

En esta Sección se incluyen los proyectos de normas españolas relativas a Información y Documentación, durante el período en que están sometidas a la preceptiva información pública.

En este número se recoge el siguiente Proyecto de Norma Española (PNE) aprobado por el Comité Técnico de Normalización número 50 (CTN50) de AENOR relativo a Documentación.

Cualquier observación respecto a su contenido deberá dirigirse a: Secretaría del CTN50, calle Santa Engracia, 17, 3.º, 28010 Madrid, o a la siguiente dirección electrónica: [secretaria@fesabid.org](mailto:secretaria@fesabid.org).

### INDICADORES DE RENDIMIENTO ADICIONALES PARA BIBLIOTECAS

#### Proyecto UNE 51137/M1

#### ISO 11620:1998/Amd 1:2003 Additional Performance Indicators for Libraries

Se trata de una adenda a la norma UNE 50137:2000 Información y Documentación-Indicadores de Rendimiento Bibliotecario

#### Introducción

Durante la elaboración de la Norma ISO 11620, se consideró la adopción de un amplio número de indicadores. Algunos se excluyeron porque no reunían los criterios necesarios para su inclusión; otros porque se sugirieron demasiado tarde para poder aplicarles los procesos de la normalización. El Grupo de Trabajo que se creó para mantener la norma actualizada, ha estudiado ahora los indicadores que se propusieron demasiado tarde y ha incluido en la norma cinco indicadores más. Esta modificación incluye, por tanto, definiciones revisadas, un nuevo término en el capítulo 3, y adiciones en los anexos A, B y C.

La Norma ISO 11620 no contiene indicadores específicos para el entorno bibliotecario electrónico. Aunque varios de estos indicadores se han propuesto y probado, ninguno de ellos parece preparado todavía para su inclusión en una Norma Internacional. Por lo tanto, esta modificación no incluye indicadores para bibliotecas electrónicas. En vez de ello, se está preparando un Informe Técnico que será publicado próximamente. Este Informe Técnico proporcionará una terminología normalizada y definiciones y descripciones concisas de una selección de indicadores de rendimiento, en el mismo formato utilizado en la Norma ISO 11620.

#### *Página 5, capítulo 2, Normas para consulta*

Se reemplaza la Norma ISO 2789:1991 por la Norma ISO 2789:-<sup>1)</sup>

Se cambia la referencia de nota a pie de página original <sup>1)</sup> por <sup>2)</sup>

#### *Página 5, nota a pie de página*

Se añade la siguiente nueva nota a pie de página antes de la nota a pie de página original <sup>1)</sup>:

1) Pendiente de publicación (Revisión de la Norma ISO 2789: 1991) Se numera la nota a pie de página 1) como nota a pie de página 2)

#### *Página 5, capítulo 3, Definiciones*

Se realizan los siguientes cambios.

*Definición 3.3. (Disponibilidad)*

Se reemplaza el término “documentos” por el término “materiales”.

*Definición 3.4 (Documento)*

Se reemplaza la definición por la definición y notas siguientes:

“Información registrada que puede tratarse como una unidad en un proceso documental”

(Término inglés: document, término francés: document)

NOTA 1: Adaptada de la Norma ISO 5127:2001, definición 1.2.02

NOTA 2: Los documentos pueden diferir en su forma y características físicas.

*Definición 3.8 (Instalaciones)*

Se reemplaza la nota que existe por las notas siguientes:

NOTA 1: Se excluyen instalaciones como aseos, cafeterías y teléfonos públicos

NOTA 2: Ejemplos de instalaciones son fotocopiadoras, terminales de acceso en línea, puestos de CD-ROM, puestos de lectura y salas de estudio

*Definición 3.10 (Indicador)*

Se borra el final “, y el método utilizado”

*Definición 3.11 (Biblioteca)*

Se reemplaza la definición y notas que existen por las siguientes:

“Organización o parte de una organización, cuyos principales objetivos son crear y mantener una colección y facilitar el uso de estos recursos de información y de las instalaciones cuando se requieran para satisfacer las necesidades de información, de investigación, educativas, culturales o de ocio de sus usuarios”

(Término inglés: library; término francés: bibliothéque)

NOTA 1: Estos son los requisitos mínimos para una biblioteca y no excluye otros recursos y servicios adicionales relacionados con su propósito principal

NOTA 2: En los casos en que una biblioteca tenga más de una función (por ejemplo, biblioteca escolar y biblioteca pública) debe, o bien decidir cuál es su función principal o, en casos extremos, debe dividir sus funciones y presentar los datos en consecuencia.

(Norma ISO 2789: -<sup>1</sup>, definición 3.1.5)

*Definición 3.12 (Préstamo)*

Se reemplazan la definición y nota que existen por las siguientes:

“Cesión directa u operación de entrega de un documento en formato no electrónico (por ejemplo, un libro), de un documento electrónico en un soporte físico (por ejemplo, CD-ROM) u otro aparato (por ejemplo, un lector de libros electrónicos), o la transmisión de un documento electrónico a un usuario por un período limitado de tiempo (por ejemplo, un libro electrónico)”

(Término inglés: loan; término francés: prêt)

NOTA 1: Los préstamos incluyen renovaciones iniciadas por los usuarios, así como préstamos registrados como tales dentro de la biblioteca (préstamos en el sitio). Las renovaciones deberían contarse aparte.

NOTA 2: Los préstamos incluyen copias de documentos suministradas en lugar de los documentos originales (incluyendo fax) y copias impresas de documentos electrónicos realizadas por el personal de la biblioteca para el usuario.

NOTA 3: Se incluyen aquí los préstamos de documentos en formato físico a usuarios remotos

NOTA 4: La transmisión electrónica de documentos realizada con mediación se cuenta como entrega electrónica de documentos si su uso se permite por un tiempo ilimitado. Esto incluye las transmisiones a miembros de la población a la que se sirve (ISO 2789:-<sup>2</sup>, definición 3.3.11)

*Definición 3.16 (Indicador de rendimiento)*

Se reemplazan la definición y nota que existen por la siguiente:

“Expresión numérica o verbal (derivada de las estadísticas bibliotecarias y otros datos) utilizada para caracterizar el rendimiento de una biblioteca”

(Término inglés: performance indicator; término francés: indicateur de performance)

<sup>1</sup> Pendiente de publicación

<sup>20</sup> Pendiente de publicación

Nota: incluye tanto recuentos simples como ratios entre números

*Definición 3.18 (Calidad)*

Se reemplaza la definición que existe por la siguiente:

“Conjunto de todas las características de una entidad que tiene que ver con su capacidad para satisfacer necesidades declaradas o implícitas”

(Término inglés: quality; término francés: qualité)

*Definición 3.19 (Gastos corrientes)*

Se reemplazan la definición y nota que existen por las siguientes:

“Dinero gastado en personal y en recursos que se utilizan y se reemplazan regularmente”

(Término inglés: recurrent expenditure; término francés: dépense ordinaire)

NOTA 1: excluye los gastos de capital tales como las inversiones mayores de capital, nuevos edificios, ampliaciones o modificaciones de edificios ya existentes, y equipamiento informático

NOTA 2: El cálculo de los gastos corrientes se realiza de distinta forma en instituciones, países y por autoridades diferentes y no parece posible prescribir un único modo de hacerlo. El cálculo tendrá que hacerse de acuerdo a la práctica habitual en el contexto donde esta medida se aplica. Esto también significa que las comparaciones son sólo válidas cuando los cálculos se realizan de acuerdo a los mismos principios.

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

Normalmente, se incluyen los impuestos de valor añadido, los impuestos de ventas y servicios y otros impuestos locales, excepto cuando el indicador se utilice para comparaciones internacionales.

*Definición 3.23 (Título)*

Se reemplazan la definición y la nota que existen por las siguientes:

“Palabras que aparecen en el encabezamiento de un documento de modo que lo identifican y, normalmente, lo distinguen de otros”

(Término inglés: title; término francés: titre)

[ISO 5127:2002, definición 4.21.4.01]

NOTA: A efectos de medición, *título* describe un documento que forma un todo separado con un título distintivo, tanto si aparece en una como en varias unidades físicas e independientemente del número de ejemplares del documento que posea la biblioteca.

*Definición 3.24 (Usuario)*

Se añade la siguiente nota:

NOTA: el receptor puede ser una persona o una institución

Se añade un nuevo término final, tal como sigue:

### 3.26

#### **Colección bibliotecaria**

Todos los documentos proporcionados por una biblioteca a sus usuarios  
(Término inglés: library collection; término francés: collection)

NOTA 1: Abarca los documentos que se poseen en la biblioteca y los recursos en línea para los que se han adquirido derechos de acceso temporal o permanente

NOTA 2: Los derechos de acceso pueden adquirirse por la propia biblioteca, por un consorcio y/o a través de financiación externa.

NOTA 3: La adquisición tiene que concebirse como la selección deliberada de un documento, asegurando los derechos de acceso e incluyéndolo en el OPAC o en otras bases de datos de la biblioteca. Se excluyen el préstamo interbibliotecario y la entrega de documentos.

NOTA 4: No incluye los enlaces a recursos de Internet para los que la biblioteca no tiene asegurados los derechos de acceso por acuerdo legal (por ejemplo, derecho de depósito legal), licencia u otro acuerdo contractual y/o cooperativo. Los recursos de Internet accesibles gratuitamente que la biblioteca haya catalogado en su OPAC o en una base de datos deberían contarse por separado

[ISO 2789: -<sup>3</sup>, definición 3.2.17].

*Página 13, Tabla A.1 (de UNE 50137:2002)*

Se añaden los siguientes enunciados en el apartado “Suministro de Documentos”, tras el indicador de rendimiento “Tasa de Uso de Documentos”

<sup>3</sup> Pendiente de publicación

	Proporción de la Colección no Utilizada	B.2.2.7
--	---	---------

	Corección en la Colección	B.2.2.8
--	---------------------------	---------

*Página 13, Tabla A.1*

Se añade el siguiente enunciado en el apartado “Préstamo de Documentos”, tras el indicador “Préstamos por Empleado”

*Página 14, Tabla A.1*

	Proporción de la Colección en Préstamo	B.2.4.6
--	--	---------

En la columna 1, se sustituye “Disponibilidad y Utilización de Recursos Humanos” por “Servicios a Usuarios”. En este apartado, se sustituye la mención “No se describen indicadores en esta norma” por los siguientes indicadores de rendimiento:

*Página 15*

	Personal en Servicios a Usuarios per Cápita	B.5.1.1
	Porcentaje de personal en servicios a usuarios sobre el total del personal	B.5.1.2

Se numera la nota del comienzo del anexo como nota 2, y se añade la siguiente nota:

NOTA 1. En el apartado “Métodos” de algunas de las siguientes descripciones de indicadores de esta Norma se incluye la frase “Se selecciona una muestra representativa (aleatoria)”. Allí donde aparezca, se debería interpretar en el sentido de que se debería obtener una muestra aleatoria que resulte representativa de la población. Deberían utilizarse manuales sobre métodos estadísticos como guía para la selección de muestras.

*Página 31, B.2.2*

*Al final, se añaden los siguientes apartados B.2.2.7 y B.2.2.8*

### **B.2.2.7 Porcentaje de la Colección no Utilizado**

#### **B.2.2.7.1 Objetivo.**

Evaluar la cantidad de documentos de la colección no utilizados durante un periodo determinado.

#### **B.2.2.7.2 Campo de aplicación.**

Todas las bibliotecas.

Puede ser utilizado para colecciones concretas, áreas temáticas, sucursales o periodos de tiempo.

Dentro de cada una de estas categorías, los indicadores resultantes pueden compararse para descubrir si el porcentaje de obras no utilizadas difiere de forma significativa.

#### **B.2.2.7.3 Definición del indicador.**

Porcentaje de ejemplares en la colección que no han sido utilizados durante un periodo de tiempo determinado (se redondea al número entero más próximo).

*Utilizado* quiere decir, en el contexto de este indicador, que un ejemplar ha sido registrado como prestado o como usado en sala dentro de la biblioteca durante el periodo de tiempo especificado. El uso en sala se incluye sólo si la biblioteca lo registra de forma continuada.

El periodo establecido para la medición lo fija el usuario del indicador. Debería hacerse de forma que refleje la misión y las políticas de la biblioteca. En general, un periodo de un año es el mínimo adecuado.

#### **B.2.2.7.4 Métodos**

a) Se selecciona una muestra representativa (aleatoria) de los documentos de la biblioteca. Para cada documento de la muestra se anota si ha sido sacado en préstamo durante el periodo de tiempo especificado, o, de otro modo, si ha sido registrado como utilizado en sala.

El Porcentaje de la Colección no Utilizado es

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

Donde

A es el número de documentos de la muestra que han sido sacados en préstamo

B es el número de documentos de la muestra que han sido registrados como utilizados en sala pero no sacados en préstamo

C es el total de documentos de la muestra.

Se redondea al número entero más próximo.

b) Basándose en los registros de un sistema automatizado de préstamo, se cuenta el número de ejemplares que han estado en préstamo durante el periodo de tiempo especificado.

El Porcentaje de la Colección no Utilizado es

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

Donde

A es el número de ejemplares que han estado en préstamo

B es el número total de ejemplares en la colección de préstamo

Se redondea al número entero más próximo.

Este segundo método sobrestima la tasa verdadera, puesto que no incluye datos sobre ejemplares que han sido consultados en sala pero no han salido en préstamo.

#### **B.2.2.7.5 Interpretación y factores que afectan al indicador**

El indicador es un número entero entre 0 y 100. Estima la probabilidad de que un documento, escogido al azar entre los que tiene la biblioteca, no haya sido utilizado durante el periodo de tiempo especificado. Una puntuación alta significa una tasa de uso baja.

El indicador se verá afectado por diversos factores, entre los que se incluyen:

- la misión de la biblioteca; por ejemplo, si tiene una misión de preservación o no;
- las actividades de promoción de la biblioteca;
- las políticas y las prácticas de adquisición y expurgo de la biblioteca.

#### **B.2.2.7.6 Fuente (Véase el anexo C)**

[20] pp. 36-39

#### **B.2.2.7.7 Indicadores relacionados**

Volumen de Préstamos, Tasa de Uso de Documentos.

#### **B.2.2.8 Corrección en la Colocación**

##### **B.2.2.8.1 Objetivo**

Evaluar hasta qué punto los documentos incluidos en el catálogo de la biblioteca están en su sitio correcto en las estanterías.

##### **B.2.2.8.2 Campo de aplicación**

Todas las bibliotecas. Puede ser utilizado para colecciones concretas, áreas temáticas o sucursales. Para cada área temática concreta de la biblioteca, los indicadores resultantes pueden compararse para ver si la tasa de corrección difiere de forma significativa.

Las comparaciones entre bibliotecas pueden ser posibles si se tienen en cuenta las diferencias en el almacenamiento y la frecuencia de uso.

### B.2.2.8.3 Definición del indicador

El porcentaje de documentos registrados en el catálogo de la biblioteca que se encuentran en su sitio correcto en las estanterías en el momento de la investigación.

No se incluyen en la muestra aquellos documentos cuya ausencia está justificada en los registros de la biblioteca, por ejemplo, porque han salido en préstamo o para encuadernación, o están anotados como perdidos.

### B.2.2.8.4 Métodos

a) Se comprueba una muestra representativa de los estantes con la ayuda de listados por signaturas. Para cada documento incluido en la lista se anota si está colocado correctamente. Para todos los documentos que faltan se comprueba si su ausencia está justificada en los registros de la biblioteca.

En las zonas de libre acceso, los estantes se comprueban fuera del horario de apertura para incluir los documentos que han sido consultados en sala. Se deberían colocar los documentos en espera de recolocación antes de hacer el recuento.

La Corrección en la Colocación es

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

Donde

*A* es el número de documentos colocados correctamente;

*B* es el número total de documentos de la muestra.

(Se excluyen los documentos cuya ausencia está justificada en los registros de la biblioteca).

Se redondea al número entero más próximo.

NOTA: El número de documentos que faltan incluye tanto a los documentos que han sido colocados erróneamente como a los que han sido robados, si éstos últimos no han sido anotados como tales en los registros de la biblioteca. Con ello se da por supuesto que la correcta colocación implica inventarios frecuentes, de forma que las pérdidas se anotan con prontitud.

b) Se comprueba una muestra representativa de los estantes en la colección. Se anotan todos los documentos encontrados en sitios erróneos, independientemente de que estén cerca o lejos de su posición correcta. En las zonas de libre acceso, los estantes se deberían comprobar fuera del horario de apertura para incluir los documentos que han sido consultados en sala.

La Corrección en la Colocación es

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

Donde

*A* es el número total de documentos en las estanterías en el momento de la investigación;

*B* es el número de documentos mal colocados en las estanterías.

Se redondea al número entero más próximo.

NOTA: El método b) más simple podría ser suficiente como estimación.

### B.2.2.8.5 Interpretación y factores que afectan al indicador

El indicador es un número entero entre 0 y 100. Una puntuación elevada significa una Corrección en la Colocación alta. La Corrección en la Colocación se ve afectada por varios factores. Los más importantes son:

- la frecuencia del inventario;
- la rapidez de la recolocación.

El indicador podría también señalar la falta de transparencia o la dificultad de uso en la clasificación u otro sistema de colocación en las estanterías, o la necesidad de un sistema de seguridad.

Para bibliotecas con parte de la colección en depósitos cerrados y parte en estanterías de libre acceso, o en las que el uso varíe mucho entre las distintas partes de la colección, la Corrección en la Colocación debería evaluarse por separado para las diferentes partes de la colección, puesto que los documentos en las áreas de libre acceso y de uso frecuente están mucho más expuestos a la colocación errónea.

#### **B.2.2.8.6 Fuentes** (Véase el anexo C)

[20] pp. 129-146 (“Disponibilidad en las estanterías”: incluye la corrección en la colocación en el contexto de un estudio sobre disponibilidad)

[30]

#### **B.2.2.8.7 Indicadores relacionados**

Disponibilidad de Títulos, Disponibilidad de Títulos Solicitados

*Página 38, B.2.4*

*Al final, se añade el siguiente apartado B.2.4.6*

#### **B.2.4.6 Porcentaje de la Colección en Préstamo**

##### **B.2.4.6.1 Objetivo**

Evaluar la tasa global de uso de la colección de préstamo en un momento determinado.

##### **B.2.4.6.2 Campo de aplicación**

Todas las bibliotecas con colección de préstamo. Puede ser utilizado para colecciones concretas, áreas temáticas o sucursales. Dentro de cada una de estas categorías, los indicadores resultantes pueden compararse para ver si la tasa difiere de forma significativa.

Puede utilizarse para comparar bibliotecas con la misma misión, si los datos se toman en épocas típicas del año con niveles medios de actividad.

##### **B.2.4.6.3 Definición del indicador**

El número de documentos en préstamo en un momento determinado, expresado como un porcentaje del total de documentos de la colección de préstamo, y redondeado a un punto decimal.

##### **B.2.4.6.4 Método**

Se cuenta el número de documentos de la colección de préstamo que están registrados como prestados en un día concreto del año. Se estima para ese día el número de documentos en la colección.

El porcentaje de la Colección en Préstamo es

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

Donde

A es el número de documentos en préstamo;



B es el número total de documentos en la colección de préstamo.  
Se redondea a una cifra decimal.

#### **B.2.4.6.5 Interpretación y factores que afectan al indicador**

El indicador es un número entre 0 y 100. El rango normal dependerá del tipo de biblioteca. Un porcentaje alto debe indicar que hay una oferta pobre para los lectores en las estanterías. Un porcentaje bajo puede indicar que la colección es innecesariamente amplia. El indicador se ve afectado por la política de adquisiciones, la política de expurgo y la duración del periodo de préstamo.

El indicador es un número entre 0 y 100. El rango normal dependerá del tipo de biblioteca. Un porcentaje alto debe indicar que hay una oferta pobre para los lectores en las estanterías. Un porcentaje bajo puede indicar que la colección es innecesariamente amplia. El indicador se ve afectado por la política de adquisiciones, la política de expurgo y la duración del periodo de préstamo.

#### **B.2.4.6.6 Fuente (véase el anexo C)**

[24] p. 109 (“Proporción de ítems en préstamo”)

#### **B.2.4.6.7 Indicadores relacionados**

Tasa de Uso de Documentos. Volumen de Préstamo. Disponibilidad de títulos  
*Página 55, B.5*

Se reemplaza el capítulo B.5 por el siguiente

### **B.5 Servicios a usuarios**

#### **B.5.1.1 Personal en servicios a usuario per cápita**

##### **B.5.1.1.1 Objetivo**

Identificar el número de empleados dedicados a servir directamente a los usuarios en relación con el tamaño de la población a servir

##### **B.5.1.1.2 Campo de aplicación**

Todas las bibliotecas, excepto aquellas con un número significativo de usuarios externos.

Puede utilizarse para comparar bibliotecas con una misma misión y clientela similar, con tal que se utilice el mismo método de medición.

##### **B.5.1.1.3 Definición**

La relación entre el número de trabajadores equivalentes a tiempo completo que sirven directamente a los usuarios y la población a servir.

El número de personas se mide en unidades equivalentes a tiempo completo.

Los servicios a usuarios incluyen las siguientes funciones: préstamo, referencia, préstamo interbibliotecario, formación de usuarios, fotocopias, colocación y ordenación en las estanterías.

##### **B.5.1.1.4 Métodos**

a) Se elige un periodo de muestra (normalmente una o dos semanas) durante el cual la biblioteca recoge niveles promedio de uso. Se registran los tiempos durante los cuales cada miembro de la plantilla proporciona servicios directos a usuarios. Se estima la población a servir en el periodo de la muestra.

El indicador es

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

Donde

A es el tiempo total empleado en servicios a usuarios

B es el número de semanas examinado

C es la media de trabajo por semana

D es la población a servir

b) Para un periodo presupuestario dado, se determina el número de puestos de trabajo equivalentes a tiempo completo directamente asignados a servicios a usuarios.

Se utiliza el número de puestos de trabajo equivalentes a tiempo completo, incluyendo una estimación de la proporción de tiempo empleado en servicios a usuarios por los puestos con doble asignación de responsabilidades.

Se calcula el número de puestos equivalentes a tiempo completo sobre la base de los registros de plantilla. Los empleados a tiempo completo que han trabajado durante un año completo cuentan como uno. Los empleados a tiempo completo que han trabajado una parte del año se cuentan según la proporción de tiempo trabajada (expresada como un número con dos cifras decimales). Los empleados a tiempo parcial se cuentan multiplicando la fracción de tiempo asignado por la fracción del año trabajado (ambos expresados como un número con dos cifras decimales).

Para el mismo periodo presupuestario se estima la población a servir

El indicador es

$$A/B$$

Donde

A es el número de empleados equivalentes a tiempo completo asignados a servicios a usuarios

B es la población a servir

Este segundo método debería ser adecuado para múltiples propósitos.

#### **B.5.1.1.5 Interpretación y factores que afectan al indicador**

Este indicador debería usarse exclusivamente en correlación con indicadores de calidad tales como Tasa de Respuestas Correctas.

El indicador se ve afectado por:

- la misión de la biblioteca
- las actividades de promoción
- el número de puntos de servicio
- la eficiencia de las operaciones

Esto debería considerarse en relación con la proporción de la plantilla total asignada a servicios a usuarios.

#### **B.5.1.1.6 Fuente (véase el anexo C)**

[22] p. 19 (“relación de plantilla disponible en servicios públicos por usuarios de la biblioteca”, “relación de plantilla por población” y “plantilla profesional per capita”)

#### **B.5.1.1.7 Indicadores relacionados**

Porcentaje Alcanzado de la Población objetivo, Préstamos por Empleados.  
Porcentaje de personal en servicios a usuarios sobre la plantilla total

### **B.5.1.2 Porcentaje de personal en servicios a usuarios sobre el total del personal**

#### **B.5.1.2.1 Objetivo**

Determinar el esfuerzo realizado por la biblioteca en servicios públicos en relación con el contexto general de servicios

#### **B.5.1.2.1 Campo de aplicación**

Todas las bibliotecas.

Puede utilizarse para comparar bibliotecas con la misma misión y clientela, con tal que se utilice el mismo método de medición.

#### **B.5.1.2.3 Definición**

El número de trabajadores equivalentes a tiempo completo asignados a la prestación de servicios directos a usuarios expresado como un porcentaje sobre la plantilla total en unidades equivalentes a tiempo completo.

Los servicios a usuarios incluyen las siguientes funciones: préstamo, referencia, préstamo interbibliotecario, formación de usuarios, fotocopias, colocación y ordenación en las estanterías.

#### **B.5.1.2.4 Método**

Para un periodo presupuestario dado, se determina el número de puestos de trabajo equivalentes a tiempo completo directamente asignados a servicios a usuarios.

Se usa el número de puestos equivalentes a tiempo completo, incluyendo una estimación de la proporción de tiempo empleado en servicios a usuarios para puestos con doble responsabilidad.

NOTA. Si la biblioteca no tiene registros detallados del tiempo empleado en varias actividades, esta proporción debe calcularse mediante un estudio ocasional específico.

Se calcula el número de puestos equivalentes a tiempo completo sobre la base de los registros de la plantilla de personal. Los empleados a tiempo completo que han trabajado durante un año completo cuentan como uno. Los empleados a tiempo completo que han trabajado una parte del año se cuentan según la proporción de tiempo trabajada (expresada como un número con dos cifras decimales). Los empleados a tiempo parcial se cuentan multiplicando la fracción de tiempo asignado por la fracción del año trabajado (ambos expresados como un número con dos cifras decimales).

Se excluye del cálculo el personal de mantenimiento de edificios y limpieza.

El Porcentaje de personal en servicios a usuarios sobre el total del personal es

$$A / B * 100\%$$

Donde

A es el número de empleados equivalentes a tiempo completo asignados a servicios a usuarios;

B es el número total de empleados equivalentes a tiempo completo.

Se redondea a la cifra entera más cercana.

#### **B.5.1.2.5 Interpretación y factores que afectan al indicador**

El indicador es un número entero entre 0 y 100.

Este indicador debería utilizarse relacionado con indicadores de calidad

El indicador se ve afectado por lo siguiente:

- misión de la biblioteca;
- tipo de clientela (por ejemplo, adultos, niños);
- número de puntos de servicio;
- horas de apertura;
- proporción de fondo en depósito sobre libre acceso;
- alcance y variedad de servicios ofrecidos;
- soporte para el sistema automatizado y otros servicios técnicos.

#### **B.5.1.2.6 Fuente (véase el anexo C)**

[22] p. 19 (“personal cualificado asignado a referencia”, “tamaño de la plantilla de personal”)

#### **B.5.1.2.7 Indicadores relacionados**

Personal en servicios a usuarios per capita. Porcentaje alcanzado de la población objetivo. Préstamos por empleado.

*Página 56 Bibliografía*

Se reemplaza la referencia [2] por la siguiente:

UNE-EN ISO 9004:2000, *Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para la mejora del desempeño*

Se añaden las siguientes referencias:

[28] ISO 5127:2001, *Información y documentación – Vocabulario*

[29] Kendricks, C.L. Performance measurement of shelving accuracy. *Journal of Academic Librarianship*, 17 (1991), pp.16-18

Se elimina la siguiente referencia:

[1] UNE-EN ISO 8402:1995, *Gestión de la calidad y aseguramiento de la calidad – Vocabulario*