



World Library and Information Congress: 70th IFLA General Conference and Council

22-27 August 2004
Buenos Aires, Argentina

Programme: <http://www.ifla.org/IV/ifla70/prog04.htm>

Code Number: 076-S
Meeting: 131. Public Libraries with Statistics & Evaluation
Simultaneous: -
Interpretation:

De como las estadísticas y los indicadores ayudan a mejorar las bibliotecas: el caso de la Red de Bibliotecas Municipales de la Provincia de Barcelona

Toni Feliu

*Diputació de Barcelona. Servei de Biblioteques. Estadística
Barcelona. España*

Jordi Permanyer

*Diputació de Barcelona. Servei de Biblioteques. Jefe del Servicio
Barcelona. España*

Resumen:

Se presenta el uso de estadísticas e indicadores de rendimiento como una de las bases para la evaluación y posterior desarrollo de los servicios bibliotecarios en la red de bibliotecas municipales de la provincia de Barcelona (España), tanto a nivel local como a nivel supramunicipal. Se describe el papel del Servicio de Bibliotecas de la Diputación de Barcelona en la elaboración de estadísticas e indicadores, en evaluación y en el desarrollo de los servicios bibliotecarios.

Introducción

La vida de toda política pública tiene tres etapas: la planificación, la gestión y la evaluación.¹ Entendemos que es necesario evaluar los servicios para re-planificar periódicamente,

¹ H.D. Lasswell (1970) reproducido en: *Understanding Information Policy*, p. 50

garantizando así que el servicio se ajusta a las necesidades reales de los ciudadanos y que éste se ofrece de manera sostenible.

Para poder evaluar, es necesario que las instituciones adopten sistemas de información que les permitan conocer los datos necesarios, como base del análisis previo a la toma de decisiones.

Normalmente la evaluación se introduce en el ámbito de las bibliotecas públicas para rendir cuentas a los ciudadanos a través de los órganos políticos que los representan, para conducir o reconducir los procesos abiertos, para hacer visible el presente y para planificar el futuro.

Esta comunicación presenta las principales características del Sistema de Información del Servicio de Bibliotecas de la Diputación de Barcelona y algunos ejemplos de su utilidad. Previamente se expone: el marco competencial de la biblioteca pública en nuestro país y el contexto territorial e institucional en el que se desarrolla.

Entendemos por evaluación el proceso que lleva a emitir un juicio de valor en relación con el objeto evaluado –en este caso un servicio-. Genéricamente, el objetivo que se persigue con la evaluación es adecuar la prestación del mismo a los usuarios o clientes del mismo de acuerdo con la misión que tiene encomendada.

La Biblioteca pública: doble dimensión (local, supramunicipal)

En nuestro país las bibliotecas públicas son de titularidad municipal: tanto las leyes generales de bases como las sectoriales reconocen a las autoridades locales las competencias en el servicio de biblioteca pública. Según la legislación, los ayuntamientos de municipios de más de 5.000 habitantes deben prestar obligatoriamente el servicio de biblioteca pública. Esta dimensión local supone una serie de ventajas:

- posibilita desarrollar un servicio más próximo a los ciudadanos de acuerdo con sus características y las del entorno en el se que presta el servicio
- permite hacer políticas locales integradas de formación, información y cultura
- permite a la biblioteca desarrollar un trabajo en red con otros agentes locales

Es así, cómo los ayuntamientos de la provincia de Barcelona han visto en la extensión y mejora de los servicios bibliotecarios un factor determinante y central para la implementación de políticas culturales de calado y de calidad, y empiezan a situar a este servicio como un agente activo en las políticas locales de formación e información.

Junto a las ventajas que otorga la dimensión local del servicio también hay que tener en cuenta que una gestión exclusivamente municipal conlleva también algunas limitaciones. Estas limitaciones son superables desde una óptica supramunicipal y la integración en una red:

La **dimensión supramunicipal** mejora el servicio, aportando el valor añadido que una gestión exclusivamente municipal no conseguiría.

La dimensión supramunicipal debe garantizar:

- un equilibrio territorial en el despliegue del servicio y de las infraestructuras
- un trabajo en red especializada, que permita, entre otros, generar servicios de manera conjunta (la creación de catálogos colectivos, las subscripciones colectivas a bases de datos y publicaciones electrónicas y la organización de recursos web, serian algunos de los ejemplos).
- economías de escala, y en definitiva, mejora de los servicios

Es en esta dimensión supramunicipal donde encuentra la razón de ser el Servicio de Bibliotecas de la Diputación de Barcelona.

La organización territorial e institucional: la provincia de Barcelona. La Diputación de Barcelona

La provincia de Barcelona

La provincia de Barcelona es con 5.052.666 habitantes la más poblada de las cuatro provincias de Cataluña, y la segunda más poblada de España después de Madrid, su territorio de 7.719 Km. comprende 311 municipios de los cuales 119 tienen más de 5.000 habitantes, y 1, la ciudad de Barcelona, que tiene 1.500.000 habitantes. Es importante subrayar pues que 191 municipios tienen menos de 5.000 habitantes, de lo cual se deriva que la población se concentra en determinados municipios y que hay un alto grado de atomización en la estructura municipal de la provincia.

La Diputación de Barcelona y el Servicio de Bibliotecas

La Diputación de Barcelona es un ente local de ámbito provincial, que actúa en la provincia de Barcelona y tiene por objetivo dar soporte y servicios a los ayuntamientos para asegurar la planificación y prestación de los servicios derivados de sus competencias al tiempo que es un factor de reequilibrio territorial. Es importante tener en cuenta que en España los ayuntamientos solo gestionan el 13% del presupuesto cuando tienen cerca del 30% de las competencias, y que hay un alto grado de atomización del territorio en pequeños municipios, factores que debilitan la autonomía local

En este marco se inscriben la misión, los objetivos y las funciones del Servicio de Bibliotecas de la Diputación de Barcelona: facilita soporte y servicios a los municipios de la provincia para el desarrollo de sus servicios bibliotecarios bien sea ayudándolos en la financiación, planificación y evaluación del servicio, bien dotando directamente a las bibliotecas de la Red de recursos actuando como central proveedora, bien como elemento coordinador y cohesionador de la Red o bien facilitando directamente al usuario final algunos servicios en línea, al tiempo que se asegura así unos estándares mínimos de calidad.

Para hacer efectivo este soporte y formalizar esta relación ayuntamientos y Diputación firman un convenio para establecer las líneas de la cooperación sin perder los ayuntamientos la responsabilidad y la gestión del servicio; este convenio incluye la adscripción de la biblioteca a la red de bibliotecas municipales (Xarxa de Biblioteques Municipals).

La red de bibliotecas de la provincia de Barcelona

En los últimos años las bibliotecas públicas de la provincia de Barcelona han experimentado un fuerte crecimiento tanto cualitativo como cuantitativo: más y mejores bibliotecas ofrecen más y mejores servicios a los ciudadanos. Esto ha sido posible gracias a múltiples factores que no entraremos a analizar pero que podemos resumir en la apuesta política de la Diputación de Barcelona por este servicio.

También la existencia de datos fiables que desde los inicios de las políticas que han hecho y hacen posible la mejora de la red, que permiten no solo registrar el proceso sino avalarlo o reconducirlo, según sea el caso.

En la actualidad la Red está integrada por 164 bibliotecas y 9 bibliobuses que dan servicio a 208 municipios de la provincia, los cuales concentran el 95% de la población. Todas las bibliotecas de la Red están informatizadas y ofrecen servicio público de acceso a Internet. La base de datos de usuarios –que es única- cuenta con más de 1 millón de usuarios inscritos con una tasa alta de actividad puesto que no se mantienen las inscripciones de usuarios que hayan permanecido inactivos más de 5 años.

Durante 2003 las bibliotecas y bibliobuses de la Red recibieron 12,5 millones de visitas y efectuaron más de 8,6 millones de préstamos.

En la última década, desde 1995, la Red ha experimentado un fuerte crecimiento tanto desde un punto de vista cuantitativo como desde un punto de vista cualitativo: de 106 a 173 bibliotecas y bibliobuses, pero también más espacio de servicio –de 34.000 a 137.000 m²- y más servicios: se han introducido los soportes audio -126 con áreas de música-, vídeo y multimedia, acceso público y gratuito a Internet, servicios en línea... Y la previsión es seguir creciendo: 200 bibliotecas a finales de 2007.

El Servicio de Bibliotecas y la evaluación: estadísticas e indicadores

El Servicio de Bibliotecas de la Diputación impulsa la evaluación en el ámbito de la biblioteca pública tanto en su dimensión local como desde la óptica supramunicipal. Este impulso consiste en:

- Tener y mantener un sistema de información bibliotecaria a nivel de red.
- Dotar a los sistemas bibliotecarios locales de herramientas y facilidades para la recogida, registro y análisis de datos.
- Proveer de datos a nivel local de aquellos sistemas de gestión centralizados total o parcialmente.
- Analizar el servicio conjuntamente con sus responsables locales ya sea a través de las Comisiones de seguimiento, de Círculos de mejora, etc.
- Dotar y/o financiar estudios de satisfacción de usuarios a nivel local y a nivel supramunicipal.
- Formar a los bibliotecarios y técnicos responsables de los sistemas bibliotecarios locales en sistemas y técnicas de evaluación de servicios en el marco de acciones formativas más amplias.

Desde hace muchos años las bibliotecas integradas en lo que hoy es la Red de Bibliotecas Municipales de la provincia de Barcelona recogen datos sobre sus características, servicios y actividad. Casi ininterrumpidamente, desde 1922 bajo regímenes políticos diversos –desde la democracia a la dictadura- han venido publicándose los anuarios de la Red con los datos correspondientes a las bibliotecas de la provincia de Barcelona. Esto ha sido posible gracias a la existencia de un ente central que ha ido evolucionando tanto desde el punto de vista organizativo como de dependencia orgánica y vinculación con la Red, pero que siempre ha actuado como central proveedora de soporte y servicios para las bibliotecas de la Red. Este ente, hoy claramente diferenciado de la coordinación de la Red de bibliotecas y configurado como *Servicio de Bibliotecas de la Diputación de Barcelona*, sigue con la tradición de ayudar a las bibliotecas a recoger algunos datos.

Pero más allá de la recogida o acumulación de unos datos, a los responsables políticos y técnicos del servicio bibliotecario, tanto en el nivel municipal como en el nivel provincial, les ha interesado y interesa ya no solo esa acumulación, sino el análisis más o menos exhaustivo, más o menos en profundidad de esos datos como referentes en el momento de la evaluación del servicio.

Para dar respuesta a algunas demandas en ese sentido y para estimularla allí donde no existía, el *Servicio de Bibliotecas* puso en marcha toda una serie de acciones encaminadas a obtener y tratar de obtener datos fiables en torno al servicio bibliotecario y a proporcionar herramientas para el análisis de esos datos, y promueve y estimula el análisis, la evaluación del servicio y la adopción de políticas, planes y acciones que se puedan derivar de esos análisis y consideraciones.

Es así como poco a poco se ha ido construyendo un sistema de información de la Red basado en la recogida sistemática y acumulación de una serie de datos:

- **Datos territoriales:** son datos referidos a la demarcación de servicio de la biblioteca: el carácter del territorio y la población de ese territorio.
- **Datos de estructura:** son datos que hacen referencia a las características básicas de los sistemas bibliotecarios locales: número de bibliotecas, superficie útil de servicio y otras características generales de los edificios bibliotecarios. Son datos muy estables. También se incluyen en esta categoría los datos que identifican la biblioteca o permiten su localización.
- **Datos de equipamiento técnico y dotaciones:** conciernen a los medios materiales y humanos de los que disponen las bibliotecas para llevar a cabo su misión: equipo humano, colección, suscripciones, equipamiento informático, equipamiento audiovisual, líneas telefónicas. Se recogen una vez al año puesto que son datos que evolucionan con el tiempo.
- **Datos económicos:** estos hacen referencia a los gastos que soportan las diferentes administraciones y entidades involucradas en el funcionamiento de las bibliotecas. Se refieren a los conceptos de personal, mantenimiento del edificio, fondo documental y actividades. Son datos que en alguna ocasión cuestan de obtener ya que los sistemas de contabilidad analítica de los ayuntamientos no son homogéneos, algunos no contemplan la desagregación de costes por servicios o estos son gastos indirectos cuya imputación al servicio bibliotecario no siempre resulta fácil.
- **Datos de servicio:** hacen referencia tanto a la disponibilidad del servicio –días y horas de servicio- como al mismo servicio: visitas, uso de los diferentes servicios de las bibliotecas –servicio de préstamo, servicio público de acceso a Internet, y en algunas

bibliotecas, servicio de información o servicio de ofimática-. Muchas de las medidas de estos usos están desagregadas por tipología de usuarios u otras variables o en el caso del préstamo por soportes y materias.

Como ya hemos apuntado los datos de servicio eran recogidos y publicados en los anuarios. Es a partir de 1994 cuando se plantea la posibilidad de combinar los datos de servicio recogidos con otros datos, la mayoría de los cuales no recogíamos, para avanzar en la línea de evaluación de los servicios a partir de algunos indicadores. Poco a poco hemos ido ampliando el número de indicadores calculados.

En la actualidad, calculamos 40 indicadores (ver anexo) para cada una de las bibliotecas; las definiciones y los valores de esos indicadores quedan recogidos en un documento personalizado para cada biblioteca. Además, en el documento se establece una comparación entre bibliotecas con poblaciones a servir parecidas, indicador por indicador en forma de tablas y gráficos.

Como acabamos de apuntar agrupamos las bibliotecas de la red en función de la dimensión de la población a la que sirven obteniendo así alrededor de 10 grupos de comparación de entre 7 y 20 bibliotecas cada grupo.

Así hemos conseguido establecer, sin haber sido enunciado o propuesto, unos indicadores de referencia como resultante de tener los datos de una biblioteca comparados con los de otras.

Es importante señalar que este documento no es ni pretende ser un sistema de indicadores cerrado o un cuadro de mando referido a algún sistema de control de calidad, es simplemente la presentación ordenada de 40 indicadores con el valor añadido de la comparación, para que cada servicio bibliotecario local pueda encontrar aquellos indicadores que más se adecuen al sistema de evaluación que emplee, cualquiera que sea la naturaleza de este, y pueda encontrar algunos datos de referencia. De acuerdo con este objetivo se evita una clasificación tradicional en indicadores de eficacia, eficiencia, impacto...- y se opta por una más funcional –usos por unidad de tiempo, usos por cápita, usos por visita, importancia de los diferente usos, indicadores económicos y indicadores de estructura.

Este informe, junto con la memoria anual del servicio, sirve pues de base a la evaluación previa al establecimiento de políticas, planes y/o acciones de mejora del servicio.

Otras iniciativas en evaluación

Además, el Servicio de Bibliotecas impulsa y promueve:

- **Círculos de mejora** donde responsables municipales responsables del área de cultura y directores de bibliotecas de distintos municipios intercambian experiencias a partir del establecimiento de indicadores consensuados y aceptados por todos, para la identificación de buenas practicas y, al fin, la elaboración de planes de mejora; esto viene enormemente facilitado por la existencia de un sistema de información que recoge y registra buena parte de los datos necesarios para la elaboración de esos indicadores. En estos momentos ya está en marcha el 1º círculo con la participación de técnicos de 13 ayuntamientos. Estos Círculos han de suponer un salto cualitativo en los sistemas de toma en consideración de los datos estadísticos e indicadores puesto que el círculo está muy encaminado a establecer planes para la mejora del servicio y su evaluación a partir de esos indicadores.
- Por otro lado, el Servicio de Bibliotecas ha encargado y promovido la realización de **encuestas de usuarios** de las bibliotecas con el fin de conocer algunos datos de **perfil** de los usuarios, **uso** de los servicios –al margen de los que quedan registrados en la base de datos- y **satisfacción** con las bibliotecas y los servicios que de ellas reciben.

En la actualidad, tenemos resultados de encuestas a nivel de red y a nivel local para la mayoría de municipios de más de 30.000 habitantes y los que cuentan con servicio de bibliobús. Las encuestas se basan en una entrevista telefónica a usuarios inscritos que hayan utilizado el servicio de préstamo durante los doce meses anteriores al momento de la formulación de la encuesta o que se hayan inscrito durante esos 12 meses, así se asegura el conocimiento del nivel i características actuales del servicio por parte del usuario al que se entrevista. Es justo señalar que, al margen de resultados más concretos y específicos de diferentes aspectos del servicio en los que también entra la encuesta, las bibliotecas obtienen una valoración cercana al 8 –en una escala del 0 al 10- en cuanto a satisfacción, con poca variabilidad en ámbitos territoriales de características diferentes.

La aplicación de las estadísticas y de los indicadores

La biblioteca pública debe evolucionar con la sociedad a la que sirve y al mismo tiempo impulsar su evolución: debe ser una institución dinamizadora de la vida comunitaria, debe erigirse en representante de sus usuarios y debe ser reflejo de la sociedad para la que trabaja.

Los sistemas de información y de recogida de datos deben permitir registrar los cambios y tener por objetivo final la mejora constante de la gestión y la adecuación del servicio bibliotecario a cada momento y realidad. A continuación presentamos algunos ejemplos de uso de la evaluación.

- **Evaluación vinculada a la planificación por objetivos.** Disponer de datos relevantes permite a las bibliotecas y a sus directores: trabajar por objetivos –cualquiera que sea el sistema de gestión del servicio y/o de los equipamientos-. Precisamente, uno de los mayores retos para el Servicio de Bibliotecas es el de poder ofrecer los datos que sean relevantes para todas y cada una de las bibliotecas lo cual supone disponer y poner a disposición de los responsables de cada servicio de un modo ágil una gran variedad de datos de modo que encuentren y puedan seleccionar fácilmente los que son relevantes en cada momento y circunstancia, tanto de datos directamente vinculados a la actividad de la biblioteca o servicio bibliotecario local como de aquellos datos que les puedan servir de referencia.
- **Difusión del servicio.** Uno de los aspectos que hay que considerar a la hora de establecer que ventajas para el servicio se derivan del hecho de tener estadísticas e indicadores es el de tener una base para la presencia en los media más allá de la noticiabilidad de algunas acciones de la biblioteca o de su colaboración en dichos medios. Si se dispone de datos fiables sobre el servicio y estos se presentan adecuadamente de una manera periódica y sistemática a los medios se produce un cierto impacto entre los ciudadanos al margen de la importancia de los propios datos. Esto es así a escala local, pero también a escala supramunicipal: disponer de datos agregados a nivel de toda la red permite visualizar el trabajo en red y tener una presencia en medios de información no locales que de otro modo sería impensable, lo cual refuerza la misma red pero también cada una sus unidades.
- **Identificación puntos fuertes y puntos débiles.** Disponer de algunos indicadores de cada biblioteca y tener de referencia los valores de ese indicador en bibliotecas que sirven a poblaciones similares ha permitido y permite identificar los puntos fuertes y los puntos débiles del servicio como: la ausencia de una política bibliotecaria local o

una insuficiencia de recursos, una mala planificación del servicio o una gestión inadecuada, cualquiera que sea el nivel al que se refiere la evaluación.

- **Identificación de usuarios/no-usuarios.** Los datos sobre el perfil de los usuarios y su comparación con los de la población a la que sirve la biblioteca permite detectar grupos de no-usuarios caracterizándolos por alguna variable –edad, profesión, lugar de residencia, nivel de estudios, familiarización con las TIC...- a partir de la cual trabajar para establecer y adoptar políticas, planes o acciones para captarlos. Estos mismos datos sirven para identificar los grupos que hacen un uso intensivo de los servicios bibliotecarios lo cual ayuda a establecer y adoptar políticas, planes o acciones para la fidelización de esos usuarios.

Pueden consultar nuestra web www.diba.es/bibliotecas para obtener datos sobre la red y de cada biblioteca en particular.

Definición y origen de los datos

Carnés expedidos

Número de carnés expedidos por la biblioteca.

Fuente: Bibliotecas

Gasto

Aportación económica realizada por las entidades que participan en la gestión de la biblioteca o por otras entidades que colaboran financieramente al funcionamiento.

Fuente: Diputación de Barcelona, ayuntamientos, Consorcio de Bibliotecas de Barcelona, Generalitat de Catalunya y otras entidades

Gasto en fondo documental

Parte del gasto destinada a la adquisición de fondos para la colección de la biblioteca, a las suscripciones de publicaciones periódicas y al pago de licencias de acceso a recursos de información de acceso en línea.

Fuente: Diputación de Barcelona, ayuntamientos, Consorcio de Bibliotecas de Barcelona, Generalitat de Catalunya y otras entidades

Días de servicio

Número de días en los que la biblioteca ha permanecido abierta al público.

Fuente: Bibliotecas

Fondo documental

Número de documentos que integran la colección de la biblioteca. No se incluyen los ejemplares de revistas ni tampoco los títulos.

Fuente: Bibliotecas

Fondo documental en libre acceso de préstamo

Número de documentos que integran la colección de la biblioteca en libre acceso y que están disponibles para el préstamo.

Fuente: Bibliotecas

Horas de servicio

Número de horas en los que la biblioteca ha permanecido abierta al público.

Fuente: Bibliotecas

Ordenadores

Número de estaciones de trabajo informáticas de que dispone la biblioteca tanto para uso interno como para uso público.

Población con carné

Número de personas que residen en el municipio de la biblioteca y son titulares del carné de biblioteca con independencia de la biblioteca expendedora del carné.

Fuente: Diputación de Barcelona

Población

Número de personas residentes en la demarcación de servicio de la biblioteca.

Fuente: Bibliotecas, Instituto Nacional de Estadística y Institut d'Estadística de Catalunya

Préstamos

Número de transacciones por las cuales la biblioteca presta uno de sus documentos a un usuario.

Fuente: Bibliotecas

Puntos de servicio

Número de lugares establecidos donde el bibliobús realiza las paradas con independencia de cual sea la periodicidad en cada lugar.

Fuente: Bibliobuses

Superficie

Espacio útil de la biblioteca.

Fuente: Bibliotecas y Diputación de Barcelona

Trabajadores

Número de personas que a 31/12 están asignadas a la biblioteca.

Fuente: Bibliotecas

Trabajadores FTE

Número equivalente de trabajadores a jornada completa de acuerdo con el tiempo de trabajo efectivo.

Fuente: Bibliotecas

Usuarios inscritos

Número de personas titulares de un carné expedido por la biblioteca con independencia de cual sea su municipio de residencia.

Fuente: Bibliotecas

Usos del servicio de préstamo (o Usos de préstamo)

Número de visitas que hacen uso del servicio de préstamo con independencia del número de documentos prestados.

Fuente: Bibliotecas

Usos del servicio público de acceso a Internet (o Usos de Internet)

Número de visitas que hacen uso del servicio público de acceso a Internet.

Fuente: Bibliotecas

Visitas

Número de entradas en los locales de la biblioteca para hacer uso de alguno de los servicios que proporciona.

Fuente: Bibliotecas

Visitas al web

Número de accesos a la página web de la biblioteca.

Fuente: Bibliotecas

Indicadores 2003

Usos de la biblioteca por día de servicio

Visitas a la biblioteca por día de servicio

Es el promedio de visitas que recibe la biblioteca para utilizar alguno de sus servicios por cada día de servicio.

$$\text{algoritmo} \quad \frac{\text{Visitas}}{\text{Días de servicio}}$$

Visitas a la biblioteca por día de servicio y m²

Es el promedio de visitas que recibe la biblioteca por cada día de servicio y m².

$$\text{algoritmo} \quad \frac{\text{Visitas}}{\text{Días de servicio} \times \text{m}^2}$$

Este indicador aporta información sobre el nivel de carga de la biblioteca, el rendimiento y la saturación de la instalación.

Visitas al web por día de servicio

Es el promedio de visitas que recibe el web de la biblioteca cada día de servicio.

$$\text{algoritmo} \quad \frac{\text{Visitas al web}}{\text{Días de servicio}}$$

Aunque el web está disponible permanentemente se consideran los días de servicio de la biblioteca en tanto que espacio físico como una medida del tiempo de servicio absoluto.

Usos del servicio de préstamo por día de servicio

Es el promedio de visitas que hacen uso el servicio de préstamo cada día de servicio.

$$\text{algoritmo} \quad \frac{\text{Usos del servicio de préstamo}}{\text{Días de servicio}}$$

Préstamos por día de servicio

Es el promedio de préstamos por cada día de servicio.

$$\text{algoritmo} \quad \frac{\text{Préstamos}}{\text{Días de servicio}}$$

Usos del servicio público de acceso a Internet por día de servicio

Es el promedio de visitas que hacen uso del servicio público de acceso a Internet por cada día de servicio.

$$\text{algoritmo} \quad \frac{\text{Usos del servicio de Internet}}{\text{Días de servicio}}$$

Usos de la biblioteca por hora de servicio

Visitas a la biblioteca por hora de servicio

Es el promedio de visitas que recibe la biblioteca por cada hora de servicio.

$$\text{algoritmo} \quad \frac{\text{Visitas}}{\text{Horas de servicio}}$$

Visitas al web por hora de servicio

Es el promedio de visitas que recibe el web de la biblioteca por cada hora de servicio.

$$\text{algoritmo} \quad \frac{\text{Visitas al web}}{\text{Horas de servicio}}$$

Aunque el web está disponible permanentemente se consideran los días de servicio de la biblioteca en tanto que espacio físico como una medida del tiempo de servicio absoluto.

Usos del servicio de préstamo por hora de servicio

Es el promedio de usos del servicio de préstamo por cada hora de servicio.

$$\text{algoritmo} \quad \frac{\text{Usos del servicio de préstamo}}{\text{Horas de servicio}}$$

Préstamos por hora de servicio

Es el promedio de préstamos por cada hora de servicio.

$$\text{algoritmo} \quad \frac{\text{Préstamos}}{\text{Horas de servicio}}$$

Usos del servicio público de acceso a Internet por hora de servicio

Es el promedio de usos del servicio público de acceso a Internet por cada hora de servicio.

$$\text{algoritmo} \quad \frac{\text{Usos del servicio de Internet}}{\text{Horas de servicio}}$$

Usos de la biblioteca por habitante

Los indicadores calculados por habitante, son un promedio con referencia a la población de la demarcación de la biblioteca; en un sistema cerrado estos indicadores podrían considerarse desde un punto de vista absoluto puesto que el 100% de las visitas a la biblioteca serian efectuadas por los habitantes de la demarcación, pero en sistemas abiertos -como son las bibliotecas- estos indicadores solo pueden considerarse desde un punto de vista relativo.

Visitas por habitante

Es el promedio de visitas a la biblioteca por habitante.

$$\text{algoritmo} \quad \frac{\text{Visitas}}{\text{Población}}$$

Visitas al web por habitante

Es el promedio de consultas al web de la biblioteca por habitante.

$$\text{algoritmo} \quad \frac{\text{Visitas al web}}{\text{Población}}$$

Usos del servicio de préstamo por habitante

Es el promedio de usos del servicio de préstamo por habitante.

$$\text{algoritmo} \quad \frac{\text{Usos del servicio de préstamo}}{\text{Población}}$$

Préstamos por habitante

Es el promedio de préstamos por habitante.

$$\text{algoritmo} \quad \frac{\text{Préstamos}}{\text{Población}}$$

Usos del servicio público de acceso a Internet por habitante

Es el promedio de usos del servicio público de acceso a Internet por habitante.

$$\text{algoritmo} \quad \frac{\text{Usos de Internet}}{\text{Población}}$$

Relación entre la población y los usuarios de la biblioteca

Usuarios inscritos* con relación a los habitantes

Es la relación entre el número de habitantes y el número de usuarios titulares de un carné expedido por la biblioteca.

$$\text{algoritmo} \quad \frac{\text{Usuarios inscritos}}{\text{Población}}$$

**Usuarios inscritos: número de usuarios titulares del carné expedido por la biblioteca con independencia del municipio de residencia.*

Porcentaje de población inscrita*

Es el porcentaje de población que es titular del carné de biblioteca.

$$\text{algoritmo} \quad \frac{\text{Población inscrita}}{\text{Población}} \times 100$$

**Población inscrita: número de usuarios titulares del carné expedido por cualquier biblioteca de la Red residentes en el municipio de la biblioteca.*

Carnés expedidos por la biblioteca por 1.000 habitantes

Es la relación entre el número de habitantes de la demarcación de la biblioteca -expresado en miles- y el número de carnés expedidos.

$$\text{algoritmo} \quad \frac{\text{Carnés expedidos}}{\text{Población}} \times 1.000$$

Porcentaje de usuarios inscritos con relación a la población inscrita

Es la relación porcentual entre los usuarios inscritos y la población inscrita.

$$\text{algoritmo} \quad \frac{\text{Usuarios inscritos}}{\text{Población}} \times 100$$

Este indicador solo relaciona usuarios inscritos y población inscrita; de su lectura no se debe inferir el porcentaje de usuarios residentes inscritos en la biblioteca.

Porcentaje de usuarios inscritos que han utilizado el servicio de préstamo

Es el porcentaje de usuarios inscritos que han utilizado el servicio de préstamo una vez o más.

$$\text{algoritmo} \quad \frac{\text{Usuarios activos de préstamo}}{\text{Usuarios inscritos}} \times 100$$

Porcentajes de uso de los diferentes servicios con relación a las visitas

Porcentaje de visitas que hacen uso del servicio de préstamo

Es el porcentaje de visitas a la biblioteca que hacen uso del servicio de préstamo.

$$\text{algoritmo} \quad \frac{\text{Usos del préstamo}}{\text{Visitas}} \times 100$$

Porcentaje de visitas que hacen uso del servicio público de acceso a Internet

Es el porcentaje de visitas a la biblioteca que hacen uso del servicio público de acceso a Internet.

$$\text{algoritmo} \quad \frac{\text{Usos de Internet}}{\text{Visitas}} \times 100$$

Indicadores relacionados con el préstamo

Otros indicadores relacionados con el préstamo en apartados anteriores.

Préstamos por documento

Es el promedio del número de veces que ha sido prestado cada documento.

$$\text{algoritmo} \quad \frac{\text{Fondo documental}}{\text{Préstamos}}$$

Préstamos* por documento en libre acceso de préstamo

Es el promedio del número de veces que ha sido prestado cada documento en libre acceso y disponible para el préstamo.

$$\text{algoritmo} \quad \frac{\text{Fondo documental}}{\text{Préstamos*}}$$

**Se descuentan los préstamos de diarios y revistas.*

Préstamos por usuario inscrito

Es el promedio del número de documentos que ha sido prestado a cada usuario titular del carné expedido por la biblioteca.

$$\text{algoritmo} \quad \frac{\text{Préstamos}}{\text{Usuarios inscritos}}$$

Préstamos por usuario que ha utilizado el servicio de préstamo

Es el promedio del número de documentos que ha sido prestado a cada usuario que ha utilizado el servicio de préstamo.

$$\text{algoritmo} \quad \frac{\text{Préstamos}}{\text{Usuarios activos de préstamo}}$$

Préstamos por uso del servicio de préstamo

Es el promedio del número de documentos que se prestan en cada uso del servicio de préstamo.

$$\text{algoritmo} \quad \frac{\text{Préstamos}}{\text{Usos del servicio de préstamo}}$$

Indicadores de gasto

Gasto por habitante

Es el promedio del gasto total por habitante.

$$\text{algoritmo} \quad \frac{\text{Gasto}}{\text{Población}}$$

Gasto por visita

Es el promedio del gasto total por visita.

$$\text{algoritmo} \quad \frac{\text{Gasto}}{\text{Visitas}}$$

Gasto por uso del servicio de préstamo

Es el promedio del gasto total por cada uso del servicio de préstamo.

$$\text{algoritmo} \quad \frac{\text{Gasto}}{\text{Usos del servicio de préstamo}}$$

Este indicador no sirve para medir el coste de un uso del servicio de préstamo ya que la biblioteca ofrece otros servicios.

Gasto por préstamo

Es el promedio del gasto total por cada préstamo.

$$\text{algoritmo} \quad \frac{\text{Gasto}}{\text{Préstamos}}$$

Este indicador no sirve para medir el coste de un préstamo ya que la biblioteca ofrece otros servicios.

Gasto en fondo documental por préstamo

Es el promedio de gasto en fondo documental por cada préstamo.

$$\text{algoritmo} \quad \frac{\text{Gasto en fondo documental}}{\text{Préstamos}}$$

Indicadores por trabajador

Los indicadores por trabajador relacionan diferentes medidas de la actividad de la biblioteca con la totalidad de los trabajadores del equipo, en ningún caso deben de interpretarse como una medida de las cargas de trabajo específicas de los trabajadores destinados a un servicio en concreto.

Visitas por día de servicio y trabajador

Es el promedio de visitas que cada día de servicio atiende cada trabajador.

$$\text{algoritmo} \quad \frac{\text{Visitas}}{\text{Días de servicio x Trabajadores FTE}}$$

Usos del servicio de préstamo por día de servicio y trabajador

Es el promedio de usos que cada día registra el servicio de préstamo por cada trabajador.

$$\text{algoritmo} \quad \frac{\text{Usos del servicio de préstamo}}{\text{Días de servicio x Trabajadores FTE}}$$

Usos del servicio público de acceso a Internet por día de servicio y trabajador

Es el promedio de usos que cada día registra el servicio público de acceso a Internet por cada trabajador.

$$\text{algoritmo} \quad \frac{\text{Usos de Internet}}{\text{Días de servicio x Trabajadores FTE}}$$

Préstamos por día de servicio y trabajador

Es el promedio de préstamos por día de servicio y trabajador.

$$\text{algoritmo} \quad \frac{\text{Préstamos}}{\text{Días de servicio x Trabajadores FTE}}$$

Indicadores de estructura y dotaciones

Fondo documental por habitante

Es el promedio de documentos por habitante.

$$\text{algoritmo} \quad \frac{\text{Fondo documental}}{\text{Población}}$$

Superficie por cada 1.000 habitantes

Es el promedio de superficie útil expresada en m2 por cada 1.000 habitantes.

$$\text{algoritmo} \quad \frac{\text{Superficie}}{\text{Población}}$$

Ordenadores por cada 10.000 habitantes

Es el promedio de ordenadores por cada 10.000 habitantes

$$\text{algoritmo} \quad \frac{\text{Ordenadores}}{\text{Población}}$$

Porcentaje de renovación del fondo documental

Es el porcentaje de documentos ingresados en la colección con relación a los que había a 1/1/2003.

$$\text{algoritmo} \quad \frac{\text{Documentos ingresados}}{\text{Fondo documental 1/1/2003}} \times 100$$

Crecimiento de la colección

Es el porcentaje de crecimiento de la colección con relación a los documentos que la integraban a 1/1/2003.

$$\text{algoritmo} \quad \frac{\text{Documentos ingresados - Bajas}}{\text{Fondo documental 1/1/2003}} \times 100$$

Usos del servicio préstamo por punto de servicio -Bibliobuses-

Es el promedio de usos de servicio de préstamo por cada punto de servicio de los bibliobuses.

$$\text{algoritmo} \quad \frac{\text{Usos del servicio de préstamo}}{\text{Punto de servicio}}$$

Préstamos por punto de servicio -Bibliobuses-

Es el promedio de préstamos por cada punto de servicio de los bibliobuses.

$$\text{algoritmo} \quad \frac{\text{Préstamos}}{\text{Puntos de servicio}}$$

2nd version: 23 September 2004