se describe mas de un método, el que sea más generalmente aceptable debe describirse primero.

Las descripciones proporcionadas no deben incluir la metodología estadística general tal como los procedimientos de muestreo, tamaños de las muestras, estimados de intervalos de confianza, pruebas estadísticas, etc.

Si se va a usar un cuestionario, se incluyen solamente los asuntos a preguntarse y los registros usados, no una descripción total del diseño del cuestionario.

Si es posible, las descripciones de los métodos deben indicar el esfuerzo necesario para la preparación, la colección de datos y el análisis de resultados.

7. Interpretación y factores que afectan al indicador

La interpretación de la declaración puede incluir la información necesaria para interpretar los resultados al usar el indicador.

NOTA – Puede darse el rango total del indicador, así como una declaración que indique al usuario de esta Norma

Internacional si un máximo, un mínimo o un valor óptimo es lo que más representa el estado del valor declarado. En la mayoría de los casos la información acerca de los rangos normalmente encontrados en las bibliotecas no están disponibles a esta fecha. Tal información puede agregarse siempre y cuando esté disponible.

La declaración de interpretación puede incluir información acerca de la variabilidad a esperarse, tal como las variaciones estacionales o variaciones en tiempo durante el día.

Esta declaración puede incluir información acerca de factores internos o externos a la biblioteca que afectarán los resultados, con el fin de ayudar a usar el indicador de desempeño como una herramienta de diagnóstico. Esta información debe proporcionarse de tal forma que sea posible ver que acciones que tome la biblioteca pueden contribuir a un cambio deseado en el registro.

8. Fuentes (opcional)

Pueden suministrarse las referencias para documentar la fuente del indicador. La declaración debe establecer claramente si como se describe el indicador en esta Norma Internacional es una versión modificada del indicador descrito en el documento fuente.

Si el nombre del indicador es diferente al usado en la fuente, el nombre original se suministra entre paréntesis después de la referencia.

Las referencias pueden incluir documentos que suministran información más detallada acerca del uso del indicador, los métodos de colección de datos y su análisis, etc.

9. Indicadores relacionados (opcional)

Donde sea apropiado, habrá una declaración de la relación del indicador a otros indicadores dentro de esta Norma Internacional.

4. Usos de los indicadores de desempeño

1. Antecedentes

1. Los indicadores de desempeño descritos en esta Norma Internacional pueden usarse efectivamente en la evaluación de bibliotecas. En este proceso, la calidad y la eficacia de los servicios y otras actividades de la biblioteca, así como la eficiencia de los usos de los recursos de la

biblioteca, son evaluados contra la misión, metas y objetivos de la biblioteca misma.

2. Los indicadores de desempeño pueden encadenarse sistemáticamente a la planeación y evaluación de la biblioteca. Más aún, la medición y los procesos de evaluación deben tener lugar regularmente. Los resultados deben reportarse de tal forma que los informes se usen para la toma de decisiones en procesos y demostrar que la biblioteca cumple su misión.
3. Como una herramienta de planeación y evaluación de la biblioteca, los indicadores de desempeño tienen dos objetivos principales. Uno es para facilitar el control en los procesos de administración, el otro es para servir como una base para referencia y para diálogos entre el personal de la biblioteca, organismos filantrópicos el usuario de la comunidad.

Un objetivo secundario es para servir en un análisis comparativo del desempeño de bibliotecas y servicios de información que tienen misiones y objetivos equivalentes.

4. En años recientes, las bibliotecas han estado usando una amplia variedad de indicadores de desempeño para este propósito. Varios indicadores se han estado usando extensivamente y por lo tanto representan una práctica establecida. En años recientes también ha habido intentos para consolidar esfuerzos previos de investigación en este campo, y ambos han contribuido para obtener consensos entre quienes los practican sobre un conjunto de indicadores de desempeño y como implementarlos en la vida diaria de la biblioteca.

NOTA – Se han hecho contribuciones significantes a nivel nacional a través de la publicación de manuales y otras compilaciones, listados en anexo C (3, 4, 6, 7, 18, 19, 20, 25, 27) algunos de los cuales han sido traducidos y adaptados por otros países. A nivel internacional, la UNESCO ha llevado a cabo trabajo importante, que ha soportado el desarrollo de indicadores de desempeño para bibliotecas públicas ((5) en anexo C), y por la IFLA, cuya sección para Bibliotecas Universitarias y otras Bibliotecas de Investigación General ha producido un conjunto de directrices para la medición del desempeño en bibliotecas académicas ((8) en el anexo C). Una extensa revisión y compilación ((24) en el anexo C) ha sido publicada bajo los auspicios de la Comisión Europea. Estos y otros trabajos relacionados proporcionan información sobre como desarrollar, usar e interpretar los indicadores de desempeño.

2. **Selección de indicadores de desempeño**

1. Los indicadores de desempeño incluidos en esta Norma Internacional son aquellos que parecen ser los más útiles para las bibliotecas en lo general. Esta Norma Internacional reconoce que hay muchos tipos diferentes de bibliotecas, en diferentes marcos de referencia, atendiendo a diferentes grupos de usuarios, y teniendo un rango de características únicas (estructura, patrocinio, gobierno, etc.). Puesto que hay una amplia variación alrededor del mundo, es importante entender que no todos los indicadores de desempeño establecidos son útiles para todas las bibliotecas. La lista de indicadores de desempeño que se incluyen en esta Norma Internacional es mejor visto como un menú de indicadores de desempeño posibles que podrían usarse en un rango de estructuras de bibliotecas.
2. Las bibliotecas, en consulta con sus instituciones huéspedes y autoridades relevantes, tal como un gobierno local y nacional, así como sus usuarios y otros patrocinadores, necesitarán decidir cuáles indicadores son más apropiados para una situación particular. Esta decisión debe hacerse a la luz de la misión, metas y objetivos de la biblioteca. Por ejemplo, la evaluación de las bibliotecas patrocinadas públicamente toma lugar en el contexto del desarrollo de la política pública.

Es deseable que todas las partes interesadas deben estar de acuerdo sobre la adecuación de los indicadores de desempeño usados.

3. A fin de encontrar cuáles indicadores de desempeño son los más adecuados para una biblioteca en particular para coleccionar y analizar los datos, y para interpretar los resultados dentro de una estrategia de administración, puede ser necesario un rango de habilidades del personal. Algunas bibliotecas encontrarán importante y necesario dedicarse a la capacitación del personal y al desarrollo de habilidades educativas previo la aplicación de los indicadores de desempeño.
4. Al seleccionar los indicadores de desempeño para uso en una biblioteca en particular, deben considerarse los factores siguientes:
 - a. ¿El indicador de desempeño ayudará a la administración de la biblioteca, al organismo patrocinador y a la población que atiende?
 - b. ¿El bibliotecario tiene conocimiento de que alguna actividad o área particular no puede operarse tan bien como se debiera?

¿Aunque esto es solamente una sensibilidad intuitiva del bibliotecario, esta podría ser una buena razón para usar un indicador de desempeño para descubrir si hay algún problema.

- c. ¿A qué nivel de esfuerzo puede comprometerse el personal de la biblioteca para la colección y análisis de los datos para producir los indicadores de desempeño?

Para producir los indicadores de desempeño se requiere tiempo del personal y recursos. El tiempo del personal y los recursos adecuados deben ponerse a disponibilidad para producir un indicador de desempeño particular.

El personal necesitará tener conocimiento práctico de un rango de procedimientos estadísticos.

- d. ¿Alguna autoridad externa requiere que se le reporten datos sobre áreas de servicio de la biblioteca en particular?

Si es así, es necesario decidir si pueden usarse los mismos datos para producir los indicadores de desempeño.

Los factores importantes para la biblioteca pueden afectar la selección de los indicadores de desempeño. El bibliotecario debe tomar una decisión a conciencia al seleccionar los indicadores de desempeño que serán de mayor uso en la evaluación de la operación de la biblioteca en relación a sus metas y objetivos.

1. Limitaciones

1. Optimización de registros sobre indicadores de desempeño

Los usuarios de los indicadores de desempeño de biblioteca deben reconocer que es imposible alcanzar simultáneamente registros óptimos de indicadores de desempeño. Por ejemplo, una biblioteca puede alcanzar un alto nivel de satisfacción de usuario, pero incurrir en un alto gasto por usuario. Los registros sobre los indicadores de desempeño deben interpretarse a la luz de lo que la biblioteca intenta llevar a cabo, y no simplemente en términos de optimizar los registros sobre indicadores en particular.

2. Grado de exactitud

Debe tenerse cuidado con la interpretación de los resultados. La falta de precisión puede ocurrir debido a errores en el muestreo, o aspectos subjetivos del proceso de medición o a tiempos inadecuados o recursos para el proceso de medición (por ejemplo: los indicadores B.1.1.1 y B.2.6.1). También puede implicar que los indicadores son inherentemente imprecisos (por ejemplo: B.2.1.3 y B.2.2.5).

NOTA – En algunos casos, una estimación burda es suficiente y obtener más precisión podría ser un desgaste de esfuerzo.

3. Habilidades de los usuarios versus desempeño de la biblioteca

Hasta cierto punto, los indicadores de desempeño de la biblioteca son afectados por que tan bien los usuarios conducen las diferentes transacciones en la biblioteca. Por ejemplo, la satisfacción del usuario con la disponibilidad de materiales puede ser extremadamente baja en una biblioteca. Esto podría indicar varias cosas, una siendo que los patrones de carencia de adecuado conocimiento de cómo localizar materiales en esa biblioteca en particular, o que la biblioteca tiene insuficientes documentos para cubrir la demanda. Por lo tanto, un registro bajo sugiere la necesidad de revisión de un área. La revisión puede sugerir una necesidad de estrategias para mejorar el conocimiento del usuario y habilidades relacionadas con las actividades de la biblioteca; o puede sugerir una necesidad de mejorar la disponibilidad de libros por el cambio de periodos de préstamo o compras adicionales de libros.

4. Vinculando los recursos a los servicios

Mientras que un desempeño pobre podría parecer indicar que se requieren recursos adicionales para mejorar los servicios de la biblioteca, esto no es necesariamente cierto. De hecho, puede no haber una fuerte correlación entre los recursos y la calidad de los servicios suministrados por la biblioteca. El rango de habilidades del personal, enfoques de administración, y una variedad de otros factores, incluyendo recursos aumentados, pueden tener diferentes efectos sobre el incremento de la calidad de los servicios en bibliotecas diferentes.

5. Comparabilidad de los datos del indicador de desempeño

Un propósito primario del uso de indicadores de desempeño de biblioteca es su propio diagnóstico. Esto puede incluir comparaciones de desempeño de un año a otro, dentro de la misma biblioteca. Un propósito secundario es alentar el significado y la utilidad de las comparaciones entre bibliotecas diferentes. La normalización de los indicadores de desempeño y los procedimientos para la colección de aquellos datos que puedan ayudar en ese proceso. Sin embargo, tales comparaciones siempre deben hacerse para cada biblioteca con respecto a

- a. la misión, las metas y los objetivos;
- b. desempeño sobre un rango de indicadores de desempeño;
- c. recursos;
- d. grupos de usuarios;
- e. estructura de gobierno;
- f. procedimientos.

Si se hacen comparaciones de los registros de índices de desempeño entre diferentes bibliotecas, deben hacerse con mucho cuidado y en total reconocimiento de las limitaciones de tales comparaciones (también ver 4.2.2 f).

5. Mantenimiento de esta Norma Internacional

Un grupo operando bajo los auspicios de ISO/TC 46/SC 8 es responsable de mantener esta Norma Internacional. Los indicadores desarrollados recientemente son revisados por un grupo nombrado de expertos y las descripciones son publicadas como enmiendas a esta Norma Internacional tan rápidamente como es posible después de ser sometida a los comités nacionales.

Se agradecerán sus aportaciones para mejorar la elaboración de este documento.

Informes:

Ing. Manuel Rosales González
Subdirector de Vinculación y Capacitación
de la CGBSI
Responsable del Grupo de Estudio de
Normatividad en Bibliotecas
Tel: 5729-6000 ext. 54313
mrosales@azul.bnct.ipn.mx

[[Página principal](#)]

[[Página anterior](#)]

Coordinación General de Bibliotecas y Servicios de Información
Unidad Profesional "Adolfo López Mateos"
Av. Instituto Politécnico Nacional s/n; esquina av. Wilfrido Massieu
Distrito Federal; Del. Gustavo A. Madero; Col. San Pedro Zacatenco; CP 07738
México

Realizada por: [Griselda Jazmin Ramos Olivares](#)

Última actualización: 5-09-02



Cuarto Aniversario de la Biblioteca Nacional de Ciencia y Tecnología “Ing. Víctor Bravo Ahuja”

**Circulo de Calidad
Normatividad**

Norma ISO 11620

Información y documentación –Indicadores de desempeño para bibliotecas

Anexo A (normativo)

Lista de indicadores de desempeño para bibliotecas

La Tabla A.1 lista las actividades y servicios emprendidos o proporcionados en las bibliotecas. Los indicadores de desempeño descritos en esta Norma Internacional están agrupados con las actividades o servicios a los que están relacionados y se da la referencia a las descripciones proporcionadas en el anexo B. La notación está diseñada para que sea receptiva a futuras adiciones tanto en la lista de actividades como en la lista de indicadores.

Notas:

1. Existen algunos indicadores de uso en bibliotecas que aquí no se describen.
2. Algunas actividades listadas en esta Norma Internacional no tienen incluidos indicadores. Esto refleja el hecho de que, a la fecha que fue compilada esta Norma Internacional, no había indicadores apropiados de uso común o descritos en la literatura. Un número de referencia (e. g. B.2.8) ha sido asignado a cada una de estas actividades para facilitar la inserción de nuevas descripciones en el futuro.

Tabla A.1

Servicio, actividad o aspecto medido	Indicador de desempeño	Descripción en el anexo B
Percepción del usuario		B.1

General		B.1.1
	Satisfacción del usuario	B.1.1.1
Servicios públicos		B.2
General		B.2.1
	Porcentaje de la población objetivo atendida	B.2.1.1
	Costo por usuario	B.2.1.2
	Visita bibliotecaria por persona	B.2.1.3
	Costo por visita bibliotecaria	B.2.1.4
Documentos proporcionados		B.2.2
	Disponibilidad de títulos	B.2.2.1
	Disponibilidad de títulos requeridos	B.2.2.2
	Porcentaje de títulos requeridos en la colección	B.2.2.3
	Disponibilidad ampliada de títulos requeridos	B.2.2.4
	Uso intra biblioteca por persona	B.2.2.5
	Índice de uso de documentos	B.2.2.6
Documentos recuperados		B.2.3
	Mediana de tiempo de recuperación de documentos de anaqueles cerrados	B.2.3.1
	Mediana de tiempo de recuperación de documentos de áreas de acceso abierto	B.2.3.2
Documentos prestados		B.2.4
	Movimiento de colección	B.2.4.1
	Préstamo por persona	B.2.4.2
	Documentos en préstamo por persona	B.2.4.3
	Costo por préstamo	B.2.4.4
	Préstamos por empleado	B.2.4.5
Documento entregado desde fuentes externas		B.2.5
	Rapidez de préstamo interbibliotecario	B.2.5.1

Servicios de referencia y consulta		B.2.6
	Índice de respuesta atendida en forma correcta	B.2.6.1
Búsqueda de información		B.2.7
	Índice de éxito de búsqueda en el catálogo de títulos	B.2.7.1
	Índice de éxito de búsqueda en el catálogo de temas	B.2.7.2

Tabla A.1 (concluye)

Servicio, actividad o aspecto medido	Indicador de desempeño	Descripción en el anexo B
Educación de usuario		B.2.8
	Indicador no descrito en esta Norma Internacional	
Facilidades		B.2.9
	Disponibilidad de facilidades	B.2.9.1
	Índice de uso de facilidades	B.2.9.2
	Índice de ocupación de asientos	B.2.9.3
	Disponibilidad de sistemas automatizados	B.2.9.4
Servicios técnicos		B.3
Documentos adquiridos		B.3.1
	Mediana de tiempo de adquisición de documento	B.3.1.1
Documentos procesados		B.3.2
	Mediana de tiempo de procesamiento de documentos	B.3.2.1
Catalogación		B.3.3
	Costo por título catalogado	B.3.3.1
Promoción de servicios		B.4
	Indicador no descrito en esta Norma Internacional	
Disponibilidad y uso de recursos humanos		B.5

	Indicador no descrito en esta Norma Internacional	
--	---	--

Se agradecerán sus aportaciones para mejorar la elaboración de este documento.

Informes:

Ing. Manuel Rosales González
Subdirector de Vinculación y Capacitación
de la CGBSI
Responsable del Grupo de Estudio de
Normatividad en Bibliotecas
Tel: 5729-6000 ext. 54313
mrosales@azul.bnct.ipn.mx

[[Página principal](#)]

[[Página anterior](#)]

Coordinación General de Bibliotecas y Servicios de Información
Unidad Profesional "Adolfo López Mateos"
Av. Instituto Politécnico Nacional s/n; esquina av. Wilfrido Massieu
Distrito Federal; Del. Gustavo A. Madero; Col. San Pedro Zacatenco; CP 07738
México

Realizada por: [Griselda Jazmin Ramos Olivares](#)

Última actualización: 5-09-02

**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
COORDINACIÓN GENERAL DE
BIBLIOTECAS
Y SERVICIOS DE INFORMACIÓN**



**Cuarto Aniversario de la
Biblioteca Nacional de Ciencia y Tecnología “Ing.
Víctor Bravo Ahuja”**

**Circulo de Calidad
Normatividad**

NORMATIVIDAD

Norma ISO 11620:1998(E)

**Información y documentación –Indicadores de desempeño para
bibliotecas**

Anexo B (normativo)

Descripción de indicadores de desempeño

Nota – Los números entre paréntesis se refieren a asuntos listados en la Bibliografía, anexo C.

B.1 Percepción del usuario

B1.1 General

B.1.1.1 Satisfacción del Usuario

B.1.1.1.1 Objetivo

Valorar el grado en el que se satisface al usuario con los servicios bibliotecarios como un todo o con diferentes servicios de la biblioteca.

B.1.1.1.2 Alcance

Aplicable a todas las bibliotecas. Es posible la comparación de la misma biblioteca sobre diferentes periodos de tiempo. La comparación entre diferentes

bibliotecas solamente es posible si las circunstancias, asuntos y procedimientos son idénticos.

El indicador puede usarse para valorar la satisfacción de categorías de usuarios específicos, por ejemplo: estudiantes de licenciatura, personal docente o personas de mayor edad.

El indicador puede usarse para la medición de la percepción de los usuarios con relación a cualquiera de los servicios públicos de una biblioteca. Por ejemplo:

- horario de servicio;
- facilidades de estudio;
- disponibilidad de documentos;
- servicio de préstamo interbibliotecario;
- servicio de referencia y de consulta;
- capacitación de usuario;
- actitudes del personal de la biblioteca;
- servicio bibliotecario como un todo.

Dentro de la misma encuesta pueden ser valorados diferentes aspectos de servicios individuales.

B.1.1.1.3 Definición del indicador

El índice promedia, sobre una escala el rango de cinco puntos, desde 1 – 5 con el número uno como el valor más bajo, valorada por los usuarios de los servicios bibliotecarios como un todo o de diferentes servicios de la biblioteca.

B.1.1.1.4 Método

Diseñar un cuestionario sencillo listando los servicios específicos, y/o aspectos de servicios, que vayan a ser valorados. Debe proporcionarse en las preguntas una escala de cinco puntos.

En el cuestionario pueden incluirse preguntas sobre el perfil de usuario. Diferentes categorías de usuarios tienen necesidades diferentes, así que los datos pueden analizarse para identificar como está relacionada la satisfacción a estas variables.

Obtener una muestra (aleatoria) representativa de usuarios y pedirles que llenen el cuestionario.

El promedio de la satisfacción de usuario para cada servicio o aspecto de servicio es

A / B

Donde

A es la suma de los valores para cada servicio indicado por los usuarios;

B es el número de personas que contestan las preguntas.

El resultado se debe redondear a una cifra decimal.

Este indicador es calculado y reportado separadamente para cada pregunta de la encuesta.

Para cada servicio, también contar la frecuencia con que aparece cada valor. Luego se calcula el porcentaje para cada valor. Esto muestra como está distribuida la percepción de los usuarios a través del rango de posibilidades.

En la encuesta puede usarse una selección específica de preguntas para identificar fuentes específicas de insatisfacción y para identificar la importancia relativa de varios servicios.

Nota - Una alternativa puede ser entrevistar a los usuarios.

B.1.1.1.6 Fuentes (ver anexo C)

(4) pp. 118 – 122

(6) pp. 43 – 53

(8) pp. 106 – 111

B.2 Servicios públicos

B.2.1 General

B.2.1.1 Porcentaje de la Población Objetivo Atendida

B.2.1.1.1 Objetivo

Valorar el éxito de la biblioteca en atender la población objetivo.

Nota - La población objetivo puede ser la población a ser atendida por la biblioteca, un grupo específico dentro de la población o algún otro grupo al que aspira servir la biblioteca.

B.2.1.1.2 Alcance

Todas las bibliotecas.

Puede usarse para la comparación de bibliotecas que se proponen atender a poblaciones objetivo similares, con tal de que se use el mismo método para calcular el indicador.

B.2.1.1.3 Definición de los indicadores

El porcentaje de la población objetivo que hace uso de la biblioteca.

Un usuario es, para el propósito de este indicador, una persona que ha visitado la biblioteca o usado los servicios de la biblioteca en otros modos durante el último año. El número de usuarios con préstamos registrados puede usarse como un estimado del número de usuarios en la población objetivo.

Un usuario puede ser, para el propósito de este indicador, un individuo o un organismo corporativo (una organización, institución o compañía).

B.2.1.1.4 Métodos

- a. Obtener una muestra (aleatoria) representativa de la población objetivo. Preguntarle a cada persona de la muestra si ha visitado la biblioteca o usado en otros modos los servicios de la biblioteca, durante el último año.

El porcentaje de la población atendida es

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

donde

A es el número de personas que contestan Sí;

B es el número total de personas que contestaron.

Se redondea al número entero más cercano.

- b. Usando los registros del sistema emitido por computadora, contar el número de usuarios (que pertenecen a la población objetivo) a quienes se les hayan prestado documentos dentro del periodo del último año.

Estime el número de personas en la población objetivo.

El porcentaje atendido de la población objetivo es

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

donde

A es el número de prestatarios activos que pertenecen a la población objetivo;

B. es el número total de personas en la población objetivo.

Redondear al número entero más cercano.

Puesto que no pueden tomarse en cuenta todos los usos de un individuo, este método puede resultar en una puntuación que es más baja que el porcentaje verdadero.

B.2.1.1.5 Interpretación y factores que afectan al indicador

El indicador es un número entero en el rango de 0 a 100. Normalmente, una puntuación mayor es considerada mejor que una puntuación menor, pero una puntuación relativamente baja puede considerarse satisfactoria desde el punto de vista de una biblioteca específica, por ejemplo: con un tipo específico de población objetivo.

La proporción de la población objetivo que hace uso de los servicios de la biblioteca puede afectarse por varios factores, muchos fuera del ámbito de influencia de la biblioteca. Algunos ejemplos son: la composición demográfica de la población objetivo; nivel de urbanización; nivel de educación; características de las instituciones atendidas (por ejemplo: métodos de enseñanza, nivel de soporte financiero a los estudiantes); hábitos de compra de libros; distancias geográficas entre las bibliotecas y los usuarios; condiciones sociales generales; entorno económico; etc.

La puntuación debe ser sensitiva a la promoción activa de los servicios bibliotecarios, así como al mejoramiento de los servicios proporcionados.

B.2.1.1.6 Fuentes (ver anexo C)

(5) pp. 35 ("Porcentaje de la población que tiene Libros en Préstamo.", usando los préstamos efectuados como un estimador del porcentaje de la población que ha hecho uso de los servicios de la biblioteca.)

(7) pp. 41 – 42 ("Registros como Porcentaje de la Población")

(8) pp. 45 – 48 ("Penetración de mercado")

(24) pp. 88 - 90

B.2.1.1.7 Indicadores relacionados

Visitas a la biblioteca por persona. Uso dentro de la biblioteca por persona. Movimiento de Colección. Índice de Documento usado. Documentos en Préstamo por Persona.

B.2.1.2 Costo por Usuario

B.2.1.2.1 Objetivo

Valora el costo del servicio de la biblioteca relacionado al número de usuarios.

B.2.1.2.2 Alcance

Aplicable a todas las bibliotecas.

El indicador puede usarse para la comparación entre bibliotecas con la misma misión, si el cálculo de los gastos se hace del mismo modo.

B.2.1.2.3 Definición del indicador

El gasto corriente total de la biblioteca en el ejercicio presupuestal de un año completo dividido por el número de usuarios.

Un usuario es, para el propósito de este indicador, una persona que ha visitado la biblioteca o usado los servicios de la biblioteca en otras modalidades durante el último año. Para bibliotecas donde los préstamos son la actividad principal, el número de usuarios con préstamos registrados puede usarse como un estimador del número de usuarios en la población objetivo.

Un usuario puede, para el propósito de este indicador, ser un individuo o un organismo corporativo (una organización, institución o empresa).

B.2.1.2.4 Métodos

a) Obtener una muestra (aleatoria) representativa de la población a ser atendida. Preguntarle a cada persona de la muestra si ha visitado la biblioteca, o usado los servicios de la biblioteca en otras modalidades, durante el último año.

Calcular el gasto corriente total del ejercicio presupuestal de un año, usando datos contables. Puede hacerse un estimado del año en curso a partir de los datos presupuestales.

El costo por usuario es

donde

A es el gasto corriente total de la biblioteca en un año financiero completo, expresado en la moneda relevante;

B es el número de personas que en la muestra contestaron Sí;

C es el número de personas en la muestra;

D es el número de personas de la población a ser atendida.

Redondear en la forma acostumbrada con la moneda usada.

b) Usando los registros del sistema de reportes computarizado, contar el número de usuarios (que pertenecen a la población

objetivo) a quienes se les han prestado documentos dentro del último año.

El Costo por Usuario es

A / B

donde

A es el gasto corriente total de la biblioteca en un año financiero completo, expresado en la moneda relevante;

B es el número de usuarios con préstamos registrados dentro del último año.

Redondear en la forma acostumbrada con la moneda usada.

B.2.1.2.5 La interpretación y factores que afectan al indicador

El indicador es un número real que no tiene límite.

El indicador podría usarse para la evaluación de:

- el costo efectivo de una biblioteca en periodos diferentes;
- el costo efectivo de una biblioteca en una comunidad local en comparación con otros servicios;
- el costo efectivo de una biblioteca comparado con otras bibliotecas del mismo tipo.

Este indicador no podría usarse por sí mismo. Este es útil para colocar los indicadores de servicio en un contexto más general. Esto debe considerarse con relación al alcance y la calidad de los servicios y, más generalmente, a los objetivos de la biblioteca. Cuando se juzga contra los objetivos, el indicador puede ser útil en la justificación del gasto de los fondos públicos y ayudar a entender las diferencias de los costos entre bibliotecas similares. El cálculo podría afectarse por las diferencias en los métodos de contabilidad. Cuando este método cuenta solamente los prestatarios registrados, el resultado puede sobre-estimar el Costo por Usuario al ignorar a aquellos quienes hacen uso de otros servicios pero no se les prestan documentos.

B.2.1.2.6 Fuente (ver anexo C)

(4) pp. 52 – 53

B.2.1.2.7 Indicadores relacionados

Costo por Visita a la Biblioteca. Costo por Préstamo.

B.2.1.3 Visitas a la Biblioteca por Persona

B.2.1.3.1 Objetivo

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

B.2.1.3.2 Alcance

Aplicable a todas las bibliotecas con una población definida a ser atendida.

La comparación entre bibliotecas puede ser posible si se toman en cuenta las diferencias en la misión de la biblioteca y los factores socio – económicos en la población.

B.2.1.3.3 Definición del indicador

El número total de visitas a la biblioteca durante todo un año dividido por el número total de personas en la población a ser atendida. Para el propósito de este indicador, una visita es el acto de entrar al local de la biblioteca con el fin de hacer uso de uno de los servicios proporcionados por la biblioteca.

B.2.1.3.4 Métodos

- a. Usar un torniquete o dispositivo similar para contar automáticamente el número de personas entrando o saliendo de la biblioteca.

Las Visitas a la Biblioteca por Persona son

A / B

donde

A es el número total de visitas a la biblioteca en todo un año;

B es el número de personas en la población a ser atendida.

Redondear al número entero más cercano.

- b. Contar el número de personas que entran o salen de la biblioteca durante uno o más periodos de muestreo. El número y longitud de los periodos son seleccionados por el usuario del indicador. Estimar el total del número de visitas para un año por extrapolación, usando información disponible acerca de las variaciones durante el año.

NOTA – Las bibliotecas públicas típicamente usarán un periodo de una semana; las bibliotecas académicas, dos o más periodos reflejando el ciclo de las actividades académicas.

Las Visitas a la Biblioteca por Persona son

A / B

Donde

A es el número total de visitas estimadas a la biblioteca en todo un año;

B es el número de personas en la población a ser atendida.

Redondear al número entero más cercano.

B.2.1.3.5 Interpretación y factores que afectan al indicador

El indicador es un número real que no tiene límite. Una puntuación alta es considerada normalmente buena.

Si se usa un torniquete, el conteo pudiera ser también alto debido a que el personal y otros no usuarios están incluidos, o porque los usuarios tienen que salir y regresar por una variedad de razones.

Este indicador es menos relevante para bibliotecas con una sustancial cantidad de consultas telefónicas o electrónicas, u otros tipos de servicios para usuarios remotos, o con una alta población de usuarios que no pertenecen a la población a ser atendida. Cuando haya una cantidad sustancial de variación estacional, el conteo debe hacerse para periodos de tiempo más cortos durante los que el uso es más regular.

B.2.1.3.6 Fuentes (ver anexo C)

(7) pp. 37 – 41

(24) pp. 91 – 93

B.2.1.3.7 Indicador relacionado

Costo por Visita a la Biblioteca

B.2.1.4 Costo por Visita a la Biblioteca

B.2.1.4.1 Objetivo

Valora el costo del servicio de la biblioteca relacionado al número de visitas a la biblioteca.

B.2.1.4.2 Alcance

Aplicable a todas las bibliotecas.

El indicador puede usarse para la comparación entre bibliotecas con la misma visión, si el cálculo del gasto se hace en la misma forma.

B.2.1.4.3 Definición del indicador

El gasto corriente total de la biblioteca en un año presupuestal completo dividido por el número de visitas a la biblioteca.

Para el propósito de este indicador, una visita es el acto de entrar al local de la biblioteca con el fin de usar uno de los servicios proporcionados por la biblioteca.

B.2.1.4.4 Métodos

- a. Usar un torniquete o dispositivo similar para contar automáticamente el número de personas saliendo o entrando a la biblioteca. Calcular el gasto corriente total para todo un año presupuestal usando datos de contabilidad. Una estimación para el año en curso puede aplicarse usando datos presupuestales.

El Costo por Visita a la Biblioteca es:

A / B

donde

A es el gasto corriente total de la biblioteca en un año presupuestal completo, expresado en la moneda en curso;

B es el número total de visitas a la Biblioteca en un año completo.

El resultado se debe redondear en la forma acostumbrada con la moneda usada.

- b. Contar el número de personas entrando o saliendo de la biblioteca durante uno o más periodos muestrados. El número y longitud de los periodos se selecciona por el usuario del indicador. Estimar el número total de visitas para un año por extrapolación, usando información disponible acerca de las variaciones en el año.

NOTA – Las bibliotecas públicas usarán típicamente un periodo de una semana; las bibliotecas académicas, dos o más periodos reflejando el ciclo de las actividades académicas.

El Costo por Visita a la Biblioteca es:

A / B

Donde

A Es el gasto corriente total de la biblioteca en un año fiscal completo, expresado en la moneda en curso;

B es el número total de las visitas estimadas a la biblioteca en un año completo.

El resultado se debe redondear en la forma acostumbrada con la moneda usada.

B.2.1.4.5 Interpretación y factores que afectan al indicador

El indicador es un número real sin límite.

Este indicador no debe usarse por sí mismo. El indicador es útil para colocar los indicadores de servicio en un contexto más general. Éste debe considerarse con relación al alcance y a la calidad de los servicios y más generalmente, a los objetivos de la biblioteca. Cuando se juzga contra los objetivos, el indicador puede ser útil en justificar el gasto de los fondos públicos y ayudar a interpretar las diferencias de costos entre bibliotecas similares.

El cálculo podría afectarse por las diferencias en los métodos contables.

El uso del servicio remoto de una biblioteca vía redes en todo el ámbito escolar, puede cambiar significativamente el comportamiento de los usuarios.

Si se usa un torniquete para contar a los visitantes, el conteo pudiera ser muy alto debido a que el personal, y posiblemente otros no – usuarios, están incluidos.

Este indicador es menos relevante para bibliotecas con una cantidad sustancial de consultas por teléfono o electrónicas u otros tipos de servicios para usuarios remotos.

Donde haya una sustancial cantidad de variaciones estacionales, el conteo debe hacerse para periodos de tiempo más cortos durante los cuales se usa en forma más regular.

B.2.1.4.6 Fuente (ver anexo C)

(4) pp. 52 – 53 (variante de "Costo por Usuario")

B.2.1.4.7 Indicadores relacionados

Costo por Usuario. Visitas a la Biblioteca por Persona

B.2.2 Documentos proporcionados

B.2.2.1 Disponibilidad de Títulos

B.2.2.1.1 Objetivo

Valorar hasta qué punto los títulos que tiene la biblioteca están realmente disponibles para los usuarios que los requieran.

B.2.2.1.2 Alcance

Aplicable a todas las bibliotecas. Las colecciones que no se prestan a domicilio deben medirse separadamente de las que sí se prestan.

Puede usarse para colecciones determinadas, áreas de temas, ramas del conocimiento o periodos de tiempo. Para cada área determinada dentro de la biblioteca, los indicadores resultantes pueden compararse para ver si la disponibilidad difiere significativamente.

Puede usarse para la comparación de bibliotecas con la misma misión, a condición de que se use el mismo método para el cálculo del indicador.

B.2.2.1.3 Definición del indicador

El porcentaje de títulos que tiene la biblioteca y que están inmediatamente disponibles para los usuarios.

Disponible significa, para el propósito de este indicador, que los ejemplares de los títulos están presentes en la biblioteca y a la disposición de los usuarios; ya sea para préstamo o uso dentro de la biblioteca. Los ejemplares a ser recuperados de los espacios destinados a libros consultados se cuentan como que están disponibles.

Los ejemplares retirados para procesamiento, tal como catalogación, clasificación, encuadernación, reubicación en los estantes, etc., y los ejemplares perdidos porque hayan sido robados, desubicados etc., se cuentan como no disponibles pero los títulos se incluyen en el número total de títulos.

Los títulos pueden – para el propósito de este indicador – incluir artículos individuales publicados en periódicos o libros, si ellos se incluyen en el número total de títulos también. Lo que se incluye tiene que estar declarado explícitamente en cada caso.

B.2.2.1.4 Métodos

- a. Obtener una muestra (aleatoria) representativa de los títulos que tiene la biblioteca. Registrar, para cada título en la muestra, si un ejemplar de ese título está disponible. Para una medida preliminar, solamente si los registros de la biblioteca son comprobados. Para una medida más exacta, los ejemplares reales también son comprobados.

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.

El resultado se debe redondear al número entero más cercano.

- b. Usando los registros del sistema de emisión computarizado, registrar cuántos de los títulos que tiene la biblioteca al menos un ejemplar está disponible. En este caso, solamente los registros son comprobados, no el número de ejemplares reales.

La Disponibilidad de Títulos es

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

donde

A es el número de títulos disponibles;

B es el número total de títulos.

El resultado se debe redondear al número entero más cercano.

Para bibliotecas con variaciones marcadas, por ejemplo: variaciones estacionales, un indicador más exacto puede obtenerse por la medición de la Disponibilidad de Títulos a intervalos sobre un periodo de tiempo y luego calculando la disponibilidad media.

NOTA – Por comodidad puede usarse la misma muestra, aún cuando ello introduce una fuente de error, debido a posibles cambios en la composición de la colección. El tamaño de este error en la mayoría de los casos será insignificante al nivel de la exactitud necesaria.

Si los ejemplares de las colecciones que no se prestan a domicilio están entremezclados con los que sí se prestan, los primeros deben dejarse fuera del cálculo.

B.2.2.1.5 Interpretación y factores que afectan al indicador

El indicador es un entero entre 0 y 100. Este indicador estima la probabilidad que un título seleccionado aleatoriamente que tiene la biblioteca está disponible. Una alta puntuación significa una alta disponibilidad.

En algunas bibliotecas, son de esperarse variaciones estacionales marcadas. Las variaciones durante la semana o durante el día también son de esperarse.

El indicador es afectado por varios factores; los más importantes son:

- el número de ejemplares de cada título, especialmente títulos con mucha demanda;
- el periodo estándar de préstamo de la biblioteca, y los periodos específicos de préstamo para títulos con alta demanda, y el número autorizado de documentos para préstamo simultáneo.

La puntuación también será influenciada por factores menores como: número de títulos obsoletos y ejemplares extra que ya no son necesarios, número de títulos separados para encuadernación u otro procesamiento, rapidez de reubicación en los estantes, etc.

B.2.2.1.6 Fuentes (ver anexo C)

(3) ("Disponibilidad de materiales")

(17) p. 300

B.2.2.1.7 Indicadores relacionados

Índice de Uso de Documento. Disponibilidad de Comodidades. Disponibilidad de Sistemas Automatizados.

B.2.2.2 Disponibilidad de Títulos Requeridos

B.2.2.2.1 Objetivo

Valorar hasta que punto los títulos poseídos por la biblioteca, y demandados por los usuarios, están realmente disponibles cuando los requieren.

B.2.2.2.2 Alcance

Aplicable a todas las bibliotecas. La colección de referencia y las colecciones para préstamo deben medirse separadamente.

Puede usarse para colecciones determinadas, áreas temáticas, ramas o periodos de tiempo. Para cada área determinada dentro de la biblioteca, los indicadores resultantes pueden compararse para ver si la disponibilidad difiere significativamente.

Puede usarse para la comparación de bibliotecas con la misma misión, a condición de que se use el mismo método para el cálculo del indicador.

B.2.2.2.3 Definición del indicador

El porcentaje de títulos poseídos por la biblioteca y, requeridos por al menos un usuario, que están disponibles inmediatamente.

Disponible significa, para el propósito de este indicador, que uno o más ejemplares del título están presentes en la biblioteca y a disposición de los usuarios, ya sea para préstamo o uso dentro de la biblioteca. Los ejemplares devueltos para reponerlos en su estante se cuentan como disponibles.

Los ejemplares retirados para procesamiento, tal como catalogación, clasificación, encuadernado, reacomodo en el estante, etc., y los ejemplares perdidos debido a que se los robaron, mal ubicaron, etc., se cuentan como no disponibles pero los títulos se incluyen en el número total de títulos.

Los títulos pueden, para el propósito de este indicador, incluir artículos individuales de publicaciones periódicas o libros, si ellos están contenidos en el número total de títulos también. Lo que se incluya tiene que ser explícitamente declarado en cada caso.

B.2.2.2.4 Método

Obtener una muestra (aleatoria) representativa de títulos poseídos por la biblioteca y requerido por al menos un usuario. Registrar para cada título en la muestra, si un ejemplar de ese título está disponible. Para una medida aproximada, se cuentan solamente los registros de la biblioteca. Para una medida más exacta, también se cuentan los ejemplares reales.

La Disponibilidad de Títulos Requeridos es

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

donde

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

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

El resultado se debe redondear al número entero más cercano.

Una muestra representativa puede establecerse en dos formas:

- a. Se toma una muestra representativa de títulos requeridos preguntando a una muestra representativa de usuarios que estén buscando dichos títulos en la biblioteca y luego descartar cualesquier títulos no adquiridos por la biblioteca. Solamente títulos específicos, no la búsqueda de temas, son incluidos en la muestra. Eliminar los duplicados del mismo título.

NOTA – Este método no resultará verdaderamente una muestra aleatoria a menos que solamente un título requerido sea tomado en cuenta por cada usuario. Para algunos propósitos, el resultado es adecuado aunque todos los títulos nombrados sean usados.

- b. Tomar una muestra representativa usando transacciones de préstamo reales, solicitados para recuperación de almacenamiento fuera de su lugar, retirados de circulación y documentos de uso dentro de la biblioteca. Eliminar los duplicados del mismo título.

NOTA – Este método es menos incómodo para los usuarios, pero refleja solamente las demandas para títulos ya adquiridos que han resultado en una transacción de préstamo. Para algunos propósitos el resultado es adecuado.

Para bibliotecas con variaciones marcadas, por ejemplo: variaciones estacionales, puede obtenerse un indicador más exacto midiendo la

Disponibilidad de Títulos Requeridos a intervalos sobre un periodo de tiempo y luego calculando la disponibilidad media.

Si los ejemplares de referencia y los ejemplares para préstamo se entremezclan en la colección, idealmente se deben dejar fuera del cálculo los ejemplares de referencia.

B.2.2.2.5 Interpretación y factores que afectan al indicador

El indicador es un número entero entre 0 y 100. Este indicador estima la probabilidad de que un título adquirido por la biblioteca seleccionado aleatoriamente y requerido por los usuarios está disponible. Una puntuación alta significa alta disponibilidad.

En algunas bibliotecas son de esperarse variaciones estacionales marcadas. También pueden esperarse variaciones durante la semana o durante el día.

El indicador es afectado por varios factores; los más importantes son

- el número de ejemplares de cada título, especialmente títulos con mucha demanda;
- la composición de la colección en relación a las demandas de los usuarios;
- el periodo de préstamo estándar de la biblioteca, y los periodos de préstamo específico para títulos con alta demanda, y el número de documentos autorizado para préstamo simultáneamente.

La puntuación también será influenciada por factores menores como: número de títulos retirados para encuadernación u otro proceso, rapidez de reacomodo, etc.

B.2.2.2.6 Fuentes (ver anexo C)

(6) pp. 60 – 71 ("Disponibilidad de Materiales")

(17) p. 300

B.2.2.2.7 Indicadores relacionados

Disponibilidad de Títulos. Disponibilidad Ampliada de Títulos Requeridos. Porcentaje de Títulos Requeridos en la Colección: Índice de Uso de Documento. Disponibilidad de Comodidades. Disponibilidad de Sistemas Automatizados.

B.2.2.3 Porcentaje de Títulos Requeridos en la Colección

B.2.2.3.1 Objetivo

Valorar hasta qué punto los títulos solicitados por los usuarios son adquiridos por la biblioteca. El indicador se usa para valorar el ajuste de la colección a los requerimientos de los usuarios.

B.2.2.3.2 Alcance

Aplicable a todas las bibliotecas.

Puede usarse para colecciones determinadas, áreas de temas, ramas del conocimiento o periodos de tiempo. Para cada área determinada dentro de la biblioteca, los indicadores resultantes pueden compararse para ver si la disponibilidad difiere significativamente.

Puede usarse para comparar bibliotecas con la misma visión.

B.2.2.3.3 Definición del indicador

El porcentaje de títulos, requeridos por al menos un usuario, que ya están adquiridos por la biblioteca.

Si un título ha sido publicado y se ha ordenado su adquisición antes de tomar la muestra, pero no ha sido recibido por la biblioteca, es contado como adquirido por la biblioteca.

Los títulos pueden, para el propósito de este indicador, incluir artículos individuales en las revistas o libros, si ellos son considerados en el número total de títulos también. Lo que sea incluido tiene que ser declarado explícitamente en cada caso.

B.2.2.3.4 Método

Tomar una muestra (aleatoria) representativa de los títulos requeridos por al menos un usuario, preguntando a una muestra de usuarios que están buscando dichos títulos en la biblioteca. Se hace un muestreo solamente de títulos determinados, no búsqueda de temas.

NOTA – Este método no resultará en una muestra aleatoria realmente a menos que únicamente un título requerido sea tomado en cuenta por cada usuario. Para la mayoría de propósitos, el resultado es adecuado aún cuando todos los títulos nombrados sean usados.

Registrar, para cada título en la muestra, si la biblioteca posee un ejemplar de ese título.

El Porcentaje de Títulos Requeridos en la Colección es

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

donde

A es el número de títulos requeridos adquirido por la biblioteca (en la muestra)

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

El resultado se debe redondear al número entero más cercano.

B.2.2.3.5 Interpretación y factores que afectan al indicador

El indicador es un número entero entre 0 y 100. Este indicador estima la probabilidad de que un título requerido por los usuarios está en la colección de la biblioteca. Una puntuación alta indica un buen ajuste entre la colección y los requerimientos de los usuarios.

NOTA –Una baja puntuación indica un ajuste pobre entre la colección y los requerimientos de los usuarios y también puede indicar que los usuarios tienen una percepción equivocada de los temas cubiertos por la biblioteca. Esto podría ser corregido a través de la promoción de los servicios de la biblioteca.

Los resultados a esperarse dependerán del tipo de biblioteca (por ejemplo: biblioteca especial o biblioteca general, biblioteca académica o biblioteca pública, etc.).

B.2.2.3.6 Fuente (ver anexo C)

(8) pp. 84 – 89 (Incluido en "Disponibilidad": llamado "Índice de Adquisición" o "Proporción de artículos adquiridos a artículos buscados")

B.2.2.3.7 Indicadores relacionados

Disponibilidad de Títulos Requeridos. Disponibilidad Ampliada de Títulos Requeridos.

B.2.2.4 Disponibilidad Ampliada de Títulos Requeridos

B.2.2.4.1 Objetivo

Valorar hasta qué punto los títulos solicitados por los usuarios están disponibles inmediatamente o pueden estar disponibles dentro de un periodo especificado de tiempo.

B.2.2.4.2 Alcance

Aplicable a todas las bibliotecas.

Puede usarse para determinadas colecciones, áreas de tema, ramas del conocimiento o periodos de tiempo. Para cada área determinada dentro de la biblioteca, los indicadores resultantes pueden compararse para ver si la disponibilidad difiere significativamente.

Puede usarse para la comparación de bibliotecas con la misma misión, a condición de que se use el mismo método para el cálculo del indicador.

B.2.2.4.3 Definición del indicador

El porcentaje de títulos requeridos por al menos un usuario que están inmediatamente disponibles, o pueden estar disponibles dentro de un periodo determinado de tiempo.

Disponible significa, para el propósito de este indicador, que los ejemplares de los títulos están presentes en la biblioteca y a disposición de los usuarios, ya sea para préstamo o uso dentro de la biblioteca, o pueden estar disponibles dentro de un periodo determinado de tiempo. Los ejemplares en estantería cerrada se cuentan como que están disponibles.

Los ejemplares retirados para procesamiento, tal como catalogación, clasificación, encuadernado, reacomodo, etc., y los ejemplares perdidos debido a que han sido robados, mal ubicados, etc., se cuentan como no disponibles pero los títulos se incluyen en el número total de libros.

Los títulos pueden, para el propósito de este indicador, incluir documentos disponibles mediante préstamo interbibliotecario o por adquisición sobre la base de la petición de los usuarios. Pueden incluir también artículos individuales contenidos en revistas o libros, si ellos están incluidos en el número total de títulos como tales. Lo que se incluya tiene que ser establecido explícitamente en cada caso.

El periodo usado para la medición es fijado por el usuario del indicador. Esto debe hacerse de forma tal que refleje la misión y las políticas de la biblioteca.

El indicador puede usarse para medir el porcentaje de títulos requeridos que puedan hacerse disponibles durante una serie de periodos sucesivos (por ejemplo: inmediatamente; después de: una semana, dos semanas, un mes, tres meses, etc.)

B.2.2.4.4 Método

Obtener una muestra (aleatoria) representativa de títulos requeridos por al menos un usuario. Registrar, para cada título en la muestra, si un ejemplar de ese título está disponible o puede estar disponible dentro del periodo de tiempo determinado. Para una medida aproximada, son contados solamente los títulos registrados de la biblioteca. Para una medida más exacta, también son contados los ejemplares reales.

La Disponibilidad Ampliada de Títulos Requeridos es

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

donde

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

B es el número total de títulos en la muestra.

El resultado se debe redondear al número entero más cercano.

Una muestra representativa puede establecerse de dos formas:

- a. De una muestra representativa de usuarios que están solicitando títulos en la biblioteca, se obtiene una muestra de títulos requeridos. Solamente títulos específicos, no búsqueda de temas, se incluyen en la muestra. Eliminar los duplicados del mismo título.

NOTA – Este método no resultará verdaderamente en una muestra aleatoria a menos que solamente sea tomado en cuenta un título requerido por cada usuario. Para algunos propósitos, el resultado es adecuado aún cuando sean usados todos los títulos nombrados.

- b. Obtener una muestra representativa usando operaciones reales de préstamo, solicitados para recuperación de almacenamiento fuera del local, retirados de circulación, documentos de uso dentro de la biblioteca, solicitudes para préstamos interbibliotecario y para nuevas adquisiciones. Eliminar los duplicados del mismo título.

NOTA – Este método es menos molesto para los usuarios, pero refleja solamente las demandas que han resultado en una operación de préstamo o una solicitud específica. Para algunos propósitos el resultado es adecuado.

El número de títulos que se hacen disponibles dentro del periodo determinado de tiempo puede establecerse en tres formas diferentes:

1. Controlando los títulos en la muestra para el periodo de tiempo determinado y registrar cuándo un ejemplar está disponible.
2. Usando los registros del sistema de gestión, adquisición y otros registros relevantes para estimar si los títulos requeridos a la biblioteca pudieran estar disponibles dentro del periodo determinado de tiempo.
3. Estimando la disponibilidad de títulos solicitados para préstamo interbibliotecario, preguntando a la biblioteca prestataria cuándo estima que estarán disponibles.

Para bibliotecas con variaciones marcadas, por ejemplo: variaciones estacionales, un indicador más exacto puede obtenerse por la medición de Disponibilidad Ampliada de Títulos Requeridos en intervalos sobre un periodo de tiempo y luego calculando la disponibilidad media.

Si los ejemplares de referencia y los de préstamo están mezclados en la colección, los primeros pueden dejarse fuera del 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. Este indicador estima la probabilidad de que un título seleccionado aleatoriamente requerido por los usuarios puede hacerse disponible dentro del periodo de tiempo determinado. Una puntuación alta significa una alta disponibilidad.

En algunas bibliotecas son de esperarse marcadas variaciones estacionales. También pueden esperarse las variaciones durante la semana o durante el día.

El indicador es afectado por varios factores. Los más importantes son los siguientes:

- el número de ejemplares de cada título, especialmente títulos con mucha demanda;
- la composición de la colección con relación a las demandas de los usuarios;
- el periodo de préstamo estándar de la biblioteca, los periodos de préstamo específico para títulos con fuerte demanda, y el número autorizado de éstos para prestar simultáneamente;
- la efectividad del departamento de préstamo interbibliotecario;
- el servicio de préstamo interbibliotecario proporcionado por otras bibliotecas.

La puntuación también será influenciada por factores menores como: número de títulos retirados para encuadernación u otros procesamientos, rapidez de reacomodo, etc.

B.2.2.4.6 Fuentes (ver anexo C)

(5) p. 45 ("Porcentaje de Solicitudes Satisfechas en X Semanas")

(6) pp. 71 – 76 ("Demora de Materiales solicitados")

(7) pp. 62 – 65 ("Entrega de Documento")

(17) p. 307

B.2.2.4.7 Indicadores relacionados

Disponibilidad de Títulos Requeridos. Disponibilidad de Títulos. Porcentaje de Títulos Requeridos de la Colección. Índice de Uso de Documento. Disponibilidad de Comodidades. Disponibilidad de Sistemas Automatizados.

B.2.2.5 Uso Dentro de la Biblioteca por Persona

B.2.2.5.1 Objetivo

Valorar la cantidad de utilización de materiales dentro de la biblioteca.

B.2.2.5.2 Alcance

Aplicable a todas las bibliotecas. Pueden proporcionarse detalles adicionales analizando los documentos usados por tema. Puede usarse con colecciones específicas.

B.2.2.5.3 Definición del indicador

El número de documentos de la biblioteca usados dentro de la misma en un año, dividido por la población a ser atendida.

B.2.2.5.4 Método

Se fija un periodo para muestreo. Durante este periodo indicar a los usuarios que no reacomoden los documentos usados en la biblioteca. Contar los documentos antes de reacomodarlos.

El Uso Dentro de la Biblioteca por Persona es

$$((A / B) \times C) / D$$

donde

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

B es el número de días de servicio en el periodo del muestreo;

C es el número total de días de servicio en todo el año;

D es el número de personas en la población a ser atendida.

Los documentos que han sido prestados para uso fuera de la biblioteca no se incluyen en A.

B.2.2.5.5 Interpretación y factores que afectan al indicador

El indicador es un número real sin tope como límite.

Algunos documentos de alta demanda pueden usarse por más de una persona antes de que sean reacomodados, así que la rapidez de reacomodo puede afectar el resultado; otros pueden tomarse de los anaqueles pero no usarse realmente. Algunos documentos pueden ser usados por no – miembros de la población a ser atendida.

El conteo puede afectarse por la política de la biblioteca concerniente al encuadernado periódico de volúmenes.

El uso dentro de la biblioteca se afecta por la rapidez con que los volúmenes son reacomodados por el personal, y la posibilidad de recuperación por parte del usuario, de los documentos en espera a ser reacomodados.

B.2.2.5.6 Fuente (ver anexo C)

(6) pp. 55 – 59 ("Uso de Materiales Dentro de la Biblioteca")

B.2.2.5.7 Indicador relacionado

Préstamos por persona.

B.2.2.6 Índice de Uso de Documentos

B.2.2.6.1 Objetivo

Valorar el índice total de uso de la colección estimando la proporción de documentos en uso a cualquier hora.

El indicador puede usarse también para valorar lo adecuado de la colección a los requerimientos de la población a ser atendida.

B.2.2.6.2 Alcance

Aplicable a todas las bibliotecas.

Puede usarse para colecciones determinadas, áreas de temas, ramas del conocimiento o periodos de tiempo. Para cada área determinada dentro de la biblioteca, los indicadores resultantes pueden compararse para ver si el índice de uso difiere significativamente.

Puede usarse para la comparación de bibliotecas con la misma misión.

B.2.2.6.3 Definición del indicador

El porcentaje de documentos adquiridos por la biblioteca que están en uso.

En uso significa, para los propósitos de este indicador, que un documento está prestado o siendo usado dentro de la biblioteca por un usuario.

Los documentos extraídos para procesamiento (como catalogación, clasificación, encuadernado, reacomodado, etc.), y los documentos perdidos debido a que fueron robados, mal ubicados, etc., se cuentan como que no están en uso, pero se incluyen en el número total de documentos.

Los documentos pueden, para el propósito de este indicador, incluir artículos individuales en revistas o libros, si también están incluidos en el número total de documentos. Lo que se incluye tiene que ser declarado explícitamente en cada caso.

B.2.2.6.4 Métodos

a) Extraer una muestra (aleatoria) representativa de documentos adquiridos por la biblioteca. Registrar, para cada documento en la muestra, si ese documento está en uso cotejando los registros emitidos y cotejando si los documentos están en uso dentro de la biblioteca.

El Índice de Uso de Documentos es entonces

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

donde

A es el número de documentos en la muestra que están en uso;

B es el número total de documentos en la muestra.

El resultado se debe redondear al número entero más cercano.

b) Contar el número total de documentos prestados en un día específico, usando el sistema de emisión computarizado. Estimar el número de documentos que están siendo usados dentro de la biblioteca durante el mismo día, por ejemplo: usando los datos colectados para B.2.2.5 Uso Dentro de la Biblioteca por Persona. El Índice de Uso de Documentos es entonces

$$((A + B) / C) \times 100 \%$$

donde

A es el número de documentos prestados;

B es el número de documentos que se están usando dentro de la biblioteca;

C es el número total de documentos en la colección.

El resultado se debe redondear al número entero más cercano.

Para bibliotecas con variaciones marcadas, por ejemplo: variaciones estacionales, un indicador más exacto puede obtenerse midiendo el Índice de Uso de Documentos a intervalos sobre un periodo de tiempo y calculando la media de índice de uso.

B.2.2.6.5 Interpretación y factores que afectan al indicador

El indicador es un número entero entre 0 y 100. Este indicador estima la probabilidad de que un documento seleccionado aleatoriamente adquirido por la biblioteca esté en uso. Una alta puntuación significa un alto índice de uso.

En algunas bibliotecas es de esperarse variaciones estacionales marcadas. También son de esperarse variaciones durante la semana o durante el día.

El indicador es afectado por varios factores. Los más importantes son:

- el número de ejemplares de cada título, especialmente títulos con alta demanda;
- la composición de la colección en relación a la demanda de los usuarios;
- el periodo de préstamo estándar de la biblioteca, los periodos de préstamo específico para títulos con alta demanda y el número autorizado de documentos para ser prestados simultáneamente;
- las actividades promocionales de la biblioteca y las habilidades del personal en el área de promoción.

La puntuación también será influenciada por factores menores como: número de títulos obsoletos y ejemplares extra que ya no son necesarios, número de títulos extraídos para encuadernación u otro procesamiento, rapidez de reacomodo, etc.

B.2.2.6.6 Fuente (ver anexo C)

(5) p. 11 ("Porcentaje de Existencias en Préstamo")

B.2.2.6.7 Indicadores relacionados

Disponibilidad de Títulos. Disponibilidad de Títulos Requeridos. Movimiento de Colección. Documentos en Préstamo por Persona. Préstamos por Persona. Uso por Persona Dentro de la Biblioteca. Índice de Uso de Comodidades. Índice de Ocupación de Sillas.

B.2.3 Documentos recuperados

B.2.3.1 Mediana de Tiempo de Documento Recuperado desde Estantería Cerrada

B.2.3.1.1 Objetivo

Evaluar si el sistema de recuperación es efectivo.

B.2.3.1.2 Alcance

Aplicable a todas las bibliotecas con parte de su material en estantería cerrada

.

La comparación de bibliotecas puede ser posible si las circunstancias locales concernientes a edificios, transportación, etc. se toman en cuenta

B.2.3.1.3 Definición del indicador

La mediana de tiempo transcurrido entre la solicitud de un documento colocado en estantería cerrada y el momento en que está disponible para el usuario.

B.2.3.1.4 Método

Extraer una muestra (aleatoria) representativa de documentos que tiene la biblioteca, almacenados en estantería cerrada y solicitados por los usuarios.

Registrar, para cada solicitud, la fecha y la hora del día cuando la solicitud fue presentada y la hora cuando el documento estuvo listo para ser recogido por el usuario. Restar la hora de inicio a la hora de terminación del servicio, expresado en minutos o en horas, lo que parezca más adecuado.

La Mediana de Tiempo de Recuperación de Documentos de Estantería Cerrada se establece clasificando las solicitudes en orden ascendente con respecto del tiempo de recuperación. La mediana de tiempo es el valor de la solicitud a la mitad de la lista de clasificación. Si el número de solicitudes es un número par, la mediana de tiempo es el promedio de los dos valores a la mitad de la lista de clasificación, redondeando los datos al minuto más cercano.

La muestra puede establecerse en dos maneras diferentes:

- a. La muestra se extrae entre los títulos que tiene la biblioteca y que no están prestados. Las solicitudes son presentadas por los usuarios aleatoriamente durante el periodo muestreado y la hora anotada en el registro de lo solicitado.
- b. La muestra se extrae de entre las solicitudes reales a la hora en que los documentos están disponibles para ser recogidos por el usuario. El método considera que la fecha y hora de solicitud se registran como parte de la rutina de trabajo.

NOTA- Las demandas no satisfechas se dejan fuera del cálculo, puesto que no existe tiempo de terminación que pueda asignarse a dichas solicitudes.

B.2.3.1.5 Interpretación y factores que afectan al indicador

El indicador es un número real que no tiene límite. El indicador se expresa en minutos o en horas y minutos. Un tiempo corto de recuperación se considera bueno. El tiempo de recuperación puede afectarse por el número de órdenes en las horas pico.

B.2.3.1.6 Fuentes (ver anexo C)

(8) pp. 90-93 (incluido dentro de "Tiempo de Entrega de Documento")

(24) pp. 112-113, temas F94, F96, F97, F98

B.2.3.1.7 Indicadores relacionados

Mediana de Tiempo de Recuperación de Documentos desde Áreas de Acceso Abierto. Rapidez de Préstamo Interbibliotecario.

B.2.3.2 Mediana de Tiempo de Recuperación de Documentos desde Áreas de Acceso Abierto.

B.2.3.2.1 Objetivo

Evaluar si la señalización empleada y la correcta ubicación en los anaqueles permite el pronto acceso a los documentos.

B.2.3.2.2 Alcance

Aplicable a todas las bibliotecas con todo o parte de su material en estantería abierta.

La comparación entre bibliotecas es posible si la distancia entre los anaqueles y los catálogos se toman en cuenta.

B.2.3.2.3 Definición del indicador

La mediana de tiempo transcurrido entre el final de una búsqueda en el catálogo y el momento en que el documento se localiza en el anaquel.

B.2.3.2.4 Método

Extraer una muestra (aleatoria) representativa de los títulos que tiene la biblioteca y están colocados en áreas de acceso abierto. Comprobar que todos los títulos están disponibles y ubicados apropiadamente en su lugar. Dar un número de títulos para búsqueda a las personas que colaboran en la prueba, quienes deben ser usuarios familiarizados con la biblioteca. Dichas personas buscan los títulos en el catálogo y después los localizan en los anaqueles.

NOTA-Las búsquedas fallidas se dejan fuera del cálculo, puesto que no puede asignarse tiempo de terminación a la búsqueda fallida.

Cada título debe escribirse sobre un formato, con columnas para anotar el tiempo exacto en que se termina la búsqueda en el catálogo y el tiempo exacto cuando el documento es localizado en el anaquel.

Para cada título, registrar el tiempo transcurrido entre la terminación de la búsqueda en el catálogo y la localización del documento en el anaquel. Clasificar los títulos de acuerdo al tiempo transcurrido en minutos para cada uno de ellos.

La Mediana de Tiempo de Recuperación de Documento desde Áreas de Acceso Abierto es el tiempo en minutos que está a la mitad de la lista de clasificación. Si el número de títulos es par La Mediana de Tiempo de Recuperación de Documento desde Áreas de Acceso Abierto es

$$(A + B) / 2$$

donde

A y B son los dos valores a la mitad de la lista de clasificación.

Redondear el resultado al número entero más cercano.

B.2.3.2.5 Interpretación y factores que afectan al indicador

El indicador es un número real que no tiene límite. El indicador se expresa en minutos.

Pocos minutos usualmente será considerado bueno. Un tiempo de recuperación prolongado apunta hacia una ineficiente señalización. El tiempo de recuperación puede ser influenciado por la complejidad del sistema de anaqueles, o la distancia entre los anaqueles y los catálogos o terminales OPAC.

B.2.3.2.6 Fuente (ver anexo C)

(8) pp. 90-93 (incluido dentro de "Tiempo de Entrega de Documento")

B.2.3.2.7 Indicadores relacionados

Mediana de Tiempo de Recuperación de Documentos desde Estantería Cerrada. Rapidez de Préstamo Interbibliotecario.

B.2.4 Documentos prestados

B.2.4.1 Ciclo de la Colección

B.2.4.1.1 Objetivo

Evaluar la tasa de uso completo de una colección de préstamo.

El indicador también puede usarse para evaluar el ajuste de la colección a los requerimientos de la población a ser atendida.

B.2.4.1.2 Alcance

Aplicable a todas las bibliotecas con una colección de préstamo.

Puede usarse con colecciones específicas, áreas de temas, ramas del conocimiento o nuevas adquisiciones. Para cada área específica dentro de la biblioteca, los indicadores resultantes pueden compararse para ver si los ciclos difieren significativamente.

Puede usarse para la comparación de bibliotecas con la misma misión, si el periodo de tiempo usado es el mismo.

B.2.4.1.3 Definición del indicador

El número total de préstamos en la colección determinada durante un periodo de tiempo especificado, normalmente un año, dividido por el número total de documentos en la colección.

B.2.4.1.4 Método

Contar el número de préstamos registrado en el periodo especificado para la colección. Contar el número total de documentos en la colección.

El Ciclo de la Colección es

A /B

donde

A es el número de préstamos registrado en la colección determinada;

B es el número total de documentos en la colección determinada.

Redondear el resultado a un decimal.

Si el número total de documentos no esta disponible, se puede sustituir con una estimación. Tales estimaciones son: la longitud de la lista de anaqueles, o la longitud de los anaqueles ocupados en la colección de préstamo, dividida por el número medio estimado de documentos por unidad de longitud.

Si un número grande de ejemplares de referencia están entremezclados con los ejemplares para préstamo en la colección, los ejemplares de referencia no deben incluirse en los cálculos.

B.2.4.1.5 Interpretación y factores que afectan al indicador

El indicador es un número real que no tiene límite. El rango normal dependerá del tipo de biblioteca. El indicador estima el número medio de veces que los documentos en la colección han estado a préstamo durante un año, pero la biblioteca puede medir el ciclo durante otro periodo de tiempo. A medida que sea mayor el número, más intensiva es la tasa de uso.

El Ciclo de la Colección está influenciado por varios factores. Los más importantes son los siguientes:

- La composición de la colección con relación a las demandas de los usuarios; una colección con una gran proporción de material viejo o inapropiado resultará en un ciclo bajo;
- La política de la biblioteca en el descarte de títulos obsoletos y ejemplares extra que ya no son necesarios;
- El número de ejemplares de títulos con alta demanda;
- La proporción de uso dentro de la biblioteca para préstamos. Un uso prolongado dentro de la biblioteca puede resultar en tasas de ciclo bajo;
- El periodo de préstamo estándar de la biblioteca y cualesquiera periodos de préstamo especial para títulos en demanda, y el número autorizado de documentos para préstamo simultáneo;
- Las actividades de promoción de la biblioteca y las habilidades del personal de apoyo en el área de promoción;

- La facilidad de renovaciones efectivas.

Donde los datos sobre documentos individuales están disponibles desde el sistema de circulación de biblioteca, puede proporcionarse mayores detalles calculando

- El porcentaje de existencia de ejemplares no usados dentro de un periodo especificado;
- El porcentaje de existencia de ejemplares usados al menos una vez dentro del periodo determinado

B.2.4.1.6 Fuentes (ver anexo C)

(4) pp.38-40

(5) p. 31 ("Tasa de Circulación")

(6) pp.54-55 ("Retención de Volumen por Circulación", dado como una variación de "Circulación ". También en la página 60 "Uso de Materiales Totales por Retención de Volumen", dado como una variación sobre "Uso de Materiales Totales" e incluyendo el uso dentro de la biblioteca)

(7) p.47 ("Tasa de Ciclo". Incluye documentos en la colección de referencia)

(8) pp. 56-61 ("Uso de la Colección")

B.2.4.1.7 Indicadores relacionados

Tasa de Uso de Documento. Documentos en Préstamo por Persona.

B.2.4.2 Préstamos por persona

B.2.4.2.1 Objetivo

Evaluar la tasa de uso de las colecciones de la biblioteca por la población a ser atendida. También puede usarse para evaluar la calidad de las colecciones y la capacidad de la biblioteca para promover el uso de las colecciones.

B.2.4.2.2 Alcance

Aplicable a todas las bibliotecas con una colección de préstamo.

Puede usarse con colecciones determinadas, áreas de temas o ramas del conocimiento. Para cada área determinada dentro de la biblioteca, los resultados pueden compararse.

Puede usarse para la comparación de bibliotecas si las diferencias entre ellas en la misión, factores socioeconómicos y periodos de préstamo se toman en cuenta.

B.2.4.2.3 Definición del indicador

El número total de préstamos en un año dividido por la población a ser atendida.

B.2.4.2.4 Método

Contar el número total de préstamos en un año. Los Préstamos por Persona es

A / B

Donde

A es el número total de préstamos en un año;

B es el número de persona en la población a ser atendida.

Redondear el resultado a una cifra decimal.

Para el propósito de este indicador los ejemplares provistos por la biblioteca como sustitutos para préstamos puede incluirse. Se excluyen los préstamos interbibliotecarios. Es importante que las inclusiones y las exclusiones sean descritas cuando el indicador se usa para la comparación de bibliotecas.

B.2.4.2.5 Interpretación y factores que afectan al indicador

El indicador es un número real que no tiene límite.

Un cambio en los periodos de préstamo o en el número de libros autorizado para préstamo simultáneo puede afectar sustancialmente al indicador. Mayores detalles pueden proveerse analizando el indicador por tema o por categorías diferentes de prestatarios. El indicador también puede usarse para mostrar áreas donde la demanda es baja o insatisfecha y para indicar áreas donde podría incrementarse el uso.

El indicador es sensitivo a un número de variables no controlables y relacionadas solamente para préstamo. En particular, puede afectarse por las condiciones para estudiar en la biblioteca, niveles de preparación, niveles de pobreza y otras variables socioeconómicas.

Existe una fuerte relación entre el indicador y la habilidad del personal de la biblioteca para promover la colección.

B.2.4.2.6 Fuente (ver anexo C)

(7) pp. 42-44("Circulación por Persona")

B.2.4.2.7 Indicador relacionado

Uso por Persona Dentro de la Biblioteca.

B.2.4.3 Documentos en préstamo por persona

B.2.4.3.1 Objetivo

Valorar la velocidad de uso completo de la colección por la población a ser atendida.

B.2.4.3.2 Alcance

Aplicable a todas las bibliotecas con una colección para préstamo.

Puede usarse con determinadas colecciones, áreas de temas o ramas del conocimiento. Para cada área determinada dentro de la biblioteca, los indicadores resultantes pueden compararse para ver si la velocidad de uso difiere significativamente.

Puede usarse para comparación entre bibliotecas con la misma misión, si los periodos comparables de actividad son apreciados.

B.2.4.3.3 Definición del indicador

El número de documentos en préstamo en un periodo determinado durante el año, dividido por el número de personas en la población a ser atendida.

NOTA- El periodo determinado puede ser un día específico.

B.2.4.3.4 Método

Contar el número de documentos en la colección para préstamo que son registrados como préstamo durante el periodo determinado. Estimar el número de personas en la población a ser atendida, idealmente en el periodo determinado.

Los Documentos en Préstamo por Persona son

A / B

Donde

A es el número de documentos en préstamo;

B es el número de personas en la población a ser atendida.

Redondear el resultado a una cifra decimal.

B.2.4.3.5 Interpretación y factores que influyen al indicador

El indicador es un número real que no tiene límite. El rango normal dependerá del tipo de biblioteca. El indicador estima el número medio de documentos que

una persona en la población a ser atendida tiene un préstamo en cualquier tiempo. A mayor valor del número, la colección está siendo más usada.

B.2.4.3.6 Fuente (ver anexo C)

(5) p. 11 ("Libros en préstamo por cada 1000 personas")

B.2.4.3.7 Indicadores relacionados

Velocidad de Uso de Documento. Movimiento de Colección.

B.2.4.4 Costo por Préstamo

B.2.4.4.1 Objetivo

Valorar el costo de los servicios de la biblioteca relacionado al número de préstamos.

B.2.4.4.2 Alcance

Aplicable a todas las bibliotecas con una colección para préstamo.

Puede usarse para comparar:

- el costo unitario de préstamos para una biblioteca específica para un periodo dado con ése costo durante otro periodo.
- El costo unitario de préstamos para una biblioteca específica con el de otra biblioteca de tipo equivalente.

B.2.4.4.3 Definición del indicador

El gasto corriente total en un año financiero completo dividido por el número total de préstamos en el mismo periodo.

El gasto corriente se calcula en la forma que normalmente es requerido en el contexto donde se aplica el indicador. Para evitar malos entendidos, el usuario del indicador debe declarar explícitamente lo que se incluye en el cálculo.

Cuando se usa para comparaciones internacionales, los impuestos al valor agregado, ventas y de servicios y otros impuestos locales no se incluyen en el gasto corriente.

B.2.4.4.4 Método

Calcular el total de gasto corriente para un año financiero, usando datos de contabilidad. Para obtener una estimación para el año en curso, pueden usarse los datos presupuestales.

El Costo por Préstamo es

A / B

donde

A es el gasto corriente total para un año financiero, expresado en la moneda relevante;

B es el número total de préstamos en el mismo periodo.

Redondear el resultado en la forma acostumbrada con la moneda usada.

Para el propósito de este indicador, pueden incluirse los ejemplares suministrados por la biblioteca como sustitutos de los prestados. Se excluyen los préstamos interbibliotecarios. Es importante que las inclusiones y las exclusiones se describan cuando el indicador se use para la comparación de bibliotecas.

B.2.4.4.5 Interpretación y factores que afectan al indicador

El indicador es un número real que no tiene límite. El rango normal dependerá del tipo de biblioteca y la moneda usada.

El indicador establece una relación entre el número de préstamos y el costo de suministro de todos los servicios de la biblioteca, pero en el caso normal no puede interpretarse como un estimado del costo promedio de una operación de préstamo. Especialmente en bibliotecas en donde los préstamos son el servicio dominante, el indicador puede usarse para calcular la eficiencia del servicio como un todo.

Este indicador no puede usarse por sí mismo. Es útil para colocar los indicadores de servicio en un contexto más general.

B.2.4.4.6 Fuente (ver anexo C)

(4) pp. 50-51 ("Costo por Uso", usando una estimación del costo actual del servicio de circulación).

B.2.4.4.7 Indicadores relacionados

Costo por usuario. Costo 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 relacionados al número de préstamos.

B.2.4.5.2 Alcance

Aplicable a todas las bibliotecas con una colección de préstamo.

Puede usarse solamente para comparación entre bibliotecas cuyas políticas y servicios son sustancialmente los mismos. Debe tomarse especial cuidado con las diferencias en políticas de préstamo (por ejemplo: períodos de préstamo, políticas de reemplazo, y la cantidad de material no disponible para préstamos).

B.2.4.5.3 Definición del indicador

El número total de préstamos para un año completo dividido por el número equivalente de empleados de tiempo completo en el mismo periodo.

B.2.4.5.4 Método

Calcular el número equivalente de empleados de tiempo completo de la biblioteca sobre la base de registros del personal. Los empleados quienes hayan trabajado de tiempo completo durante todo el año cada uno se cuenta como 1 (uno). Los empleados que hayan trabajado de tiempo completo durante una parte del año cada uno se cuenta en la proporción del año que ellos trabajaron (expresado como un número decimal con dos cifras decimales). Los empleados de tiempo parcial se cuentan como la fracción de veces del empleado de tiempo completo (ambos expresados como número decimales con dos cifras decimales).

Todos los puestos pagados por la biblioteca deben incluirse.

Los Préstamos por Empleado son

A / B

Donde

A es el número de préstamos durante todo el año;

B es el número equivalente de empleados de tiempo completo durante el mismo periodo.

Redondear el resultado al número entero más cercano. Para el propósito de este indicador, pueden incluirse los ejemplares suministrados por la biblioteca como sustitutos para préstamos. Se excluyen los préstamos interbibliotecarios. Es importante que las inclusiones y las exclusiones se describan cuando se usa el indicador para comparación de bibliotecas.

B.2.4.5.5 Interpretación y factores que afectan al indicador

El indicador es un número real que no tiene límite. El rango normal dependerá del tipo de biblioteca. El indicador relaciona a todo el personal de la biblioteca. En el caso normal, no puede interpretarse como un estimador del número promedio de operaciones de préstamo manejado por unidad de personal.

Especialmente en bibliotecas en donde los préstamos son el servicio dominante, el indicador puede usarse para calcular la eficiencia del servicio como un todo. También puede suministrarse como un medio de valorar el impacto de productividad de la automatización o cambios en los servicios, políticas de servicio y políticas de personal.

El indicador no puede usarse por sí mismo. Es útil para colocar los indicadores de servicio en un contexto más general.

B.2.4.5.6 Fuente (ver anexo C)

(22) p.19 ("Proporción de Circulación de Personal")

B.2.4.5.7 Indicador relacionado

Costo por Préstamo.

B.2.5 Entrega de documento desde fuentes externas

B.2.5.1 Rapidez de Préstamo Interbibliotecario

B.2.5.1.1 Objetivo

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

B.2.5.1.2 Alcance

Aplicable a todas las bibliotecas que ofrecen préstamo interbibliotecario. La comparación de bibliotecas puede ser posible si las diferencias en la misión de la biblioteca se toman en cuenta.

B.2.5.1.3 Definición del indicador

El suministro de documentos solicitados, no adquiridos por la biblioteca, que se hacen disponibles desde fuentes externas para el usuario con periodos de tiempo determinados.

B.2.5.1.4 Métodos

a) El periodo usado para medición lo fija el usuario del indicador. Todas las solicitudes concernientes a documentos no adquiridos por la biblioteca deben registrarse en una bitácora durante el periodo encuestado. Construir una hoja de bitácora con columnas que muestren los datos de

1. recepción de solicitud del usuario;
2. inicio de la búsqueda de materiales en las bibliotecas sucursales, etc. (opcional);
3. decisión e inicio del proceso de préstamo interbibliotecario (opcional)
4. solicitud de préstamo desde una fuente externa (opcional);

5. recepción del documento desde una fuente externa;
6. notificación al usuario (opcional).

Anotar los datos separados en la hoja de bitácora.

Contar el número de días entre la recepción de la solicitud y la recepción del documento (columna 5 menos la columna 1). Enseguida calcular las proporciones de documentos recibidos dentro de los periodos de tiempo determinados, por ejemplo: 7, 14,21, 30 o 60 días.

La Rapidez de Préstamo Interbibliotecario es

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

donde

A es el número de documentos recibidos dentro de un periodo de tiempo determinado;

B es el número de solicitudes recibidas durante el periodo de la muestra.

Redondear el resultado al número entero más cercano.

Dependiendo de los datos obtenidos, pueden usarse otros lapsos de tiempo, por ejemplo el tiempo transcurrido entre la recepción de una solicitud de un usuario y la notificación al usuario (columna 6 menos la columna 1).

NOTA – La mediana de tiempo puede ser útil como una medida alternativa.

b) El periodo usado para la medición lo fija el usuario del indicador. Todos los documentos recibidos por la biblioteca, como resultado de lo solicitado por los usuarios, deben anotarse en la bitácora durante el periodo de la encuesta. Revisar la documentación o archivos de computadora para determinar las fechas de

1. recepción de la solicitud del usuario;
2. inicio de la búsqueda de materiales en otras bibliotecas (opcional);
3. decisión e iniciación del proceso de préstamo interbibliotecario (opcional);
4. presentar la solicitud del documento a una fuente externa (opcional);
5. recepción del documento desde 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 la columna 1).

Enseguida calcular la proporción de documentos recibidos dentro de un periodo de tiempo determinado, por ejemplo: 7, 14,21,30 o 60 días.

La Rapidez de Préstamo Interbibliotecario es

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

donde

A es el número de documentos recibidos dentro de un periodo de tiempo determinado;

B es el número de solicitudes recibidas durante el periodo de la muestra.

Redondear el resultado al número entero más cercano.

Dependiendo de los datos colectados, pueden usarse otros lapsos de tiempo, por ejemplo: el tiempo transcurrido entre la recepción de una solicitud de un usuario y la notificación al usuario (columna 6 menos la columna 1).

NOTA – la mediana de tiempo puede ser útil como una medida alternativa.

B.2.5.1.5 Interpretación y factores que afectan al indicador

El indicador es un número entero en el rango de 0 a 100 para cada periodo de tiempo determinado.

Los resultados del proceso de medición pueden verse en el contexto de la misión y las metas de la biblioteca. Dependiendo de los datos colectados, pueden identificarse diferentes tipos de problemas:

- tiempo transcurrido entre la recepción de la solicitud y la petición de documentos a otra biblioteca. ¿tiene suficientes recursos el departamento de préstamo interbibliotecario (número de personal, entrenamiento, recursos bibliográficos adecuados, etc.)?
- tiempo transcurrido durante la petición del documento a otra biblioteca y la recepción del documento. ¿Cómo distribuye las solicitudes la biblioteca?. ¿Por sistemas de petición en línea, por correo electrónico, por correo aéreo, etc.? La elección de instituciones preferidas de préstamo por el personal de la biblioteca también puede afectar significativamente los resultados. Por ejemplo: las bibliotecas pueden dirigir sus peticiones a bibliotecas de servicio más lento pero sin cargo.
- El tiempo transcurrido entre la recepción del documento y la notificación al usuario. ¿Cómo se le notifica al usuario? ¿Por correo convencional o electrónico o por teléfono?.
- La naturaleza de las solicitudes. Las bibliotecas de investigación bien dotadas atenderán una alta proporción de peticiones de materiales a bibliotecas foráneas, tomando en cuenta los retardos. Los artículos de revistas publicados recientemente en el país de la biblioteca son mucho más fáciles de localizar y obtener que las monografías publicadas en el extranjero hace tiempo. Para apoyar en la interpretación de los resultados, el tipo de los documentos solicitados puede registrarse.

El personal puede estar tentado a tratar las solicitudes que son parte de la encuesta en una forma más eficiente que las otras solicitudes. Por lo tanto, es

importante que el personal sea alertado totalmente con el proceso de préstamo interbibliotecario a medirse.

Habr  variaciones en el tiempo tomado para suministrar el llenado de solicitudes a la biblioteca. En general, este indicador es afectado por las diferentes estructuras nacionales de préstamo interbibliotecario.

B.2.5.1.6 Fuentes (ver anexo C)

(4) pp. 71-76

(6) pp. 71-76 ("Retardo de Materiales Solicitados")

(8) pp. 94-98 ("Rapidez de Préstamo Interbibliotecario")

(24) pp. 112-113, artículos F94, F96, F97, F98

B.2.5.1.7 Indicador relacionado

Mediana de Tiempo de Recuperación de Documento desde Estanterías Cerradas. La "Mediana de Tiempo de Entrega de Préstamo Interbibliotecario" puede construirse como un indicador alternativo.

B.2.6 Servicios de Referencia y Consulta

B.2.6.1 Tasa de Respuesta Atendida en Forma Correcta

B.2.6.1.1 Objetivo

Valorar hasta que punto el personal es capaz de satisfacer el requerimiento primario para un buen servicio de referencia, a saber: proporcionar respuestas correctas a las preguntas.

B.2.6.1.2 Alcance

Aplicable a todas las bibliotecas. Como la metodología es justamente compleja y requiere pericia específica, se usa mayormente en grandes bibliotecas públicas o bibliotecas académicas o sistemas de bibliotecas.

B.2.6.1.3 Definición del indicador

El número de preguntas contestadas correctamente dividido por el número total de preguntas atendidas.

B.2.6.1.4 Método

De los diferentes métodos usados, el llamado prueba no obstrusiva ha sido el descrito y aplicado más extensamente. Involucra la compilación de un conjunto representativo de preguntas con sus respuestas. Enseguida éstas son usadas para los usuarios apoderados o subrogados para ser puestos al personal

involucrado en el servicio de información como preguntas genuinas, sin que el personal este consiente de que están siendo probados. Este tiene la ventaja de que el servicio esta evaluado bajo condiciones normales.

Para obtener resultados válidos:

- Las preguntas usadas deben elegirse con gran cuidado;
- Los usuarios apoderados deben seleccionarse para representar al grupo usuario real;
- Y los usuarios apoderados deben ser adecuadamente preparados en la forma en que ellos mismos deben conducirse.

NOTA - en muchos casos puede ser difícil determinar la contestación correcta a una pregunta. Esto afectará la fiabilidad y factibilidad de este indicador.

La Tasa de Respuesta Atendida en Forma Correcta es

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

donde

A es el número de preguntas contestadas correctamente;

B es el número total de preguntas atendidas.

Redondear el resultado al número entero más cercano.

B.2.6.1.5 Interpretación y factores que afectan al indicador

El indicador es un número entero en el rango de 0 a 100.

Debe tenerse siempre en mente que este indicador se dirige a un aspecto de la efectividad del servicio de referencia solamente. Los resultados pueden ser influenciados por, ejemplo, la selección de preguntas, las habilidades de comunicación del personal y la accesibilidad, variedad y calidad de los trabajos de referencia y bases de datos.

El valor de los resultados de la prueba pueden realizarse diseñando la prueba de tal forma que los factores que contribuyen a un desempeño pobre o las razones de falla puedan establecerse, o por la combinación en otras formas de colección de datos. Esto puede incluir información en procedimientos que el personal haya seguido para aclarar las preguntas (habilidades de comunicación), si los detalles de la fuente eran proporcionados por la respuesta, si, cuando no pudieran encontrarse la respuesta, el usuario se haya referido de cualquier manera, y lo que fue la actitud del personal.

El desempeño del personal de referencia, respecto a su corrección es afectado por la competencia de metas de enseñanza al usuario para aplicar las fuentes de referencia y contestar la pregunta tan rápido como sea posible. El nivel de dificultad de las preguntas también es relevante. Hay que notar que algunas

preguntas podrán tener respuestas alternativas, o respuestas que dan una elección al interrogador.

B.2.6.1.6 Fuentes (ver anexo C)

(9)

(11)

B.2.7 Búsqueda de Información

B.2.7.1 Éxito de Búsqueda en el Catálogo de Títulos

B.2.7.1.1 Objetivo

Valorar el éxito de la biblioteca en informar a los usuarios dónde y cómo encontrar un título por medio de catálogos.

B.2.7.1.2 Alcance

Aplicable a todas las bibliotecas.

La comparación de bibliotecas puede ser posible si las diferencias en las reglas de catalogación y el tipo de catálogo se toman en cuenta al evaluar los resultados.

B.2.7.1.3 Definición del indicador

El porcentaje de búsquedas de los usuarios para títulos registrados en el catálogo que son exitosas.

B.2.7.1.4 Método

A los usuarios que consultan el catálogo, buscando uno o más títulos específicos son, se les pide llenar un formato que muestra:

- a. detalles bibliográficos cortos de los títulos;
- b. si encontraron los títulos en el catálogo o no;
- c. estatus del usuario (opcional).

Los títulos que no han sido encontrados se revisan por el personal de la biblioteca con el fin de valorar si están registrados en el catálogo. Los datos de título fragmentario que no pueden comprobarse bibliográficamente deben dejarse fuera de la muestra.

El Éxito de Búsqueda 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 registrados en el catálogo.

Redondear el resultado al número entero más cercano.

B.2.7.1.5 Interpretación y factores que afectan al indicador

El indicador es un número entero en el rango de 0 a 100.

La proporción de éxito puede afectarse por el nivel de competencia de los usuarios. Una proporción de éxitos baja indica las fallas en la información de los usuarios en el etiquetado del catálogo o en la interfase del usuario o en el sistema de recuperación de la OPAC.

Las decisiones posibles de la administración podrían ser

- mejor etiquetado y/o pantallas de ayuda,
- información específica acerca de la educación de los usuarios en catálogos.

Si se ha preguntado el estatus del usuario las actividades podrían auxiliar a ciertos grupos objetivos. Puede haber variaciones estacionales, por ejemplo: ocasiones cuando muchos usuarios nuevos llegan a la biblioteca.

B.2.7.1.6 Fuentes (ver anexo C)

(8) pp. 70-72 ("Búsqueda-Artículo-Conocido")

(16) pp. 181-206

B.2.7.1.7 Indicador relacionado

Éxito de Búsqueda en el Catálogo de Temas.

B.2.7.2 Éxito de Búsqueda en el Catálogo de Temas

B.2.7.2.1 Objetivo

Valorar el éxito de la biblioteca en cotejar la búsqueda de tema del usuario en el catálogo y en informarle al usuario dónde y como encontrar literatura sobre un tema.

B.2.7.2.2 Alcance

Aplicable a todas las bibliotecas con temas o catálogos clasificados.

La comparación entre bibliotecas podría requerir que éstas usen las mismas reglas de catalogación y una forma similar de catálogo (tarjeta, microficha u OPAC).

NOTA- Un OPAC que suministra la clave o acceso de tema es equivalente a un catálogo de temas.

B.2.7.2.3 Definición del indicador

El porcentaje de títulos en el catálogo que coteja con el tema del usuario que es encontrados por el usuario.

B.2.7.2.4 Método

A los usuarios que buscan un tema específico en el catálogo se les pide llenar un formato mostrando:

- una descripción breve del tema que están buscando;
- los encabezados de los temas y/o anotaciones de lo que consultaron;
- los encabezados de los temas y/o anotaciones bajo los que encontraron los títulos que consideran relevantes;
- estatus del usuario (opcional)

Con el fin de definir claramente el tema del usuario, ha sido útil agregar una entrevista con el usuario después de llenar el cuestionario. Enseguida, el personal de la biblioteca repite la búsqueda del tema para comprobar si todos los encabezados de los temas y/o anotaciones corresponden al tema que ha sido consultado. Los encabezados de los temas que son más amplios que, o más específicos que, el tema definido por los usuarios, se excluyen. Todos los títulos agrupados bajo el encabezado de un tema y/o anotación encontrada por el usuario que sean relevantes, son contados.

El Éxito de Búsqueda en el Catálogo de Temas es

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

donde

A es el número de títulos que coinciden con los temas del usuario que fueron encontrados por el usuario.

B es el número de títulos que coinciden con los temas del usuario que están realmente en el índice del catálogo

Redondear el resultado al número entero más cercano.

B.2.7.2.5 Interpretación y factores que afectan al indicador

El indicador es un número entero entre 0 y 100.

La proporción de éxito es afectada por el nivel de competencia del usuario. Una proporción baja de éxito indica fallas en la información del usuario, en el etiquetado del catálogo, o en la interfaz del usuario o en el sistema de recuperación OPAC. También puede mostrar que las reglas de catalogación de temas no coinciden con el modo de buscar del usuario.

Las decisiones de administración posibles pueden ser

- mejor etiquetado y/o pantallas de ayuda;
- información específica acerca de los catálogos en la educación del usuario;
- agregar "ver referencias" o entradas de tema adicionales;
- si es posible, cambiar las reglas de catalogación.

Si el estatus del usuario ha sido preguntado en el cuestionario, entonces las actividades específicas podrían dirigirse a ciertos grupos objetivo. Puede haber variaciones estacionales, por ejemplo: ocasiones en que nuevos usuarios llegan a la biblioteca. La decisión de que un título coincida con el tema del usuario puede afectarse por la comunicación del personal o por las habilidades de búsqueda.

B.2.7.2.6 Fuentes (ver anexo C)

(8) pp. 73-76 ("Búsqueda de Tema")

(16) pp. 181-206

B.2.7.2.7 Indicador relacionado

Éxito de Búsqueda en el Catálogo de Títulos

B.2.8 Educación del Usuario

En esta Norma Internacional no se describen indicadores.

8.2.9 Comodidades

8.2.9.1 Disponibilidad de Comodidades

8.2.9.1.1 Objetivo

Valorar hasta qué punto las comodidades proporcionadas por la biblioteca están realmente disponibles para los usuarios.

8.2.9.1.2 Alcance

Aplicable a todas las bibliotecas: El indicador se puede usar solamente con una comodidad especificada o grupo de comodidades equivalentes.

La medición puede llevarse a cabo en horas determinadas del día, la semana o el año, por ejemplo a las horas pico o fuera de las horas pico. Esto debe declararse explícitamente cuando se use el indicador.

B.2.9.1.3 Definición del indicador

El porcentaje de las comodidades disponibles en el momento de la investigación.

Las comodidades reservadas para uso exclusivo del personal no se incluyen.

Los artículos descompuestos, desconexiones eléctricas (si el periodo del corte de servicio es prolongado o programado), trabado, etc. no se cuentan como disponible, pero se incluyen en la cantidad total proporcionada.

B.2.9.1.4 Métodos

- a. Realizar una encuesta de las comodidades del tipo determinado a la hora señalada. Contar la cantidad disponible.

La Disponibilidad de Comodidades es

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

donde

A es la cantidad de artículos disponible para usarse.

B es la cantidad total de artículos proporcionados

Redondear el resultado al número entero más cercano.

Los artículos o comodidades que han sido ocupados por un usuario no se cuentan como disponibles, aún cuando ellos no estén siendo usados activamente en el momento de la investigación.

Debido a la variabilidad inherente al indicador, un indicador más acertado puede obtenerse por la medición de Disponibilidad de Comodidades a intervalos sobre un periodo de tiempo y enseguida calcular la media de la tasa de disponibilidad (usando la suma acumulada de la disponibilidad de comodidades para usarse, dividida por la suma acumulada por las comodidades proporcionadas, multiplicada por 100).

- b. si se proporciona únicamente una comodidad la Disponibilidad de Comodidades puede obtenerse por el registro de la disponibilidad y no-disponibilidad sobre un periodo de tiempo a intervalos predeterminados.

La Disponibilidad de Facilidades entonces es

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

donde

A es el número de veces que la comodidad estaba disponible para su uso;

B es el número total de veces observadas.

Redondear el resultado al número entero más cercano.

B.2.9.1.5 Interpretación y factores que afectan al indicador

El indicador es un número entero en el rango de 0 a 100. Estima la probabilidad de una comodidad seleccionada aleatoriamente del tipo determinado esta disponible en cualquiera ocasión, o a las veces determinadas.

B.2.9.1.6 Fuente (ver anexo C)

(6) pp. 82-88 (únicamente el corolario, se describe la "Tasa de Uso de Comodidades").

B.2.9.1.7 Indicadores relacionados

Tasa de Uso de Comodidades. Tasa de Asientos Ocupados. Disponibilidad de Sistemas Automatizados.

B.2.9.2 Tasa de Uso de Comodidades

B.2.9.2.1 Objetivo

Valorar la tasa de uso de las comodidades determinadas proporcionadas por la biblioteca.

B.2.9.2.2 Alcance

Aplicable a todas las bibliotecas. El indicador se puede usar únicamente con una comodidad determinada o grupo de comodidades equivalentes.

La medición se puede llevar a cabo en horas del día determinada, la semana o el año, por ejemplo: a las horas pico o las horas de no pico. Esto debe declararse explícitamente cuando se use el indicador.

B.2.9.2.3 Definición del indicador

El porcentaje de facilidades que se usan a la hora de la investigación.

No se incluyen las comodidades reservadas exclusivamente para uso del personal.

Los artículos descompuestos, desconectados (si el periodo de corto es prolongado o programado), trabados etc. no se cuentan como que están en uso, pero se incluyen en la cantidad total proporcionada.

B.2.9.2.4 Métodos

a) Realizar una encuesta de las comodidades del tipo determinado a la hora determinada. Contar el número de comodidades que están en uso.

La Tasa de Uso de Comodidades es

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

donde

A es la cantidad de comodidades en uso;

B es la cantidad total de comodidades proporcionadas.

Redondear el resultado al número entero más cercano.

Los artículos que han sido ocupados por un usuario se cuentan como que están en uso, aún cuando ellos no estén siendo activamente ocupados al momento de la investigación.

Debido a la variabilidad inherente del indicador, un indicador más exacto puede obtenerse por la medición de la Tasa de Uso de Comodidades a intervalos sobre un periodo de tiempo y enseguida calcular la media de la tasa de uso (usando la suma acumulada de las comodidades en uso dividida por la suma acumulada de las facilidades proporcionadas multiplicada por 100).

b) Si solamente una comodidad es proporcionada, la Tasa de Uso de Comodidades puede obtenerse registrando el uso y no uso sobre un periodo de tiempo a intervalos predeterminados.

La Tasa de Uso de Comodidades entonces es

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

donde

A es la cantidad de veces que la comodidad estaba en uso;

B es la cantidad total de veces observadas.

Redondear el resultado al número entero más cercano.

B.2.9.2.5 Interpretación y factores que afectan al indicador

El indicador es un número entero en el rango de 0 a 100. Estima la probabilidad de que una comodidad seleccionada aleatoriamente del tipo determinado esta en uso en cualquiera ocasión o en las horas determinadas.

B.2.9.2.6 Fuente (ver anexo C)

(6) pp. 82-88 ("Tasa de Uso de Comodidades")

B.2.9.2.7 Indicadores relacionados

Disponibilidad de comodidades. Tasa de Ocupación de Asientos

B.2.9.3 Tasa de Ocupación de Asientos

B.2.9.3.1 Objetivo

Valorar la tasa en conjunto de uso de asientos proporcionados para lectura o estudio en la biblioteca estimando la proporción de los asientos en uso a cualquier hora dada.

B.2.9.3.2 Alcance

Aplicable a todas las bibliotecas con comodidades para lectura o estudio.

La medición puede llevarse a cabo en horas determinadas del día, la semana o el año, por ejemplo: a horas pico o fuera de horas pico. Esto debe declararse explícitamente cuando se use el indicador.

B.2.9.3.3 Definición del indicador

El porcentaje de asientos en uso al momento de la investigación.

No se incluyen los asientos reservados exclusivamente para uso del personal.

B.2.9.3.4 Método

Realizar una encuesta de los asientos proporcionados para lectura o estudio en la hora determinada. Contar la cantidad de asientos en uso. Puesto que las cantidades y tipos de asiento, y el propósito para el cual se destina el asiento, varía ampliamente, se recomienda que el indicador sea calculado para cuatro clases separadas de asiento:

- a. Asientos en mesas u otros espacios de trabajo sin equipamiento.
- b. Asientos en mesas u otros espacios de trabajo con equipamiento (por ejemplo: Terminales OPAC, computadoras, equipamiento audiovisual).
- c. Asientos informales.
- d. Asientos en salones de seminario o salas de grupos de estudio.

Se recomienda que los asientos en auditoria y otras áreas no usadas generalmente para propósitos de la biblioteca deben excluirse.

La Tasa de Ocupación de Asientos es

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

donde

A es la cantidad de asientos en uso;

B es la cantidad total de asientos proporcionados.

Redondear el resultado al número entero más cercano.

Los asientos que muestren evidencia de que están en uso tales como abrigos, bolsas, cuadernos, etc., se cuentan como que están en uso aún cuando el usuario este ausente.

Debido a la variabilidad inherente del indicador, puede obtenerse un indicador más exacto midiendo la Tasa de Ocupación de Asientos a intervalos aleatorios sobre un periodo de tiempo y entonces calcular la media de la tasa de ocupación (usando la suma acumulada de los asientos en uso, dividido por la suma acumulada de los asientos proporcionados, multiplicado por 100)

B.2.9.3.5 Interpretación y factores que afectan al indicador

El indicador es un número entero en el rango de 0 a 100. Estima la probabilidad de que un asiento seleccionado aleatoriamente del tipo determinado esta en uso en alguna ocasión, o a las horas determinadas.

B.2.9.3.6 Fuente (ver anexo C)

(6) pp. 82-88 (un caso especial de "Tasa de Uso de Comodidades").

B.2.9.3.7 Indicadores relacionados

Tasa de Uso de Comodidades. Disponibilidad de comodidades.

B.2.9.4 Disponibilidad de Sistemas Automatizados

B.2.9.4.1 Objetivo

Valorar hasta qué punto el sistema automatizado de la biblioteca está realmente disponible para los usuarios.

B.2.9.4.2 Alance

Aplicable a todas las bibliotecas con sistema automatizado.

La comparación entre bibliotecas solamente es posible cuando las bibliotecas adoptan los mismos criterios de desempeño del sistema (ver la definición del indicador).

B.2.9.4.3 Definición del indicador

El porcentaje de tiempo que el sistema esta disponible para los usuarios y trabajando con una determinada norma de desempeño a medida que se comparan el horario previsto de la disponibilidad en un determinado periodo de tiempo.

El usuario de este indicador tendrá que proporcionar los criterios específicos de desempeño aceptable, incluyendo los métodos de medición y los valores de frontera. Los criterios deben basarse sobre los requerimientos de la biblioteca (tanto de los usuarios como del personal de la biblioteca).

B.2.9.4.4 Métodos

- a. El método a) toma en cuenta únicamente la disponibilidad de la computadora central o anfitriona.

Se fija un periodo reportado. El número total de horas de disponibilidad programada se determina excluyendo los tiempos programados del sistema fuera de servicio. Se declara el número de horas cuando el sistema se saca de servicio o esta funcionando debajo de la norma determinada, por ejemplo., usando una bitácora, excluyendo otra vez el tiempo fuera de servicio programado.

La Disponibilidad del Sistema Automatizado es entonces

$$((A - B) / A) \times 100 \%$$

donde

A es la cantidad total de horas de tiempo programado;

B es la cantidad de horas fuera de servicio no programado o desempeño debajo de la norma determinada.

Redondear el resultado al número entero más cercano.

- b) El método b) toma en cuenta todos los casos de dispositivos de usuario que no funcionan (terminales, estaciones de trabajo, impresoras, etc.)

Se fija un periodo de reporte. Se determina la cantidad total de horas de disponibilidad programada, excluyendo el tiempo fuera de servicio programado. Se declara la cantidad de horas en que el sistema central esta descompuesto o funcionando debajo de la norma determinada., por ejemplo: usando una bitácora, excluyendo otra vez los tiempos fuera de servicio programado. En las veces que el sistema central esta funcionando adecuadamente, se determina el número de dispositivos que no funcionan, así como el periodo de no-funcionamiento. (Para propósitos prácticos, esto puede hacerse registrando la cantidad de horas entre el tiempo cuando el dispositivo de usuario se reporta como fuera de acción, y una vez que el problema se ha fijado, y excluyendo

cualquier tiempo entre fuera de servicio programado o no programado del sistema total.)

La Disponibilidad del Sistema Automatizado es entonces

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

donde

A es la cantidad total de horas de tiempo en servicio programado del sistema total;

B es la cantidad total de horas de tiempo fuera de servicio no programado o desempeño de la norma determinada del sistema central.

C es la cantidad total de horas que los dispositivos de usuario son reportados como indispuestos debido a no-funcionamiento; (la cantidad de horas de todos los incidentes reportados se agrega juntos);

D es la cantidad total de dispositivos de usuarios.

Redondear el resultado al número entero más cercano.

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 esta totalmente disponible para los usuarios a cualquier hora.

En general, el método b) produce un indicador mas preciso que el método a), pero para muchos propósitos el método a) será suficiente.

El método b) es muy sensitivo a las omisiones o retardos en reportar los dispositivos de usuarios que no están funcionando, dando también una puntuación alta. Este también reducirá la diferencia de las puntuaciones referidas por el método a) y el método b).

B.2.9.4.6 Fuente (ver anexo C)

Adaptado de (23) pp. 633-651 (ver en particular p.641)

B.2.9.4.7 Indicador relacionado

Disponibilidad de comodidades.

B.3 Servicios técnicos

B.3.1 Adquisición de Documentos

B.3.1.1 Mediana de tiempo de adquisición de documentos

B.3.1.1.1 Objetivo

Valorar el grado al cual los proveedores de materiales de la biblioteca son efectivos, en términos de rapidez.

B.3.1.1.2 Alcance

Aplicable a todas las bibliotecas. El indicador es útil especialmente para la adquisición de monografías.

La comparación entre proveedores puede ser posible.

B.3.1.1.3 Definición del indicador

La mediana del número de días entre la fecha del pedido de un documento y su fecha de arribo a la biblioteca.

Excluye a los documentos adquiridos por donación o intercambio, y los documentos pedidos antes de su publicación.

B.3.1.1.4 Métodos

- a. Para bibliotecas con un sistema de adquisición computarizado. Todas las monografías recientemente pedidas o recibidas por la biblioteca se cuentan en el orden del expediente con base a:
 - día del pedido,
 - día de recepción, y
 - nombre del proveedor (si la biblioteca cuenta con proveedores diferentes).

Para cada título, calcular el número de días entre el pedido y la recepción. Acomodar por filas de acuerdo al número de días transcurridos.

La Mediana de Tiempo de Adquisición de Documentos es el número que a la mitad del rango de la lista.

NOTA – Los documentos que todavía no han sido recibidos se dejan fuera del cálculo, puesto que el trámite no ha terminado y no se le puede asignar tiempo a una transacción incompleta.

Si el número de títulos es par, la Mediana de Tiempo de Adquisición de Documentos es

$$(A + B) / 2$$

donde

A y B son los dos valores en la mitad del rango de la lista.

El resultado se debe redondear al número entero más cercano.

- a. Para las bibliotecas sin un sistema de adquisición computarizado. Sacar una muestra (aleatoria) representativa de monografías en temas diferentes. Si la biblioteca tiene un número de proveedores, asegurar que los diferentes proveedores están representados en la muestra.

Proceder como en el método a).

Los resultados pueden analizarse por proveedor y por tema.

B.3.1.1.5 Interpretación y factores que afectan el resultado

El indicador es un número real sin tope límite.

El indicador podría conducir el desempeño del vendedor (los editores también como vendedores) y reclamación de procedimientos ineficientes en la biblioteca.

Las decisiones de la administración basadas en los resultados podrían conducir a

- pedidos en línea;
- planes de aprobación;
- reclamación de atención a pedidos retrasados;
- cambio de vendedores;
- desempeño mejorado del vendedor (si ellos están informados de los resultados)

La rapidez de adquisición se afecta por el tiempo dedicado por los editores para responder a los pedidos de los vendedores. Ello puede dificultar para obtener una muestra suficiente de libros adquiridos recientemente fuera de la producción de los editores para valorar la reacción que tienen los proveedores a los pedidos.

Las bibliotecas que colocan la mayoría de sus pedidos antes de la fecha de publicación obtendrán una muestra con una proporción indebida de antigüedad; los documentos extranjeros, viejos y similares dan como resultado una puntuación muy alta.

B.3.1.1.6 Fuentes (ver anexo C)

(8) pp.77-80 ("Rapidez de adquisición")

(12)

(13)

(14)

B.3.1.1.7 Indicador relacionado

La Mediana de Tiempo de Procesamiento de Documento.

B.3.2 Procesamiento de Documentos

B.3.2.1 La Mediana de Tiempo de Procesamiento de Documento

B.3.2.1.1 Objetivo

Valorar si las diferentes formas de procedimientos de procesamiento son tanto efectivos como rápidos.

B.3.2.1.2 Alcance

Aplicable a todas las bibliotecas. El indicador es útil especialmente para monografías. Este indicador puede aplicarse para diferentes tipos de documentos o temas diferentes.

Las comparaciones entre bibliotecas son posibles, pero solamente si las diferencias en la misión afectan el nivel de catalogación descriptiva, catalogación de tema, políticas de encuadernado, etc. Se toman en cuenta. Cuando se realice la interpretación de los resultados, las diferencias en computarización y el uso de copia de catalogación debe dárseles atención especial.

B.3.2.1.3 Definición del Indicador

La mediana del número de días entre el día que un documento llega a la biblioteca y el día en que esta disponible para el usuario (generalmente: en los anaqueles).

B.3.2.1.4 Métodos

- a. El periodo usado para medición (por ejemplo un mes) se fija por el usuario del indicador. Los datos recabados sobre libros que llegan a la biblioteca durante el periodo especificado. Registre la cantidad con un número logarítmico, ya sea a través de un sistema de biblioteca computarizada o de una tabla de logaritmos acompañando al libro a través del proceso.

Para cada registro de título se reportan las fechas exactas del procesamiento del libro:

1. recepción, incluyendo el proceso administrativo;
2. catalogación;
3. catalogación del tema;
4. encuadernado;
5. colocación en el anaquel;

debería contarse con números logarítmicos.

Para cada título, calcular el número de días entre el arribo y la disponibilidad. Acomodar los títulos de acuerdo al número de días transcurridos.

NOTA – los documentos que en cada procesamiento no sean completados se dejan fuera del cálculo, puesto que no puede asignarse tiempo de determinación aún proceso incompleto.

Si el número de títulos es par, La Mediana de Tiempo de Procesamiento de Documentos es

$$(A + B)/2$$

donde

A y B son los dos valores a la mitad de la lista acomodada.

El resultado de debe redondear al número entero más cercano.

Los procedimientos de procesamiento especial para material diferente (por ejemplo: procedimientos de demanda repentina, materiales raros, donaciones y material de intercambio) deben analizarse separadamente. La mediana de tiempo de cada etapa de procesamiento puede calcularse de la misma forma.

b) El periodo usado para medición (por ejemplo: un mes) se fija por el usuario del indicador. Recabar datos sobre libros con su procesamiento completo en la biblioteca durante el periodo especificado. Examinar la documentación o archivos de la computadora para determinar los datos de:

1. recepción, incluyendo proceso administrativo;
2. terminación de catalogación;
3. terminación de catalogación del tema;
4. terminación de preparación del encuadernado;
5. terminación del encuadernado; y
6. ubicación en el anaquel.

Para cada título calcular el número de días entre arribo y disponibilidad. Acomodar los títulos de acuerdo al número de días transcurridos. La Mediana de Tiempo de Procesamiento de Documentos es el número de días que esta a la mitad de la lista de libros acomodados por días.

Si el número de títulos es par, La Mediana de Tiempo de Procesamiento de Documentos es:

$$(A + B)/2$$

donde

A y B son los dos valores a la mitad de la lista de libros acomodados por día.

El valor se debe redondear al número entero más cercano.

Los procedimientos de procesamiento especial para material diferente (por ejemplo: procedimientos de demanda repentina, material raro, donativos y material de intercambio) se deben analizar separadamente. La Mediana de Tiempo de cada etapa de procesamiento puede calcularse de la misma forma.

B.3.2.1.5 Interpretación y factores que afectan al indicador

El indicador es un número entero sin tope límite

Donde los datos para todas las etapas de procesamiento han sido recabados, el indicador podría conducir a:

- fallas en la secuencia de procedimientos;
- retardos debido al almacenamiento (atrasos);
- retardos debido a la sobrecarga.

Las decisiones de administración posibles basadas en los resultados podrían ser:

- racionalización del proceso;
- avance de documentos a intervalos cortos de tiempo al próximo departamento;
- asignación adicional de personal.

B.3.2.1.6 Fuente (ver anexo C)

(8) pp.81-83 ("Rapidez de Procesamiento de Libros")

B.3.2.1.7 Indicador relacionado

La Mediana de Tiempo de Adquisición de Documentos.

B.3.3 Catalogación

B.3.3.1 Costo por Título Catalogado

B.3.3.1.1 Objetivo

Valorar el costo de una política específica para la producción de registros bibliográficos.

B.3.3.1.2 Alcance

Aplicable a todas las bibliotecas. Puede usarse con catálogos de tarjeta o catálogos en línea. Puede aplicarse a diferentes tipos de documentos. Los registros de producción tanto completos como parciales, y el importe de los datos se incluyen.

No es posible la comparación de bibliotecas, a menos que el alcance de computarización y el grado de uso de la catalogación de copias se tomen en cuenta.

B.3.3.1.3 Definición del Indicador

El costo de proporcionar una descripción de un documento y su inserción lógica y coherente en un archivo de catálogo, debido por el número de título catalogado.

Para el propósito de este indicador, el término catalogación se refiere a la descripción física de un documento. Captura de los registros de autoridad, análisis de temas, indexación y clasificación están incluidas.

Para evitar confusiones, el usuario del indicador debe declarar explícitamente lo que está incluido en el cálculo.

B.3.3.1.4 Método

El período usado para medición se fija por el usuario del indicador. Los datos deben recabarse durante el período de tiempo definido para muestra.

El Costo por Título Catalogado es:

$$((A \times B) + C) / D$$

donde

A es el número total de horas dedicadas, durante el periodo de muestra, a la producción de la descripción bibliográfica y de autoridades y la identificación y la recuperación de los datos bibliográficos importados;

B es el costo por hora laborado (sueldos, e impuesto sobre seguro durante el periodo de muestra dividido por el tiempo regular trabajado del personal relevante considerado convencionalmente como "presente");

C es el costo de adquisición de registros bibliográficos y los datos asociados durante el periodo de muestra;

D es el número de títulos catalogado durante el periodo de muestra.

NOTA – los otros costos (instalaciones, operaciones etc.) están excluidos específicamente en el cálculo de este indicador para permitir las comparaciones entre diferentes métodos de producción de registros bibliográficos.

B.3.3.1.5 Interpretación y factores que afectan al indicador

El costo de una entrada a catálogo podría afectarse por algunos factores, por ejemplo: una agencia bibliográfica nacional podría catalogar a un alto nivel, una

biblioteca pequeña podría capturar solamente datos básicos. Podría esperarse que los costos reflejen estas diferencias.

Los costos podrían apreciarse con relación a la calidad del catálogo:

- efectividad para los usuarios;
- efectividad para el personal (control de existencias y otras funciones internas);
- conformidad a normas para intercambio y comunicación.

El resultado también podría apreciarse en comparación con costos previos para la misma biblioteca, o en comparación con otras bibliotecas. Los costos considerados que sean altos deben juzgarse contra las variables claves en la organización:

- eficiencia en la administración;
- costo de datos bibliográficos importados;
- proporciones relativas de datos producidos localmente e importados;
- aspectos técnicos, tales como el desempeño del software y del hardware;
- desempeño y relevancia de los formatos bibliográficos para el trabajo interno, cooperación e intercambio.

B.3.3.1.6 Fuente (ver anexo C)

Adaptado de (15)

B.4 Promoción de servicios

No se describe indicador en esta Norma Internacional.

B.5 Disponibilidad y uso de recursos humanos

No se describe indicador en esta Norma Internacional.

Se agradecerán sus aportaciones para mejorar la elaboración de este documento.

Informes:

Ing. Manuel Rosales González
Subdirector de Vinculación y Capacitación
de la CGBSI
Responsable del Grupo de Estudio de
Normatividad en Bibliotecas
Tel: 5729-6000 ext. 54313
mrosales@azul.bnct.ipn.mx

Coordinación General de Bibliotecas y Servicios de Información
Unidad Profesional "Adolfo López Mateos"
Av. Instituto Politécnico Nacional s/n; esquina av. Wilfrido Massieu
Distrito Federal; Del. Gustavo A. Madero; Col. San Pedro Zacatenco; CP 07738
México

Realizada por: [Griselda Jazmin Ramos Olivares](#)

Última actualización: 5-09-02



**Cuarto Aniversario de la
Biblioteca Nacional de Ciencia y Tecnología “Ing.
Víctor Bravo Ahuja”**

**Circulo de Calidad
Normatividad**

Norma ISO 11620: 1998 (E)

**Información y documentación – Indicadores de desempeño para
bibliotecas**

Anexo C (informativo)

Bibliografía

1. ISO 8402: 1994, Quality management and quality assurance – Vocabulary. Trilingual edition.
2. ISO 9004 – 2: 1991, Quality management and quality system elements – Part. 2: Guidelines for services.
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. London : HMSO, 1990.
5. Moore, N., Measuring the performance of public libraries; a draft manual. Paris: UNESCO, 1989. (PGI-89/WS/3).
6. VAN HOUSE, N.A., WEIL, B.T. & McCLOURE, 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., ZWEIZIG, D.L. & RODGER, E.J., Output measures for public libraries. Chicago, Illinois: Association of College and Research Libraries, American library Association, 1987.
8. POLL, R. and TE BOEKHORST, P. whit HIRALDO, R.A. Measuring quality: international guidelines for performance measurement in academic libraries. München, Germany: 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. and 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, RUTH E. And NIEMEYER, Martha W., Vendor performance: a study of two libraries. Library Resources and Technical Services, 30 (1986), pp.60-68.
 14. O'NEILL, Ann, Evaluating the success of acquisitions departments: a literature overview. Library Acquisitions, 16 (1991), pp. 209-219.
 15. DIRIEZ, René and GIAPPICONI, Thierry, Analyser et comparer les couts de catalogage. Bulletin des Bibliothèques de France, T.39, no. 6, 1994.
 16. LANCASTER F.W. and 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 procedures. Chicago: American Library Association, 1992.
 19. KUPIEC, aw. ET AL. Bibliothèques et évaluation. Paris, France. Editions du Cercle de la Librairie, 1994.
 20. LASCATER, F.W. If you want to evaluate your library, 2en revised edition. London: Library Association, 1993.
 21. CHILDERS, T.A. and VAN HOUSE, N.A., What's good? Describing your public library's effectiveness. Chicago American Library Association, 1993.
 22. VAN HOUSE, N.A. and 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. In: Tinnirello, P:C: editor, Handbook of systems management, development and support, 2nd edition. Boston. Auerbach, 1992.
 24. WARD, S., SUMSION. J., FUEGI, D., and BLOOR. I. Library performance indicators and library management tools. Luxembourg: 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. and LOPATE, C.L. Assessing the networked environment: strategies and options. Washington, D.C., Coalition for Networked Information, 1996.
 27. ZWEIZIG, D.L., JOHNSON, D.W., and ROBBINS, J. TELL IT! manual: the complete program for evaluating library performance. Chicago: American Library Association, 1996.

Se agradecerán sus aportaciones para mejorar la elaboración de este documento.

Informes:

Ing. Manuel Rosales González

Subdirector de Vinculación y Capacitación
de la CGBSI

Responsable del Grupo de Estudio de
Normatividad en Bibliotecas

Tel: 5729-6000 ext. 54313

mrosales@azul.bnct.ipn.mx

[[Página principal](#)]

[[Página anterior](#)]

Coordinación General de Bibliotecas y Servicios de Información
Unidad Profesional "Adolfo López Mateos"
Av. Instituto Politécnico Nacional s/n; esquina av. Wilfrido Massieu
Distrito Federal; Del. Gustavo A. Madero; Col. San Pedro Zacatenco; CP 07738
México

Realizada por: [Griselda Jazmin Ramos Olivares](#)

Última actualización: 5-09-02