

# Propuesta preliminar de un sistema de indicadores para la evaluación del rendimiento de las bibliotecas públicas

## \* cubanas

MsC. Nuria Esther Pérez Matos<sup>1</sup>

### RESUMEN

Se reflexiona sobre el desarrollo de los estudios cuantitativos en la esfera informativa, tanto en el mundo como en Cuba, específicamente en el Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas y los referidos a la evaluación de bibliotecas. Se incursiona por diversas tipologías de indicadores de rendimiento útiles para evaluar el desempeño de las bibliotecas públicas y por el control estadístico que realizan las bibliotecas públicas en el país. Finalmente, se realiza una propuesta de indicadores para evaluar el rendimiento de las bibliotecas públicas cubanas sobre la base del conjunto de variables y controles estadísticos que dichas bibliotecas poseen en la actualidad.

*Palabras clave:* Bibliotecas públicas, indicadores, estadísticas bibliotecarias, evaluación de bibliotecas.

### ABSTRACT

The development of the qualitative studies in the information sphere, both in the world and in Cuba, specifically in the National System of Public Libraries, and of those referred to the evaluation of libraries, is dealt with. Diverse typologies of yielding indicators useful to evaluate the performance of the public libraries, as well as the statistical control carried out by the public libraries in the country are analysed. Finally, a proposal of indicators is made to assess the yielding of the Cuban public libraries based on the set of statistical variables and controls these libraries have at present.

*Key words:* Public libraries, indicators, library statistics, library evaluation.

Copyright: © ECIMED. Contribución de acceso abierto, distribuida bajo los términos de la Licencia Creative Commons Reconocimiento-No Comercial-Compartir Igual 2.0, que permite consultar, reproducir, distribuir, comunicar públicamente y utilizar los resultados del trabajo en la práctica, así como todos sus derivados, sin propósitos comerciales y con licencia idéntica, siempre que se cite adecuadamente el autor o los autores y su fuente original.

Cita (Vancouver): Pérez Matos NE. Propuesta preliminar de un sistema de indicadores para la evaluación del rendimiento de las bibliotecas públicas cubanas. *Acimed* 2006;14(6). Disponible en: [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14\\_6\\_06/aci08606.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_6_06/aci08606.htm) [Consultado: día/mes/año].

Las investigaciones cuantitativas en la esfera bibliotecológica se remontan al surgimiento de las ciencias sociales. La recogida de datos estadísticos constituye una práctica bibliotecaria antiquísima. En Cuba, por ejemplo, desde el surgimiento de la primera biblioteca pública en 1773, la de la Sociedad Económica de Amigos del País, se realizaban levantamientos estadísticos que, de alguna forma, evidenciaban el desarrollo del trabajo de la institución.<sup>1</sup>

A pesar de que las bibliotecas son instituciones milenarias, la ciencia que la define y estudia no surge hasta el siglo XX, aunque todo parece indicar como señalan varios autores,<sup>2,3</sup> que el estudio de *Martin Scherrettinger*, titulado "*Ciencia de la biblioteca*", marca el despegue en estas reflexiones.

Diversos acontecimientos provocaron este nuevo estado. Las ciencias sociales se desarrollaron desde la segunda mitad del siglo XVIII y, de forma acelerada, hasta el siglo XX. La liberación de las Trece Colonias en julio de 1776, donde se inicia la democracia y comienza a abolirse la esclavitud; la Revolución Francesa con sus proclamas de libertad e igualdad que erradicaron el feudalismo para darle paso a la burguesía; el enciclopedismo, el movimiento intelectual dirigido por *Voltaire*, *Diderot*; el desarrollo de la técnica con sus nuevas invenciones como la máquina de vapor, la electricidad, ... que dio paso a la conocida Revolución Industrial, un hecho culminante que desencadenó una nueva postura frente a la ciencia.

Pero el surgimiento de la Sociología es, sin duda, el elemento impulsor en el desarrollo de las investigaciones bibliotecológicas que, en sus inicios, estuvieron fuertemente influenciadas por el conductivismo y el positivismo, este último, un sistema filosófico desarrollado por *Augusto Comte*. Su filosofía, expuesta en su "*Curso de filosofía positiva*", formula el progreso como única forma de alcanzar la felicidad humana, rechaza la especulación y reconoce, como única razón, lo demostrable matemáticamente. Es, a partir de este momento, que se desarrollan una serie de investigaciones cuantitativas, aplicadas a la esfera social, de las que no escapa la bibliotecología.

Los estudios para evaluar las bibliotecas constituyen una preocupación de diversos organismos que, de alguna forma, han intentado normalizar las iniciativas existentes al respecto. Así, por ejemplo, la Comisión Europea, autora de "*Library Performance Indicators and Library Management Tools*", que realizó el estudio en 1995, como parte del "*Plan europeo de bibliotecas*" con el objetivo de definir indicadores de rendimiento para las bibliotecas. Se encuentran entre estos esfuerzos, además, los realizados por la Internacional *Federation of Library Association and Institution* (IFLA), que desarrolló directrices internacionales para la medición del rendimiento de las bibliotecas universitarias; el informe elaborado por *Joint Funding Councils' Ad-hoc Group on Performance Indicators for Libraries* del Reino Unido, titulado "*The Effective Academic Library: a Framework for Evaluating the Performance of UK Academic Libraries*", que se propuso construir indicadores para mejorar el rendimiento de las bibliotecas.

En España, la Red Española de Bibliotecas Universitarias (REBIUN) que constituye otro ejemplo de trabajo en el tema. Dicha red elabora un informe estadístico periódico sobre la actividad de las bibliotecas universitarias y científicas españolas, a partir de un formulario de recogida de datos. Finalmente, la Norma ISO 11620 de la Internacional *Organization for Standardization* (ISO) constituye uno de los principales documentos disponibles en este tema. Esta alternativa constituye una posibilidad de medir la calidad de los servicios bibliotecarios, aunque ella carece de indicadores relacionados con los recursos humanos, los servicios en línea, la formación de usuarios y los servicios.

El inicio del tratamiento teórico de los problemas de la actividad bibliotecaria en Cuba se sitúa hasta el momento, según los estudios realizados, en las décadas de los años 30 y el 40 del siglo XX. Es en esta etapa, se inicia la publicación sistemática de literatura de la especialidad con la edición del *Boletín Bibliotécnico* (1938-1941) primero y con la aparición sucesiva del *Boletín de la antigua Asociación Cubana de Bibliotecarios* (1949-1959) y el de la revista *Cuba Bibliotecológica* (1953-1960). Asimismo, el *Anuario Bibliográfico Cubano* (1937-1958) incluye distintos trabajos teóricos sobre bibliotecología.

Los cambios sociales, económicos y políticos, ocurridos con el triunfo de la Revolución, impulsaron todo un movimiento en las diversas esferas de la sociedad cubana, que llevaron a una evolución sustancial en los sistemas informativos existentes y a la aparición de sistemas nuevos. La necesidad de evaluar y controlar el rendimiento de dichos sistemas hace que se realicen esfuerzos en la creación de metodologías de evaluación que aún se encuentran muy lejos de responder a las exigencias actuales.

El estudio de la literatura bibliológico-informativa cubana, que compila la mayor muestra hasta el momento estudiada, de trabajos publicados y no publicados sobre las diversas disciplinas informativas durante el siglo XX (*Pérez Matos NE*. La literatura bibliológico informativa en Cuba: estudio histórico métrico". [Tesis para optar por el título de Máster en Bibliotecología y Ciencias de la Información]. La Habana: Facultad

de Comunicación. Universidad de La Habana; 2004), plantea que, en la muestra de documentos publicados, si bien la temática métrica en la primera mitad del siglo se apoya en conteos de estadísticas bibliotecarias; la aplicación de los instrumentos informétricos o bibliométricos, como herramientas de trabajo, se inician en Cuba, en los años 70 y alcanza su máxima expresión en los 80, para mantener una menor intensidad en los 90.

La temática “evaluación” se ha tratado indistintamente, a partir de los años 80, con énfasis en las evaluaciones de fondos, colecciones, de servicios y de publicaciones en casos concretos sin llegar a propuestas sistémicas sobre su empleo. En cuanto al empleo de indicadores, en Cuba, se han definido mayormente en la producción científica; por ello, existen numerosos trabajos, que recogen determinados indicadores cuantitativos, bibliométricos o informétricos y algún que otro definido para el control de la calidad.

A pesar de los ejemplos, no puede hablarse de que exista, en estos momentos, en Cuba una cultura sobre el control de la calidad y la evaluación en su sentido más amplio, así como de la normativa elemental para la definición de indicadores que permitan obtener resultados al respecto. Si bien los estudios evolutivos de colecciones, publicaciones o flujos documentales, que se dirigen específicamente a las disciplinas métricas son una práctica constante en nuestro país, la evaluación dirigida al mejoramiento, la calidad, que toman como objeto de estudio las organizaciones y los propios sistemas de información a nivel nacional, no existen como experiencia cotidiana.

En Cuba, consta actualmente la existencia de cuatro sistemas de información con carácter nacional: el Sistema Nacional de Bibliotecas Escolares (SNBE) del Ministerio de Educación (MINED), asesorado metodológicamente por el Centro de Información para la Educación (CIED); el Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP) del Ministerio de Cultura (MC), dirigido metodológicamente por la Biblioteca Nacional “José Martí”; el Sistema Nacional de Información Científica y Tecnológica (SNICT), coordinado por el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente (MCTMA), y en el tiene un lugar importante la Biblioteca Nacional de Ciencia y Técnica y el Sistema Nacional de Información de Ciencias Médicas (Infomed). En ellos, se ubica la mayoría de instituciones de información del país. A pesar de su bien lograda estructura metodológica, no existe en ninguno de ellos, tradición de trabajo con respecto al control de la calidad y la evaluación sistemática de su labor desde esta perspectiva.

El Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP), creado en 1963, a partir de instituciones existentes, alcanza, en la actualidad, la cifra de 413 bibliotecas, de las cuales 13 son bibliotecas provinciales, 388 bibliotecas públicas, de las cuales 156 pertenecen a la Categoría I –la categoría se determina por la cantidad de población que debe atender la institución- y 232 a la Categoría II (tabla 1). Se localizan en toda la geografía del territorio nacional: ciudades, poblados, bateyes, montañas y zonas de difícil acceso. De ellas 27, se encuentran cerradas.

Tabla 1: Bibliotecas públicas cubanas (BINANET, 2006)

Provincias	Prov.	Bibliotecas públicas		BP	Total	Cerradas	Abrieron 2005
		Categoría I	Categoría II				
Pinar del Río	1	13	11	-	25	3	2
Ciudad de La Habana	1	14	9	6	24	8	-
Habana	-	19	15	2	34	5	2
Matanzas	1	12	26	-	39	0	-
Cienfuegos	1	7	15	-	23	1	1
Villa Clara	1	12	44	1	57	2	-
Sancti Spíritus	1	7	21	-	29	0	-
Ciego de Ávila	1	9	8	-	18	0	-
Camagüey	1	12	18	-	31	0	-

Holguín	1	13	17	-	31	0	1
Las Tunas	1	7	4	-	12	0	-
Granma	1	12	20	3	33	2	-
Stgo de Cuba	1	9	21	-	31	6	1
Guantánamo	1	9	2	-	12	0	1
Isla de la Juventud	-	1	1	-	2	0	-
Total	13	156	232	12	413	27	8

Desde su fundación, las bibliotecas públicas ofrecieron servicios como: préstamos de documentos, consulta y referencia, búsqueda de información, formación de hábitos de lectura, educación de usuarios, promoción de la lectura y reproducción de documentos. La Subdirección Metodológica de la Biblioteca Nacional "José Martí" asesora el sistema y sistemáticamente efectúa visitas a las diferentes provincias, además de la realización de encuentros con los directores de las bibliotecas provinciales. Dicha subdirección, conformada por el grupo de atención al sistema, el grupo de promoción de la lectura, y el grupo de normalización, se encuentra enfrascada en la formulación de estrategias nuevas que respondan a las exigencias actuales y a los cambios de paradigmas de una sociedad constantemente cambiante frente a las nuevas tecnologías de comunicación e información. En este sentido, se orienta esta contribución.

El objetivo fundamental es emitir una propuesta preliminar del conjunto de indicadores que pueden considerarse para evaluar el funcionamiento de las bibliotecas públicas cubanas. Hasta el momento, se dispone de una guía de visitas metodológicas (anexo 1) donde, a partir del chequeo de las medidas o recomendaciones de las visitas anteriores, se miden 9 puntos elementales de cumplimiento: programa cultural y programación, capacidad instalada de la biblioteca, procesos técnicos, servicios, conservación, capacitación, investigaciones, bibliografía y economía.

Sobre la base de estas recomendaciones de evaluación de las bibliotecas públicas cubanas, las norma ISO 11 620 y diversas opciones existentes en la literatura consultada, se realiza una propuesta inicial con vistas a crear las bases necesarias para la creación de un verdadero sistema de evaluación de las bibliotecas públicas cubanas que requerirá ineludiblemente de la labor de un grupo interdisciplinario que controle su calidad y funcionamiento.

## INDICADORES DE RENDIMIENTO PARA LAS BIBLIOTECAS

Un indicador es un concepto que se va a medir, por ello, cada uno debe definir su propia métrica, es decir, el sistema de medida que se utilizará. Algunos criterios plantean que los " *indicadores nacen a partir de la definición de variables críticas para cada objeto*" y " *reflejan los resultados de la actuación pasada (lag measures), otros describen lo que hace el desempeño (lead Measures) y se denominan inductores* ".<sup>4</sup>

Los indicadores propuestos muestran información sobre el estado de las bibliotecas públicas sin profundizar en aquellas mediciones que permiten determinar el por qué de ese estado. Esto implicaría un estudio más profundo que rebasa los objetivos propuestos. Los resultados no son sólo estadísticas bibliotecarias, ellas constituyen mediciones básicas de entradas y resultados; sin embargo, los indicadores realizan una relación entre dos estadísticas.

Hablar de una tipología de indicadores para establecer una evaluación del rendimiento de las bibliotecas públicas, sería mostrar una serie de criterios sin llegar a un consenso.

Sánchez Vignau plantea que los indicadores para medir la gestión de las bibliotecas universitarias, por ejemplo, pueden agruparse en:<sup>5</sup>

- Indicadores que miden el estado de la institución (infraestructura).
- Indicadores que miden la gestión de los recursos de información de la

biblioteca.

- Indicadores que miden los productos y servicios de información en la biblioteca.
- Indicadores que miden la gestión tecnológica de la biblioteca.
- Indicadores que miden los recursos humanos en la biblioteca.
- Indicadores que miden los componentes de la gestión que realiza la biblioteca.

El “Sistema de indicadores de gestión para bibliotecas públicas de Colombia” los agrupa en diferentes categorías: uso que incluye servicios, colecciones y recursos que contempla la infraestructura, el personal y presupuesto.<sup>6</sup>

Alonso Arévalo y otros autores toman como tipología el enfoque de sistemas en las organizaciones, definido por Van House, Weil y McClure que tipifican a los indicadores en:<sup>7</sup>

- Indicadores de entradas (inputs): recursos introducidos en el sistema -personal, infraestructuras, equipamiento, presupuesto, colección.
- Indicadores de procesos: las actividades que transforman los recursos en productos -adquisiciones, catalogación, referencia.
- Indicadores de actividad: los productos y servicios desarrollados por la biblioteca -acceso a los materiales, catálogo automatizado, respuestas en el servicio de referencia, uso y satisfacción del usuario con estos productos y servicios.
- Indicadores de resultados o de impacto: el efecto de las actividades de la biblioteca en la comunidad.

El propio trabajo ofrece otra tipología que se relaciona directamente con la toma de decisiones propuestas por el manual titulado: “Claves para el éxito: indicadores de rendimiento para bibliotecas públicas”, (figura 1).

INDICADORES	PARA LA TOMA DE DECISIONES SOBRE:
Indicadores de rendimiento operacional: relacionan las inversiones con la producción. Ejemplos: -Número de registros catalogados por hora -Coste de cada registro catalogado	- asignación e recursos a actividades, servicios o productos - ¿qué servicios se pueden llevar a cabo y cuáles son imposibles de asumir por la biblioteca?
Indicadores de eficacia: relacionan la producción con el uso, desde la perspectiva de los usuarios. Ejemplos: -Proporción de documentos del fondo que se han usado -Satisfacción del usuario con el préstamo	- ¿está la comunidad de usuarios bien servida? - ¿qué áreas tienen un rendimiento bajo? ¿por qué?
Indicadores de coste-eficacia (eficiencia): relacionan la inversión con el uso. Ejemplos: -Coste total por usuario -Coste por préstamo	- asignación e recursos a actividades, servicios o productos - ¿qué resultados son los deseables en función de la calidad de uso y satisfacción del usuario?
Indicadores de coste-eficacia (eficiencia): relacionan el uso que se hace de la biblioteca, sus servicios y productos, y el uso potencial que se puede hacer de ellos. Ejemplos: -Número de usuarios activos de la biblioteca -Úsers per capita	- ¿cuál es el nivel de éxito de la biblioteca? ¿a cuántos usuarios está llegando? - ¿por qué un determinado número no utiliza la biblioteca? - ¿por qué no se utiliza un servicio o producto?

Figura 1

El informe del Reino Unido, referido con anterioridad, propone 33 indicadores relacionados con el rendimiento de las bibliotecas y los clasifica en 5 áreas: integración, satisfacción del usuario, prestaciones, eficiencia y economía.<sup>7</sup>

Los indicadores de rendimiento de las bibliotecas pueden agruparse en un conjunto de categorías (figura 2).





**Figura 2**

## **ESTADÍSTICAS Y MODELO DE EVALUACIÓN DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS CUBANAS**

Para el caso del sistema de bibliotecas públicas cubanas, es necesario destacar que tienen como característica esencial su función trascendental en la comunidad, que realizan a partir de sus actividades promocionales. No se puede hablar de una disposición automatizada de sus catálogos y colecciones en general por la falta de recursos económicos que dificulta sustancialmente la recogida de datos.

Las estadísticas y evaluación de las bibliotecas públicas cubanas actualmente descansan en 3 componentes fundamentales: los BP, el modelo 234-06 y el modelo de comportamiento de las bibliotecas públicas en desarrollo, elaborado por el Dr. C. *Emilio Setién*.

Los BP se desarrollaron a finales de la década de los años 70 por especialistas de la Dirección Nacional de Bibliotecas Públicas, entre ellas la licenciada *Miriam Bendamio*, y agrupan la mayor cantidad de variables que describen el funcionamiento esta clase de entidades en el país. Constituyen hojas de recogida de datos donde se asienta el trabajo interno de la biblioteca. Estas son:

BP1: Control de la demanda y adquisición (desiderata).

BP2: Solicitud de documento.

BP3: Registro de inventario.

BP4: Estadística por tipo de documentos en el fondo.

BP5: Estadística por temática/ tipo de documentos en el fondo.

BP6: Estadística de circulación por tipo de documento.

BP7: Préstamo interbibliotecario por temática.

BP8: Control de visita a la biblioteca.

BP9: Control de actividades de extensión cultural.

BP10: Tarjeta de inscripción.

BP11: Expediente de lectura del usuario.

BP12: Carné del usuario.

BP13: Boleta de préstamo externo.

BP14: Fechas de devolución.

BP15: Boleta de préstamo interno.

BP16: Registro de bibliotecas.

BP17: Modelo de cierre de biblioteca.

El modelo 234-06, actualmente en fase de revisión y modificación (anexo 2), se llena mensualmente y se envía a la Dirección Municipal de Cultura. Reúnen datos sobre los usuarios, servicios, fondos y personal. Las variables que recogen son las siguientes:

### **Prestatario inscripto activo**

- De ellos lectores.

### **Usuarios servidos**

- En servicio de lectura.
- En consulta y referencia.
- En actividades promocionales lectivas.
- Asistencia técnica.
- Con recursos propios.

### **Servicios prestados**

- Información y promoción.
- Consulta y referencia.
- Con redes y documentos electrónicos.
- Bibliografías.
- Actividades orales y exposiciones.
- Fotocopia y microcopias.
- Medios audiovisuales.
- Documentos editados por bibliotecarios.
- Asistencias técnicas.
- Con recursos propios.

### **Obras circuladas**

- Libros y folletos.
- Publicaciones seriadas.
- Publicaciones seriadas electrónicas.
- Manuscritos.
- Partituras
- Documentos audiovisuales.
- Otros documentos especiales.
- Documentos electrónicos.

### **Fondo bibliotecario total**

- Libros y folletos.
- Publicaciones seriadas.
- Publicaciones seriadas electrónicas.
- Manuscritos.
- Partituras.

### **Personal total**

- Bibliotecarios universitarios.
- Bibliotecarios técnico medio.
- Promotor cultural.
- Velador de sala.

La modificación lo constituye el modelo 234-305 que aún se encuentra en fase de aprobación y que se adjunta como anexo en el presente trabajo. Se mantienen las principales variables con la agregación de algunas y supresión de otras. Las modificaciones aparecen en letras rojas (anexo 3).

El "*Modelo de comportamiento para las bibliotecas en desarrollo*", publicado por el Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas de la Universidad Nacional Autónoma de México, fue elaborado por el Dr. *Emilio Setién*, como parte de su tesis doctoral.<sup>8</sup> Recientemente, este autor publicó el trabajo titulado "*Aplicación de un modelo de comportamiento para bibliotecas en desarrollo a la realidad cubana*" donde

muestra con un ejemplo su uso y aplicabilidad.<sup>9</sup>

El modelo está formado por variables que representan elementos esenciales del fenómeno bibliotecario, en términos de promedios por bibliotecario, con el objetivo de expresar el rendimiento de estos profesionales con respecto a cada variable:

—m = Promedio de préstamos por bibliotecario.

—f = Promedio de volúmenes en colección por bibliotecario.

—l = Promedio de lectores que utilizan las colecciones por bibliotecario.

—n = Promedio de prestatarios inscritos en las bibliotecas, por bibliotecario.

—N = Promedio de lectores potenciales por bibliotecario.

## PROPUESTA DE INDICADORES

Para la propuesta de indicadores (tabla 2), se consideraron los estudios consultados sobre diversos sistemas de indicadores para medir el rendimiento de las bibliotecas existentes, y que se expusieron con anterioridad, así como los valores y modelos estadísticos y de evaluación utilizados actualmente por el sistema de bibliotecas públicas cubanas.

Como se refirió, la subdirección metodológica de la Biblioteca Nacional dispone de una guía para sus visitas metodológicas; además, se ha comenzado a introducir nuevos indicadores con estos fines:

- Índice de captación: total de prestatarios inscritos entre población de la biblioteca.
- Índice de comunicación: lectores -son aquellos que usan la colección al menos una vez- entre el total de prestatarios inscritos activos -visitaron la biblioteca sin usar el fondo.
- Índice de circulación, definido por el modelo matemático del Dr. *Setién*.
- Índice de rotación, igualmente definido por el Dr. *Setién*.

En aras de valorar de forma integral el trabajo de las bibliotecas públicas, se definieron las principales áreas en las cuales se deben centrar los indicadores. Ellas son:

Área 1: Infraestructura de las bibliotecas públicas -datos generales de la biblioteca que incluye los presupuestos.

Área 2: Procesos.

Área 3: Servicios.

Área 4: Fondos y conservación.

Área 5: Promoción y programación.

Área 6: Capacitación e investigaciones.

Área 7: Tecnología.

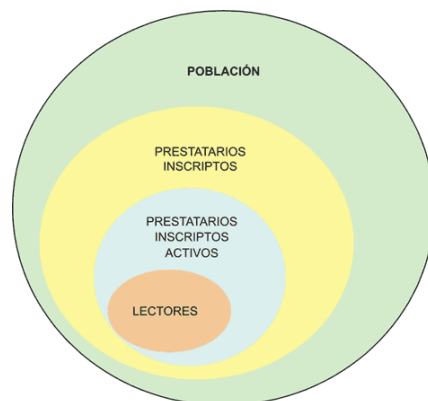
Por otra parte, se definieron las siguientes variables que se relacionan con los usuarios, e indistintamente utilizarse en las mediciones (figura 3):

- Población a servir: se reconocen como lectores potenciales y, por conveniencia interna, se determina para cada biblioteca pública con la relación del total del



fondo entre dos.

- Prestatario inscripto: Total de lectores inscriptos.
- Prestatario inscripto activo: Total de lectores inscriptos que usan el local.
- Lectores: Total de prestatarios inscriptos activos que además utilizan la colección.



**Figura 3**

Tabla 2. Propuesta de indicadores.

Áreas	Indicador	Periodicidad	Fórmula	Definición
Área 1	Puestos de lectura por población a servir	Trimestral	$I1 = PuL/P$	Total de puestos de lectura habitables entre la población a servir.
Área 1	Presupuesto asignado por población a servir	Anual	$I1 = PR/P$	Total del presupuesto en ambas monedas que se le asigna a la biblioteca pública entre la población a servir.
Área 1	Índice de captación	Mensual	$I1 = PIT/P$	Total de prestatarios inscriptos en la biblioteca entre la población a servir.
Área 1	Volúmenes por título	Trimestral	$I1 = V/T$	Total de documentos en el fondo por título de documentos.
Área 1	Volúmenes por lector	Trimestral	$I1 = V/L$	Total de documentos en el fondo por lectores.
Área 1	Número de computadoras por población	Anual	$I1 = C/P$	Total de computadoras en uso en la biblioteca entre la población a servir.
Área 2	Títulos procesados por títulos adquiridos	Mensual	$I2 = Tpr/Tad$	Total de títulos procesados entre el total de títulos adquiridos. Se calcula en igual período de tiempo.
Área 2	Mediana de tiempo del documento procesado	Semanal	$I2 = \text{Mediana}(t1; t2; t3; \dots; tx)$	Mediana de tiempo transcurrido entre la entrada del documento y su procesamiento y habilitación. Se calcula a partir de muestras aleatorias. La muestra se extrae entre los títulos con temáticas muy solicitadas que ingresan a la biblioteca. Se registra la hora de inicio y la de terminación, se expresa en minutos o en horas. Se restan y se calcula

				la mediana.
Área 3	Promedio de préstamos por bibliotecario	Semanal	$I_3 = m$	Indicador que forma parte del modelo de evaluación de bibliotecas en desarrollo del Dr. <i>Setién</i> . Valor promedio del total de préstamos entre el total de bibliotecarios.
Área 3	Promedio de lectores por bibliotecario	Semanal	$I_3 = N$	Indicador que forma parte del modelo de evaluación de bibliotecas en desarrollo del Dr. <i>Setién</i> . Valor promedio del total de lectores entre el total de bibliotecarios.
Área 3	Promedio de prestatarios inscriptos por bibliotecarios	Mensual	$I_3 = n$	Indicador que forma parte del modelo de evaluación de bibliotecas en desarrollo del Dr. <i>Setién</i> . Valor promedio del total de prestatarios inscriptos entre el total de bibliotecarios.
Área 3	Promedio de lectores por bibliotecarios	Semanal	$I_3 = l$	Indicador que forma parte del modelo de evaluación de bibliotecas en desarrollo del Dr. <i>Setién</i> . Valor promedio del total de lectores entre el total de bibliotecarios.
Área 3	Índice de comunicación	Mensual	$I_3 = l / n$	Indicador que forma parte del modelo de evaluación de bibliotecas en desarrollo del Dr. <i>Setién</i> . Promedio de lectores por bibliotecarios entre promedio de prestatarios inscriptos por bibliotecarios.
Área 3	Índice de alcance	Mensual	$I_3 = n / N$	Indicador que forma parte del modelo de evaluación de bibliotecas en desarrollo del Dr. <i>Setién</i> .
Área 3	Préstamos por lector	Diario	$I_3 = Pr/L$	Total de préstamos por lectores que asisten a la biblioteca.
Área 3	Solicitudes de información por población	Semanal	$I_3 = Sol/P$	Total de solicitudes de información entre la población a servir.
Área 3	Satisfacción del usuario	Mensual	$I_3 = A/B$	Puede utilizarse para la medición de la percepción de los usuarios con cualquiera de los servicios públicos de la biblioteca. Se mide a partir de una muestra aleatoria y la aplicación de una encuesta con los servicios ofertados por la biblioteca en una escala de rango de cinco puntos donde A es la suma de todos los valores para cada servicio y B es el número total de personas que contestan las preguntas. Indicador definido en la norma ISO 11620. Indicador B.1.1.1

Área 3	Porcentaje de la población atendida	Anual	$I3 = C/D * 100$ $I3 = PIA/PIT * 100$	Se obtiene a partir de una muestra aleatoria representativa de la población que le corresponde a la que se pregunta si visitaron o no la biblioteca durante el último año, donde C es el número de personas que responden SI y D es el número que responde NO. Otro método es contar el número de lectores entre el total de prestatarios inscriptos. Indicador definido en la Norma ISO 11620. Indicador B.2.1.1
Área 3	Costo por usuario	Anual	$I3 = G/PIA$	Gasto corriente total de la biblioteca en un año entre el número de prestatarios inscriptos, activos en el último año. Indicador definido en la Norma ISO 11620. Indicador B.2.1.2
Área 3	Costo por préstamo	Anual	$I3 = G/Vis$	Gasto corriente total de la biblioteca en un año, dividido entre el número estimado de visitas a la biblioteca. Indicador definido por la Norma ISO 11620. Indicador B.2.1.4.
Área 3	Uso dentro de la biblioteca por lector	Mensual	$I3 = ((A/B) * C) / P$	Número de documentos contados durante el período del muestreo (A) entre el número de días de servicios en el período del muestreo (B) por el número total de días de servicio en todo el año (C) entre el total de la población a servir. Indicador definido en la Norma ISO 11620. Indicador. B.2.2.5.
Área 3	Mediana de tiempo de documento recuperado desde estantería cerrada	Diario	$I3 = Tpo$	La mediana del tiempo de recuperación de documentos en estantería cerrada se establece mediante la clasificación de las solicitudes en orden ascendente con respecto del tiempo de recuperación. La mediana es el valor de la solicitud ubicada en la mitad de la lista de clasificación. Si el número de solicitudes es par, la mediana de tiempo es el promedio de los dos valores situados a la mitad de la lista de clasificación. Los datos se redondean al minuto más cercano. Indicador definido por la Norma ISO 11620. Indicador B.2.3.1
Área 4	Disponibilidad de títulos	Anual	$I4 = Tdisp/TT$	Títulos disponibles de la biblioteca (que están a

				disposición de los usuarios para su consulta) entre el total de títulos del fondo. Indicador definido por la Norma ISO 11620. Indicador B.2.2.1
Área 4	Disponibilidad de títulos requeridos	Anual	$I4 = \frac{T_{disp}}{TTR}$	Títulos disponibles y con amplia demanda entre el total de títulos de amplia demanda. Puede realizarse en determinadas colecciones o para tratamientos temáticos de las colecciones. Indicador definido por la Norma ISO 11620. Indicador B.2.2.2
Área 4	Promedio de volúmenes en colección por bibliotecario	Anual	$I4 = f$	Total de volúmenes de la biblioteca entre total de bibliotecarios.
Área 4	Índice de rotación de las colecciones	Mensual	$I4 = \frac{m}{f}$	Préstamos por bibliotecario dividido entre el número de volúmenes en la colección por bibliotecario. Indicador definido por el Dr. <i>Emilio Setién</i> .
Área 4	Porcentaje de cada área temática por el total de fondo	Anual	$I4 = \frac{At}{f} * 100$	Se determina para cada área temática el por ciento del total de volúmenes y se divide entre el total de volúmenes en el fondo. Indicador definido en el sistema de indicadores de las Bibliotecas Públicas de Colombia.
Área 4	Porcentaje de documentos con antigüedad inferior a 5 años sobre el total de fondos	Anual	$I4 = \frac{D5}{f} * 100$	Se determina el total de documentos editados en los últimos 5 años por cien entre el total de volúmenes del fondo bibliotecario. Indicador definido en el sistema de indicadores de las Bibliotecas Públicas de Colombia.
Área 4	Porcentaje de incremento y descarte sobre el total de fondos. Tasa de crecimiento de los fondos	Semestral	$I4 = \frac{(DN - DD) * 100}{f}$	Total de documentos nuevos menos los documentos descartados por cien dividido entre el total de volúmenes del fondo. Indicador definido en el sistema de indicadores de las Bibliotecas Públicas de Colombia.
Área 4	Documentos en restauración y/o encuadernación por el total de volúmenes en el fondo	Trimestral	$I4 = \frac{V_{res}}{f}$	Total de documentos que se encuentra en cualquier proceso de restauración a causa de su mal estado entre el total de volúmenes del fondo.
Área 5	Asistentes a actividades por población a servir	Para cada actividad	$I5 = \frac{Asis}{P}$	Total de personas que asisten a la actividad cultural o promocional entre el total de población a servir. Indicador definido en el sistema de

				indicadores de las Bibliotecas Públicas de Colombia.
Área 5	Asistente a actividades de extensión bibliotecaria por población a servir	Para cada actividad	I5= AsisEx/P	Total de personas que asisten a las actividades de extensión bibliotecario entre el total de la población a servir. Indicador definido en el sistema de indicadores de las Bibliotecas Públicas de Colombia.
Área 5	Asistente a actividades de lectura por población a servir	Para cada actividad	I5= AsisL/P	Total de personas que asisten a las actividades de promoción entre el total de la población a servir. Indicador definido en el sistema de indicadores de las Bibliotecas Públicas de Colombia.
Área 5	Asistente a actividades de extensión bibliotecaria por población a servir	Para cada actividad	I5= AsisEx/P	Total de personas que asisten a las actividades de extensión bibliotecario entre el total de la población a servir. Indicador definido en el sistema de indicadores de las Bibliotecas Públicas de Colombia.
Área 5	Asistente a actividades de lectura por población a servir	Para cada actividad	I5= AsisL/P	Total de personas que asisten a las actividades de promoción entre el total de la población a servir. Indicador definido en el sistema de indicadores de las Bibliotecas Públicas de Colombia.
Área 5	Asistentes a actividades de formación de usuarios prestatarios inscriptos	Para cada actividad	I5= Asis FU/PIT	Total de asistentes a las actividades de formación de usuarios entre el total de prestatarios inscriptos. Indicador definido en el sistema de indicadores de las Bibliotecas Públicas de Colombia.
Área 5	Asistencia a actividades de lectura por asistencia a actividades	Trimestral	I5= AsisL/Asis	Total de personas que asistieron a las actividades de lectura entre total de personas que asisten al resto de las actividades promocionales. Indicador aplicado en las Bibliotecas Públicas Cubanas.
Área 5	Costo asistente por actividades a	Anual	I5= Pre/Asis	Presupuesto para actividades entre el total de asistentes a las actividades.
Área 5	Costo asistencia por actividades de lectura a	Anual	I5= PreL/AsisL	Presupuesto para actividades de lectura por asistentes a las actividades de lectura.
Área 5	Costo asistencia por actividades de formación de usuarios a	Anual	I5= PresFU/AsisFU	Presupuesto para actividades de formación de usuarios entre el total de asistentes a las actividades de formación de usuarios.
Área 6	Bibliotecarios en superación por total de	Anual	I6= BibS/TBib	Total de bibliotecarios que pasaron cualquier actividad de superación en el año entre el

	bibliotecarios			total de bibliotecarios de la institución.
Área 6	Porcentaje de investigaciones bibliográficas	Anual	$I6 = \text{InvB}/\text{TInv} * 100$	Total de investigaciones bibliográficas entre el total de investigaciones en el año por cien.
Área 6	Porcentaje de investigaciones histórico-culturales	Anual	$I6 = \text{Inv BB}/\text{TInv} * 100$	Total de investigaciones histórico-culturales entre el total de investigaciones en el año por cien.
Área 6	Porcentaje de investigaciones bibliotecológicas	Anual	$I6 = \text{Inv Bit}/\text{TInv} * 100$	Total de investigaciones bibliotecológicas entre el total de investigaciones en el año por cien.
Área 6	Publicaciones por bibliotecarios	Anual	$I6 = \text{Art}/\text{TBib}$	Total de artículos publicados en el año entre el total de bibliotecarios de la institución.
Área 6	Porcentaje de investigadores categorizados	Anual	$I6 = \text{TInv}/\text{TBib} * 100$	Total de investigadores categorizados en la biblioteca entre el total de bibliotecarios por cien.
Área 7	Número de computadoras por lector	Anual	$I7 = \text{TComp}/\text{PIT}$	Total de computadoras en la biblioteca entre el total de lectores.
Área 7	Número de computadoras por prestatario inscripto	Anual	$I7 = \text{TComp}/\text{L}$	Total de computadoras en la biblioteca entre el total de prestatarios inscriptos.
Área 7	Porcentaje de computadoras con acceso a Internet	Anual	$I7 = \text{TCompIn}/\text{TComp} * 100$	Total de computadoras con acceso a Internet entre el total de computadoras en la biblioteca por cien.
Área 7	Disponibilidad de computadoras por prestatarios inscriptos	Semestral	$I7 = \text{Compdisp}/\text{PIT}$	Disponibilidad de computadoras (computadoras disponibles a los usuarios en los servicios bibliotecarios) por total de prestatarios inscriptos.

## CONSIDERACIONES FINALES

Los indicadores de rendimiento para bibliotecas constituyen una tipología variada que responde, en muchos casos, a los intereses de cada institución y a los objetivos concretos que se van a medir. Independientemente de su tipología, los indicadores de rendimiento se aplican según las áreas a evaluar y los diversos procesos.

El sistema nacional de bibliotecas públicas cubanas dispone de un control estadístico que descansa en las hojas de recogida de datos, conocidas como BP y a partir de ellas, pueden calcularse diversas variables para su uso en los indicadores propuestos. Igualmente, el modelo matemático de bibliotecas públicas en desarrollo define indicadores válidos para evaluar el comportamiento de las bibliotecas públicas cubanas.

La propuesta realizada constituye un primer acercamiento a la evaluación de las bibliotecas públicas cubanas no excepto de modificaciones en aras de lograr un verdadero sistema de evaluación que controle la calidad del trabajo bibliotecario en el país.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS



1. Zaldívar Collazo M. Las estadísticas en las instituciones de información e Cuba: un análisis de la situación actual". Disponible en: <http://www.ifla.org/IV/ifla60/60-zalm.htm> [Consultado: 25 de junio del 2006].
2. Linares Columbié R. Bibliotecología y ciencias de la información: ¿subordinación, exclusión o inclusión? *Acimed* 2004;12(3) Disponible en: [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol12\\_3\\_04/aci07304.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol12_3_04/aci07304.htm) [Consultado: 21 de mayo del 2006].
3. Castillo Guevara J, Leal Labrada O. Bibliotecología: ¿ciencia o técnica? Hacia un nuevo debate. *Acimed* 2006;14(2). Disponible en: [http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14\\_2\\_06/aci07206.htm](http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_2_06/aci07206.htm) [Consultado: 3 de junio del 2006].
4. Grupo Kaizen. Cómo definir indicadores. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/canales5/ger/gksa/90.htm> [Consultado: 25 de junio del 2006].
5. Sánchez Vignau BS. Diseño de indicadores de gestión y calidad para bibliotecas universitarias. Disponible en: [http://biblioteca.unac.edu.pe/cobun/docs/ct\\_indicad.ppt](http://biblioteca.unac.edu.pe/cobun/docs/ct_indicad.ppt) [Consultado: 22 de julio del 2006].
6. Ministerio de Cultura. República de Colombia. Sistema de indicadores de gestión para bibliotecas públicas de Colombia. Programa Iberoamericano de Cooperación en materia de Bibliotecas Públicas. Disponible en: <http://www.picbip.org/documentos/Indicadores310804.pdf> [Consultado: 4 de agosto del 2006].
7. Alonso Arévalo J, Echeverría Cubillas, MJ, Martín Cerro S. La gestión de las bibliotecas universitarias: indicadores para su evaluación. Disponible en: <http://web.usal.es/~alar/Bibweb/Indicadores.PDF> [Consultado: 10 de mayo del 2006].
8. Setién Quesada E. Modelación matemática de bibliotecas en desarrollo. *Investigación Bibliotecológica* 1998;12(24):41-49.
9. Setién Quesada E. Aplicación de un modelo de comportamiento para bibliotecas en desarrollo a la realidad cubana. *Acimed* 2006;14(5). Disponible en: [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14\\_5\\_06/aci23506.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_5_06/aci23506.htm) [Consultado: 25 de septiembre del 2006].

Recibido: 22 de noviembre del 2006. Aprobado: 3 de diciembre del 2006.

MsC. *Nuria Esther Pérez Matos*. Departamento de Investigaciones Histórico-Culturales, Bibliográficas y Bibliotecológicas. Biblioteca Nacional "José Martí" Ave. Rancho Boyeros y 20 de Mayo, Plaza de la Revolución Correo electrónico: [cesar.matos@infomed.sld.cu](mailto:cesar.matos@infomed.sld.cu)

#### **Anexo 1: Guía de visitas metodológicas.**

Chequeo del cumplimiento de las medidas o recomendaciones realizadas en la visita anterior.

#### **Programa cultural y programación**

- La dirección por objetivos. Cumplimiento de los objetivos por área de resultados claves del programa cultural.
- Cumplimiento del programa nacional para la lectura.
- Caracterización de espacios fijos de divulgación.
- Diversificación y contenido de la programación.
- Diseño y efectividad de las actividades dirigidas a distintos grupos etéreos.
- Presencia en los medios de difusión. Actualización de las carteleras y sitios Web.

#### **Capacidad instalada de la biblioteca**

- Población a servir.
- Puestos de lectura por habitante. Total de puestos de lectura.
- Personal técnico por habitante. Total de personal técnico.
- Documentos por habitante. Fondo bibliotecario total.

## PROCESOS TÉCNICOS

### Selección y adquisición

- Cumplimiento de la política de desarrollo de colecciones.
- Adquisición y control de las adquisiciones. Vías utilizadas. Presupuesto asignado.
- Catálogo de desideratas. Organización y control.
- Cumplimiento del decreto de depósito legal.

### Procesamiento y habilitación

- Cumplimiento de la política de descarte. Informe estadístico de último inventario y descarte.
- Ordenamiento del catálogo topográfico.
- Control de los modelos BP 3, 4 y 5.
- Observancia de las normas de procesamiento de documentos.
- Cantidad de títulos procesados en la etapa que se chequea.
- Observar si existen documentos sin procesar, verificar la fecha de adquisición.
- Cumplimiento de las actualizaciones de las clasificaciones (en Biografías del 920-929, para historia de Cuba 9- y en Infantil por la clasificación del

### Dewey según se orientó en la reunión de procesos del 2004

- Informatización del fondo bibliotecario.
- Actualización del procesamiento bibliográfico. Norma por bibliotecario.

### Servicios

- Servicios prestados.
- Valoración de la eficacia y la eficiencia de los servicios bibliotecarios a partir de los índices de evaluación de bibliotecas.
- Control de los modelos BP 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12,13, 14 y 15.
- Último proceso de reinscripción o inscripción de usuarios.
- Ordenamiento de los catálogos según taller de ordenamiento de la reunión de servicios del 2005.
- Ordenamiento de las colecciones por el Sistema de Clasificación Melvil Dewey
- Registro de información y laminario.
- Los servicios de información a la comunidad; consulta y referencia.
- El servicio de extensión bibliotecaria según *Instrucción Metodológica* del 2005.
- Los servicios de promoción de lectura para niños, jóvenes y adultos, círculos, talleres. Resultados en la circulación de documento e incremento de lectores.
- Trabajo con los programas especiales. *Plan Turquino Manatí, Educación Estética, Trabajo con discapacitados, Lucha antidrogas* .

### Conservación

- Estado de conservación de las colecciones, mobiliarios y de la sede.
- Control higiénico y biológico en las colecciones.
- Capacitación en el tema de conservación.
- Fumigaciones.
- Seguridad de los documentos y las sedes
- Higiene y ambientación (iluminación correcta, ventilación adecuada, limpieza de las salas y servicios sanitarios).

### Capacitación

- Necesidades de superación.
- Plan de acción de capacitación.
- Dossier de capacitación.

**Investigaciones**

- Investigaciones bibliográficas.
- Investigaciones bibliotecológicas.
- Investigaciones histórico-culturales.

**Bibliografía**

- Estado de la compilación de la bibliografía provincial.
- Índice general de publicaciones periódicas.
- Otras compilaciones bibliográficas.

**Economía**

- Presupuesto asignado.
- Presupuesto ejecutado. % de ejecución.
- Costo por usuario.
- Costo por servicio.

**Anexo 2: Modelo 235-06.**

Ministerio de Cultura						Informe del:			
Sistema de Información Estadística Complementaria Aprobada						Mes: _____, Trimestre: _____, Semestre: _____, Año: _____		MODELO 234-06 de 1.	
Indicadores fundamentales de Bibliotecas Públicas									
Organismo:				Entidad Inform.:		Código:		Prov. Mcpio.	
Cantidad de Bibliotecas						Población a Servir: _____		Cantidad de: To	
						Población Servida: _____			
						% de Población Servida: _____			
	Provinc	Territor	Mcpal.	Sucurs	Total				
En servicio								Minibibliotecas	
Cerradas								Bibliobús	
								Buró de préstamo	
								Caja Viajera	
								Bibl. del Barrio	
								Casa Biblioteca	
Total								Sala de lectura	
								Otros	
CONCEPTO		FILA	TOTAL			EN BIBLIOTECA		EN EXTENS	
			Total	Adultos	Inf-Juv	Adultos	Inf-Juv	Adultos	
A	B	1	2	3	4	5	6		
Prestatario inscripto activo		1							
De ellos lectores		2							
Usuarios servidos		3							

En servicios de lectura	4					
En consulta y referen	5					
En activ de prom lec.	6					
Asistencia técnica	7					
Con recursos propios	8					
Servicios prestados	9					
Información y prom.	10					
Consulta y referenc	11					
Cons. redes y doc electrónicos	12					
Bibliografías	13					
Activ orales y expos	14					
Fotocopia, microcop	15					
Medios audiovisuales	16					
Doc. editados por bib.	17					
Asistencias técnicas	18					
Con recursos propios	19					
CONCEPTO	FILA	TOTAL	EXTERNAS	INTERNAS	INTERBIBLIOT	EX
C	D	8	9	10	11	
Obras circuladas	20					
Libros y folletos	21					
Public. seriadas	22					
Public. seriadas elect.	23					
Manuscritos	24					
Partituras	25					
Doc. espec. audiovis	26					
Otros doc. especiales	27					
Medios tifológicos	28					
CONCEPTO	FILA	TITULOS	VOLUMENES	CONCEPTO	FILA	CA
E	F	13	14	G	H	
Fondo Bibliot. total	30			Personal Total	41	
Libros y folletos	31			Bibliot (Universit.)	42	

Publicac. seriadas	32			Bibliotecario (TM)	43	
Public. seriad electr.	33			Promot. Cultural	44	
Manuscritos	34			Velador de sala	45	
Partituras	35			Téc.Ciencias Computacionales	46	
Doc. Espec. audiovis	36			Conservadores	47	
Otros doc especiales	37			Obreros	48	
Medios tiflológicos	38			Administrativos	49	
Docs. electrónicos	39			Otros	50	
Fondo Bibl. servicio	40					
Certificamos que los datos de este modelo se corresponden con las anotaciones de los registros primarios y de acuerdo a las instrucciones vigentes para la elaboración del mismo.						Fe
Jefe de Departamento Estadístico: _____ Firma: _____						D
Director: _____ Firma: _____						

**Anexo 3:** Modelo 234-305. Bases metodológicas. Versión en fase de aprobación.

## DEFINICION DE VARIABLES PARA LA ACTIVIDAD BIBLIOTECARIA

### Población a servir

Cantidad de habitantes del consejo popular en que está enclavada la biblioteca, así como los habitantes de las zonas rurales aledañas. En los casos que coincidan una biblioteca provincial y una pública en el mismo municipio, se restará la población del consejo popular atendido por la biblioteca pública (dato válido para la evaluación) a la población total del municipio, y el resultado será el dato válido de los usuarios potenciales de la biblioteca provincial.

### Población servida o prestatarios inscritos totales (PIT)

Se contabilizará la cantidad total de personas que se han inscrito en la Biblioteca hasta el período que recoge el informe.

### Minibibliotecas

Colecciones renovables de 10 a 15 volúmenes, atendidas por activistas (personal voluntario), situadas en áreas habilitadas al efecto en: centros de trabajo, círculos sociales, hogares maternos y de ancianos, hospitales, casas particulares, etc., dependientes de las bibliotecas provinciales y públicas.

### Bibliobuses

Unidades bibliotecarias situadas en vehículos de transporte automotor que llevan el servicio bibliotecario a zonas alejadas donde no radican bibliotecas; dependen metodológica y administrativamente de una biblioteca pública.

### Buró de préstamo

Espacio fijo que brinda servicio al público un día del mes o de la semana con el personal de extensión bibliotecaria, en centros de trabajo, empresas, etc. Posee una colección mínima renovable que pertenece a los fondos de la biblioteca pública que lo instauró.

### **Salas de lectura**

Unidades (locales) adscritas a la biblioteca provincial, territorial o municipal (no se encuentra enclavada en el mismo inmueble que ocupa la institución), que dependen de esta metodológica y administrativamente y brindan servicios diariamente, con una colección mínima propia y con personal de los departamentos de extensión.

No se tendrán en cuenta las salas que se encuentre fuera del inmueble, que ocupa la biblioteca, por problemas de espacio.

Casa biblioteca: Servicios que se presta con colecciones particulares o del barrio (no son fondos de la biblioteca), atendidos por activistas voluntarios, donde la Biblioteca realiza actividades de promoción y puede enriquecer estas colecciones con descartes o cualquier otra fuente de donación.

Caja viajera: Modalidad exclusiva para el Plan Turquino Manatí, consistente en una colección de libros que viaja en cajas a zonas intrincadas o de difícil acceso, a las cuales no puede llegar el bibliobús. Estas colecciones se transportan por medios de transporte animal.

Bibliotecario del barrio: Extensión de libros y actividades de promoción de lectura por parte del bibliotecario en su barrio (con sus vecinos) luego de realizar un estudio de gustos y preferencias y un diagnóstico de necesidades.

Otros: otras modalidades que puedan surgir de acuerdo a las características de la comunidad y las condiciones de trabajo de la Biblioteca, que no estén incluidas en los conceptos y definiciones especificados en el modelo. En estos casos se deben nombrar y ofrecer la definición.

### **Prestatarios inscritos activos (PIA)**

Es toda persona inscrita con el fin de utilizar el local de la biblioteca y sus fondos, y que la haya frecuentado al menos una vez durante el año natural en que se inserta la información estadística que se ofrece, o sea cada prestatario inscripto activo se contabilizará solo una vez al año, siempre hasta que no se realice un nuevo proceso de reinscripción.

### **De ellos lectores**

Cantidad de prestatarios inscritos que hayan hecho uso del fondo de documentos de la biblioteca, al menos una vez, durante el año natural en que se inserta la información estadística que se ofrece.

### **Usuarios servidos**

La cantidad total de usuarios servidos en: servicios de lectura, consultas y referencias, actividades de promoción, educación de usuarios, asistencias técnicas, consultas a redes remotas y documentos electrónicos, así como con recursos propios.

### **En servicio de lectura**

Se contará uno por cada vez que el usuario o cliente (inscrito o no) visite la sala de lectura de la biblioteca, con el objetivo de utilizar el local, los fondos de la institución, o ambos; así como los que acuden a los bibliobuses, minibibliotecas, buroes de préstamo y salas de lectura. También se contarán los usuarios a los que se les presten servicios en su domicilio, talleres protegidos, hogares de ancianos, etc. Dichos servicios están



dirigidos a ciegos y débiles visuales, impedidos físicos y motores, así como a usuarios con enfermedades prolongadas y sensibles en el desplazamiento y consisten en préstamo de documentos, lecturas de libros, listas de nuevas adquisiciones, etc. La cantidad de usuarios de servicio a domicilio, talleres, hogares, se consigna en la columna de extensión bibliotecaria.

### **En consultas y referencias**

Se contará uno por cada vez que un usuario o cliente efectúe una demanda de búsqueda factográfica o de localización de información, ya sea: por correo, por correo electrónico o por teléfono. Se incluyen los usuarios a los que se le brinde servicio de información a la comunidad, siempre a distancia.

### **En actividades de promoción de la lectura**

Se contará cada usuario que asista a las actividades orales de promoción de la lectura, organizadas por la biblioteca en su local, en el de las minibibliotecas atendidas por ella o en los bibliobuses. No se contabilizarán: asistentes a exposiciones situadas en áreas comunes a otros servicios o de tránsito obligatorio para los asistentes a la biblioteca y los que participan en actividades organizadas en el local de la biblioteca por otras dependencias del Ministerio de Cultura o por otros organismos.

### **En asistencias técnicas**

Se contabilizará cada usuario que se atienda en tutorías de trabajo, asesoramiento técnico a instituciones, etcétera.

Con recursos propios: Se contabilizará cada usuario que asista a la institución con sus propios materiales y no haga uso de las colecciones.

Servicios prestados:

La cantidad total de servicios de información y promoción ofrecidos, de obras circuladas por la biblioteca (externos, internos, interbibliotecarios y en extensión) así como el servicio de sala de lectura con recursos propios.

### **Información y promoción**

La cantidad total de servicios automatizados, de consultas y referencias, de bibliografías, de actividades orales y de exposiciones de promoción de la lectura, fotocopias y microcopias, de medios audiovisuales y de documentos editados por la biblioteca.

### **Consultas a redes remotas y documentos electrónicos**

Se tendrán en cuenta la cantidad de servicios brindados de consulta a documentos electrónicos, bases de datos y búsquedas en Internet, Intranet y portales Web, sean reproducidas en papel o disquetes.

### **Consultas**

Son las preguntas que el usuario realiza buscando una respuesta rápida y requieren escasa búsqueda, muy comunes en cualquier sección de referencia y pueden localizarse en una o dos fuentes de información. Se incluye el servicio de información a la comunidad, que se brinda a partir del conocimiento de las características socioeconómicas del territorio y de la población a servir y ofrece información sobre historia local, trámites y procedimientos, emergencias y primeros auxilios, etc., así como el uso del registro de información.

### **Referencias**

Servicio en el que, dada la profundidad de la solicitud del usuario, se requiere el uso de dos o más fuentes de información, siendo factible el acceso a documentos de la colección general de la institución o la consulta con especialistas e investigadores.

### **Bibliografías**

Se contemplarán las compilaciones de bibliografías y listados bibliográficos de cualquiera de los tipos de documentos que elabora la biblioteca, con sus respectivas descripciones de forma y contenido, ordenados de acuerdo con un plan específico. Pueden ser confeccionadas a solicitud de los usuarios, o por iniciativa de la biblioteca.

Se contabilizará solamente la cantidad de títulos y no de ejemplares.

No se tendrán en cuenta las bibliografías que se encuentren publicadas.

Actividades orales y exposición de promoción de la lectura

Actividades organizadas por la biblioteca para promover la lectura entre distintos grupos de usuarios y exposiciones de los documentos promovidos. Se contemplarán también las exposiciones de artes visuales (pintura, escultura, cerámica, dibujo, etc.). Pueden ser presentadas en la propia biblioteca, en minibibliotecas, bibliobuses, buroes de préstamo y salas de lectura.

No se contabilizarán las organizadas en lugares donde no se ofrecen servicios bibliotecarios y las que organicen otras dependencias del Ministerio de Cultura u otros organismos en el local de la biblioteca y que en ellas no participe la biblioteca en la promoción del arte y la literatura.

### **Fotocopias y microcopias**

Cantidad de servicios prestados en la reproducción de documentos en papel, fichas o películas realizadas por la biblioteca para sus usuarios; así como las destinadas a reemplazar los documentos en los préstamos interbibliotecarios (reproducciones que no se recuperan).

No se incluyen las copias en papel y microcopias que pasan a formar parte del fondo de la biblioteca.

### **Medios audiovisuales**

Cantidad de veces que se prestan los videos, tocadiscos, grabadoras y lectores de microformas independientemente de la cantidad de usuarios que lo utilicen a la vez.

### **Documentos editados por la biblioteca**

Cantidad total de títulos editados por la biblioteca en el período que se informa. En el caso específico de las publicaciones seriadas, sólo se consignará el título cuando aparezca por primera vez la publicación y los volúmenes, según la NC para la ubicación en carpetas para este tipo de documento. Si la publicación es electrónica se incorporará sólo cuando esta engrosa el fondo en forma impresa. También se contemplarán los documentos que su edición se realiza de forma manufacturada o rústica.

### **Asistencias técnicas**

Tutorías de trabajos, asesoramiento técnico a otras instituciones y de personal bibliotecario que se realizan por especialistas de la biblioteca, etcétera.

### **Servicios con recursos propios**

Servicio que presta la institución al brindar los espacios de sus salas a los usuarios que asisten con sus propios materiales de lectura y consulta.

### **Obras circuladas**

Cantidad total de volúmenes de libros y folletos, publicaciones seriadas, manuscritos, partituras, documentos especiales audiovisuales, documentos electrónicos, otros documentos especiales y medios tifológicos que se consultan o prestan mediante las diferentes modalidades: externas, internas, interbibliotecarias y en extensión. Se consignarán según el tipo de documento.

### **Fondo bibliotecario total**

Cantidad total de títulos y volúmenes de libros y folletos, publicaciones seriadas, manuscritos, partituras, documentos especiales audiovisuales, otros documentos especiales, documentos electrónicos y medios tifológicos. Para ser contabilizados, todos estos documentos deben pertenecer a la biblioteca.

### **Títulos**

Cantidad total de títulos por tipo de documentos (libros y folletos, publicaciones seriadas, publicaciones seriadas electrónicas, manuscritos, partituras, documentos especiales audiovisuales, otros documentos especiales, medios tifológicos y documentos electrónicos). Se considera como título a un documento que constituye un todo único, tanto si consta o no con varios volúmenes. Se informarán como títulos distintos las diferentes ediciones de una obra.

### **Volúmenes**

Cantidad total de volúmenes por tipos de documentos (libros y folletos, publicaciones seriadas, manuscritos, partituras, documentos especiales audiovisuales, documentos electrónicos, otros documentos especiales y medios tifológicos). Serán contabilizados por las unidades materiales que se describen para cada uno de ellos en párrafos aparte y que contemplan las reglas y normas pertinentes.

### **Libros y folletos**

Cantidad total de títulos y volúmenes de los libros y folletos impresos en forma gráfica de todo tipo y publicados independientemente.

### **Publicaciones seriadas**

Cantidad total de títulos y volúmenes que tienen una edición regular o irregular, pero que responden a una serie. Comprende: revistas, boletines, periódicos, anuarios, etcétera.

La contabilización de los números se realizará según las instrucciones metodológicas de encuadernación de publicaciones seriadas.

### **Publicaciones seriadas electrónicas**

Publicaciones periódicas distribuidas por medios electrónicos y destinadas a ser leídas en una computadora.

### **Manuscritos**

Cantidad total de títulos de documentos no publicados (incluyendo textos mecanografiados) que por su importancia atesora la biblioteca.

Comprende: tesis, cartas, discursos, diarios personales, etc.; textos legales (incluyendo

formas completas a mano) y colecciones de tales textos manuscritos; incluirá además partituras manuscritas. Se contabilizará por unidades físicas de cada tipo de documento.

#### **Partituras (música impresa)**

Cantidad total de títulos y volúmenes de partituras impresas. No se incluyen las partituras manuscritas. Se contabilizarán por unidades físicas.

#### **Documentos especiales audiovisuales**

Cantidad total de títulos y volúmenes de documentos que precisan de un equipo especial para ser vistos u oídos, o ambos.

Comprende: discos, casetes, grabaciones de video, microformas (microfichas y microfilmes), diapositivas y transparencias (contabilizados por unidades materiales) y cintas sonoras y de películas (contabilizadas por rollos).

#### **Otros documentos especiales**

Cantidad total de documentos especiales, tales como: mapas, cartas (aeronáuticas, de navegación y celestes), globos terráqueos, maquetas, planos (en dos o tres dimensiones), grabados, fotos, láminas, carteles, cuadros, esculturas, etc. (contabilizados por unidades específicas).

Medios tiflológicos:

Cantidad total de libros hablados, modelos (esculturas), maquetas (figuras geométricas), mapas y modelos a relieve, etc. que se utilizan en las áreas especiales para ciegos y débiles visuales.

#### **Documentos electrónicos**

Unidades de información que requieren para su consulta la utilización de una computadora y los programas adecuados capaces de leer la información contenida en ellos. Comprenden: discos compactos, discos flexibles, CD ROM, DVD, etc., y contienen programas de computo, software educativos, archivos de datos, etc. Se contabilizan por unidades físicas.

#### **Fondo bibliotecario en servicio**

Cantidad total de títulos y volúmenes de libros y folletos, publicaciones seriadas, manuscritos, partituras, documentos especiales audiovisuales, otros documentos especiales y medios tiflológicos que se encuentren a la disposición del usuario en el momento en que este lo solicite.

No se tendrán en cuenta los documentos que por su estado de conservación estén imposibilitados para el uso, las que se encuentren en proceso de restauración o los que después de haber sido incorporados al fondo se retiren para realizar precisiones en su procesamiento analítico sintético o profundización del mismo.

#### **Personal total**

Cantidad total de trabajadores que por su desempeño estén relacionados con la actividad bibliotecaria.

#### **Bibliotecarios públicos**

Trabajadores de la biblioteca que han adquirido una formación general de nivel superior en Bibliotecología y Ciencias de la Información o especialidades afines a

través de los cursos oficializados para ese nivel y que realizan el procesamiento de la información y brindan servicios bibliotecarios a la población.

### **Técnicos bibliotecarios**

Trabajadores de la biblioteca que han adquirido una formación general de nivel medio superior en Bibliotecología a través de los cursos oficializados para ese nivel y que realizan el procesamiento de la información y brindan servicios bibliotecarios a la población.

### **Promotores de la actividad cultural**

Trabajadores de la biblioteca que han adquirido una formación general de nivel superior en Bibliotecología o especialidades afines a través de los cursos oficializados a ese nivel y dirigen, orientan y participan en las acciones que desarrolla la biblioteca para facilitar un clima creador con calidad y rigor estético, fortaleciendo la influencia del arte y la cultura sobre la calidad de vida de la población.

### **Veladores de sala de lectura**

Trabajadores de la biblioteca que ocupaban la plaza denominada Auxiliar de Información según el anterior Calificador de Cargo, que se encarga de velar por el cumplimiento de normas de disciplina en las diferentes salas de la biblioteca, informa a los usuarios acerca del reglamento y de los diferentes servicios que ofrece la institución y realiza diversas tareas de apoyo a los procesos y los servicios.

### **Técnicos en ciencias computacionales**

Trabajadores de la biblioteca que han adquirido una formación general de nivel superior o medio superior en Computación a través de los cursos oficializados a ese nivel y que laboran en la implantación de los sistemas de información y sistemas automatizados adecuados y eficientes en la actividad en que se desenvuelve; participa en el asesoramiento de la política de desarrollo, diseño y proyección de los sistemas automatizados de dirección en el organismo o territorio donde trabaja, gestión de bases de datos y otras actividades.

### **Conservadores**

Trabajadores de la biblioteca que han adquirido una formación general de nivel medio superior en Conservación a través de los cursos oficializados a ese nivel y que realizan trabajos de preservación o conservación de todo tipo de material (periódicos, manuscritos, libros, etc.) en estanterías y almacenes; controlan el comportamiento de la temperatura y humedad; revisan los almacenes para detectar cualquier fenómeno físico, químico o biológico y eliminar el polvo, los insectos o microorganismos de los documentos utilizando para ello los métodos adecuados para la conservación y realizan adiestramiento al resto de los trabajadores de la institución en la limpieza de las colecciones, también brindan atención y asesoría a otras bibliotecas: administrativos, obreros, otros: Personal administrativo y de aseguramiento.

**\* La publicación del presente trabajo se realiza con el objetivo de exponer una propuesta de modelo de evaluación para bibliotecas públicas, potencialmente útil a la valoración de la actividad bibliotecaria en general.**

**<sup>1</sup> Máster en Bibliotecología y Ciencias de la Información. Investigadora agregada. Profesora Asistente Adjunta de la Universidad de La Habana. Departamento de Investigaciones Histórico-Culturales, Bibliográficas y Bibliotecológicas. Biblioteca Nacional "José Martí".**

Ficha de procesamiento

Clasificación: Artículo original.

Términos sugeridos para la indización

Según DeCS<sup>1</sup>

BIBLIOTECAS; ESTUDIOS DE EVALUACIÓN; EFECTIVIDAD; CUBA.

LIBRARIES; EVALUATION STUDIES; EFFECTIVENESS; CUBA .

Según DeCI<sup>2</sup>

BIBLIOTECAS; BIBLIOTECAS PÚBLICAS; ESTUDIOS DE EVALUACIÓN;  
EFECTIVIDAD; INDICADORES.

LIBRARIES; PUBLIC LIBRARIES; EVALUATION STUDIES; EFFECTIVENESS;  
INDICATORS.

<sup>1</sup>BIREME. Descriptores en Ciencias de la Salud (DeCS). Sao Paulo: BIREME, 2004.

Disponible en: <http://decs.bvs.br/E/homepagee.htm>

<sup>2</sup>Díaz del Campo S. Propuesta de términos para la indización en Ciencias de la Información. Descriptores en Ciencias de la Información (DeCI). Disponible en: <http://cis.sld.cu/E/tesauro.pdf>

**Índice Anterior Siguiente**