

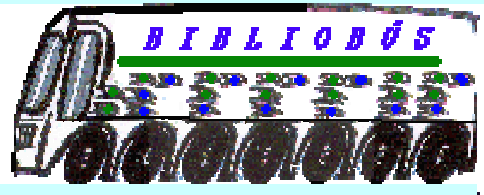
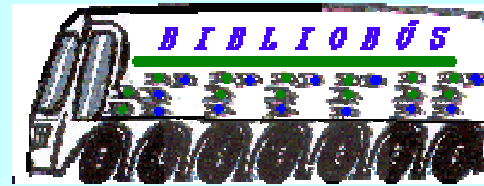
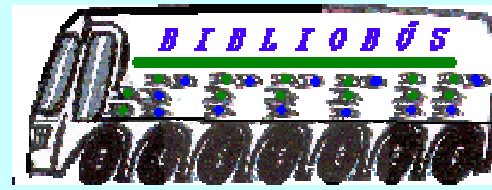
Un servicio de proximidad

Propuesta de Indicadores de Rendimiento para Bibliotecas Móviles

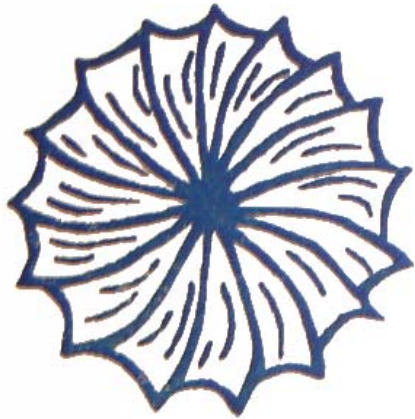
© Ana Isabel Mateos Vara y Roberto Soto Arranz

II Congreso de Bibliotecas Móviles
Barcelona, 21 y 22 de octubre, 2005

PROPUESTA DE INDICADORES DE RENDIMIENTO PARA BIBLIOTECAS MÓVILES



Propuesta de *ACLEBIM*



ASOCIACION CASTELLANO-LEONESA DE
PROFESIONALES DE BIBLIOTECAS MÓVILES
A C L E B I M

Contenidos: Ana Isabel Mateos Vara y Roberto Soto Arranz.

Necesidad de los indicadores de rendimiento.

- Evaluación de los procesos y fases de planificación (misiones y objetivos)
- Fuentes para la toma de decisiones.
- Instrumentos de control en la gestión.
- Útiles de comunicación entre el personal, con el organismo financiador y con los usuarios.
- Elementos referenciales externos, entre Servicios, e internos, entre bibliotecas móviles de un mismo Servicio.

Indicadores de rendimiento en bibliotecas móviles: Objetivos

- Igualdad de procesos con las bcas. estables en: evaluación, toma de decisiones, control, comunicación, referenciación.
- Desentrañar su verdadero significado, considerando su elementos peculiares.
- Estandarización de conceptos y procesos.

Carencias actuales de los indicadores de rendimiento para bibliotecas móviles: la sistematización.

- Falta de prueba y validación previas.
- Ausencia de literatura científica.
- Inexistencia de estandarización en su uso.

Criterios de validación de indicadores de rendimiento.

Norma ISO 11620

Criterios de validación para indicadores de rendimiento:

- Contenido informativo.
- Fiabilidad.
- Validez.
- Idoneidad.
- Practicidad.
- Comparabilidad.

Norma ISO 11620, UNE 50-137. Información y documentación. Indicadores de rendimiento bibliotecario.

- Nombre.
- Objetivo.
- Campo de aplicación.
- Definición.
- Método.



Niveles.

- General (de todo un Servicio).
- Por biblioteca móvil.
- Por ruta (periodicidad)
- Por localidad y/o parada (puntos de servicio)
- Por visita.

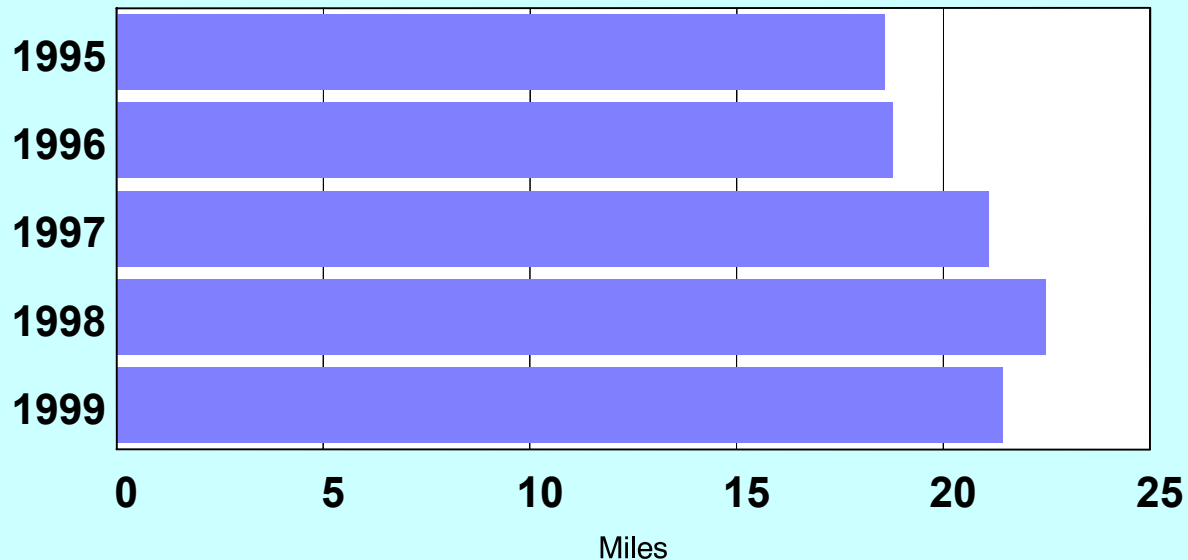
- B2.1.1 PORCENTAJE DE USUARIOS REALES.
- B2.1.2 FLUCTUACIÓN DEL VOLUMEN DE SOCIOS EN %
- B2.1.3 VISITAS A LA BIBLIOTECA MÓVIL PER CAPITA.
- B2.1.4 FLUCTUACIÓN DEL VOLUMEN DE SOCIOS ACTIVOS EN %
- B2.1.5 DISPONIBILIDAD DE LA BIBLIOTECA MÓVIL.
- B2.2.1 ROTACIÓN.
- B2.2.2 DISPONIBILIDAD DE DOCUMENTOS SOLICITADOS.
- B2.2.4 CUOTA DE AUSENCIA.
- B2.2.5 PORCENTAJE DE DOCUMENTOS NO PRESTADOS.
- B2.3.2 TIEMPO MEDIO DE RECUPERACIÓN DE DOCUMENTOS EN ÁREAS DE LIBRE ACCESO.
- B2.4.1 VOLUMEN DE PRÉSTAMOS EN %
- B2.4.2 DOCUMENTOS EN PRÉSTAMO PER CAPITA.
- B2.4.4 PRÉSTAMOS POR TIEMPO DE SERVICIO.
- B2.4.5 PRÉSTAMOS POR TIEMPO REAL DE SERVICIO BIBLIOTECARIO.
- B2.4.6 PRÉSTAMOS POR EMPLEADO.
- B2.4.7 PRÉSTAMOS POR EMPLEADO Y TIEMPO REAL DE SERVICIO BCARIO.
- B2.5.1 RAPIDEZ DEL PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO.
- B2.6.1 TASA DE RESPUESTAS CORRECTAS.
- B2.6.2 OPERACIONES DE REFERENCIA PER CAPITA.
- B2.7.1 TASA DE ÉXITOS DE BUCAS EN EL CATÁLOGO DE TÍT.
- B2.7.2 TASA DE ÉXITO DE BUCAS EN EL CATÁLOGO DE MATERIAS.
- B2.8.1 ASISTENCIA PER CAPITA A LOS DISTINTOS PROGRAMAS.
- B2.9.1 COSTE POR HABITANTE.
- B2.9.2 COSTE POR USUARIO.
- B2.9.3 COSTE POR PRÉSTAMO.
- B2.9.4 COSTE POR TIEMPO REAL DE SERVICIO BIBLIOTECARIO.
- B2.9.5 COSTE POR BIBLIOTECA MÓVIL.
- B2.9.6 COSTE POR RUTA.
- B2.9.7 COSTE POR LOCALIDAD Y/O PARADA.
- B2.10.2 TIEMPO REAL DE SERVICIO BIBLIOTECARIO (T.R.S.B.)
- B2.10.2 PORCENTAJES DEL T.R.S.B. EN RELACIÓN A LAS HORAS TRABAJADAS.
- B2.10.3 DISTANCIAS RECORRIDAS.

32

Indicadores Estudiados

Referenciación (simple) por años sobre una misma biblioteca móvil.

Préstamos 1995, 1996, 1997, 1998 y 1999- Bibliobús Z

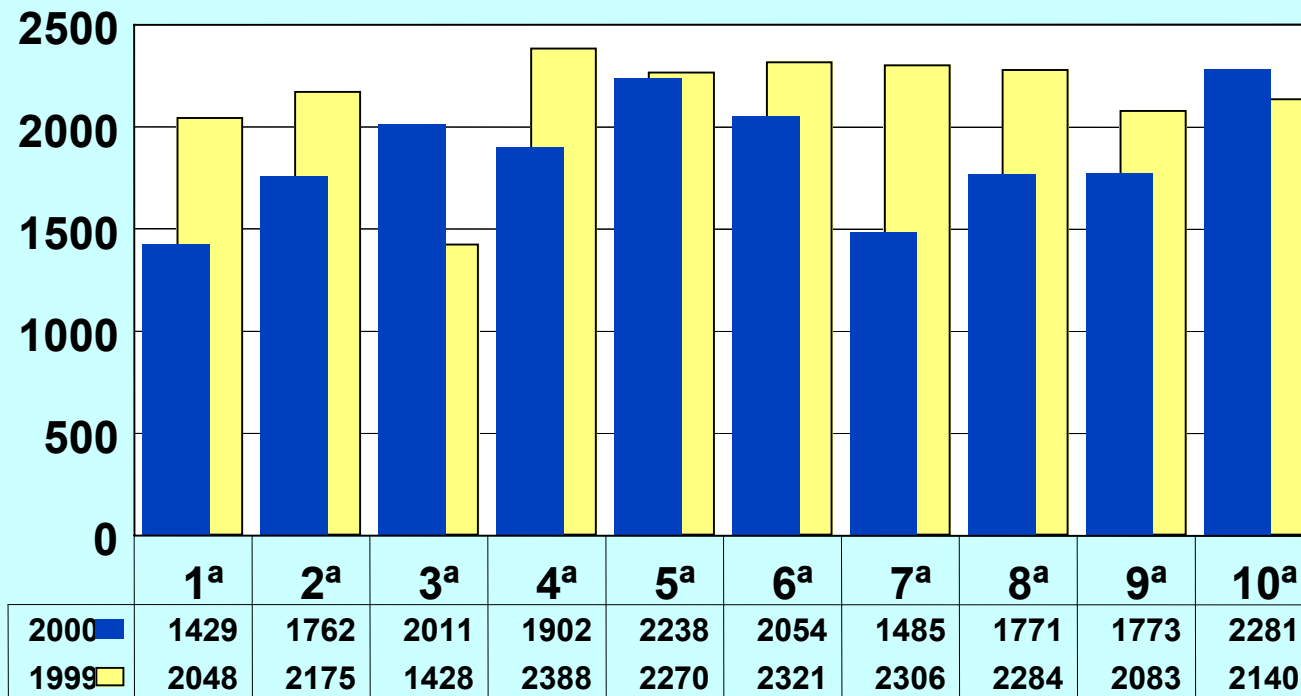


	1995	1996	1997	1998	1999
■	18,592	18,77	21,103	22,475	21,443

Referenciación (simple) bianual, por vueltas, para una misma biblioteca móvil.

Préstamos 2000/1999-Bbus. Z

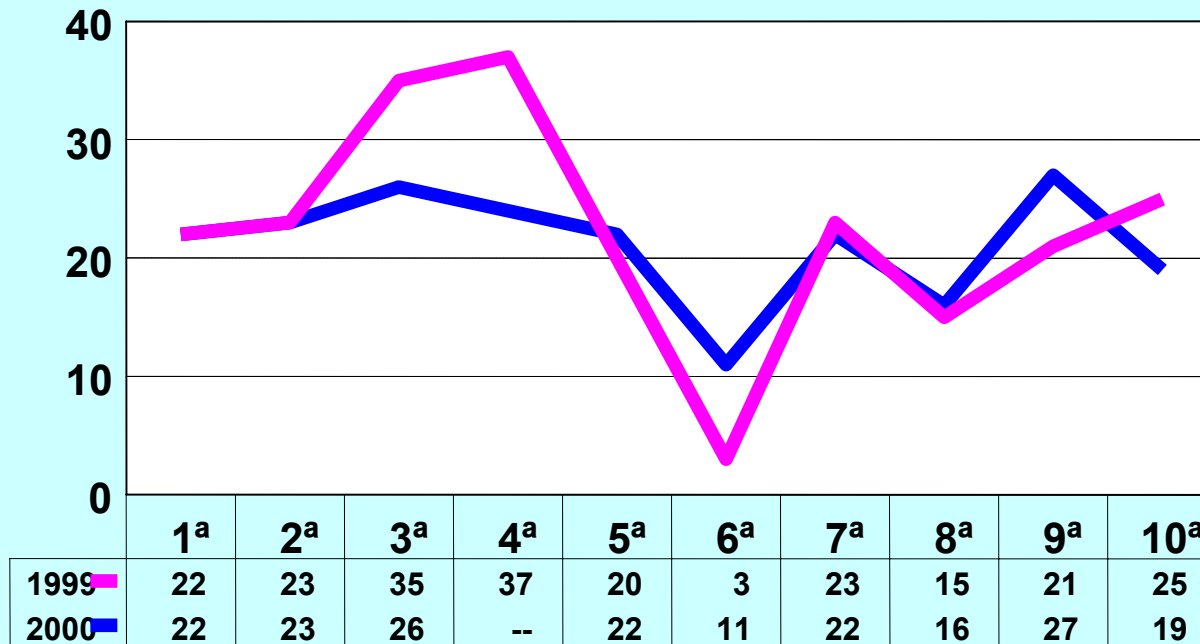
Por vueltas



Referenciación (simple) bianual para una misma población.

Moraleja de Samaniego-1999/2000

Préstamos por visita

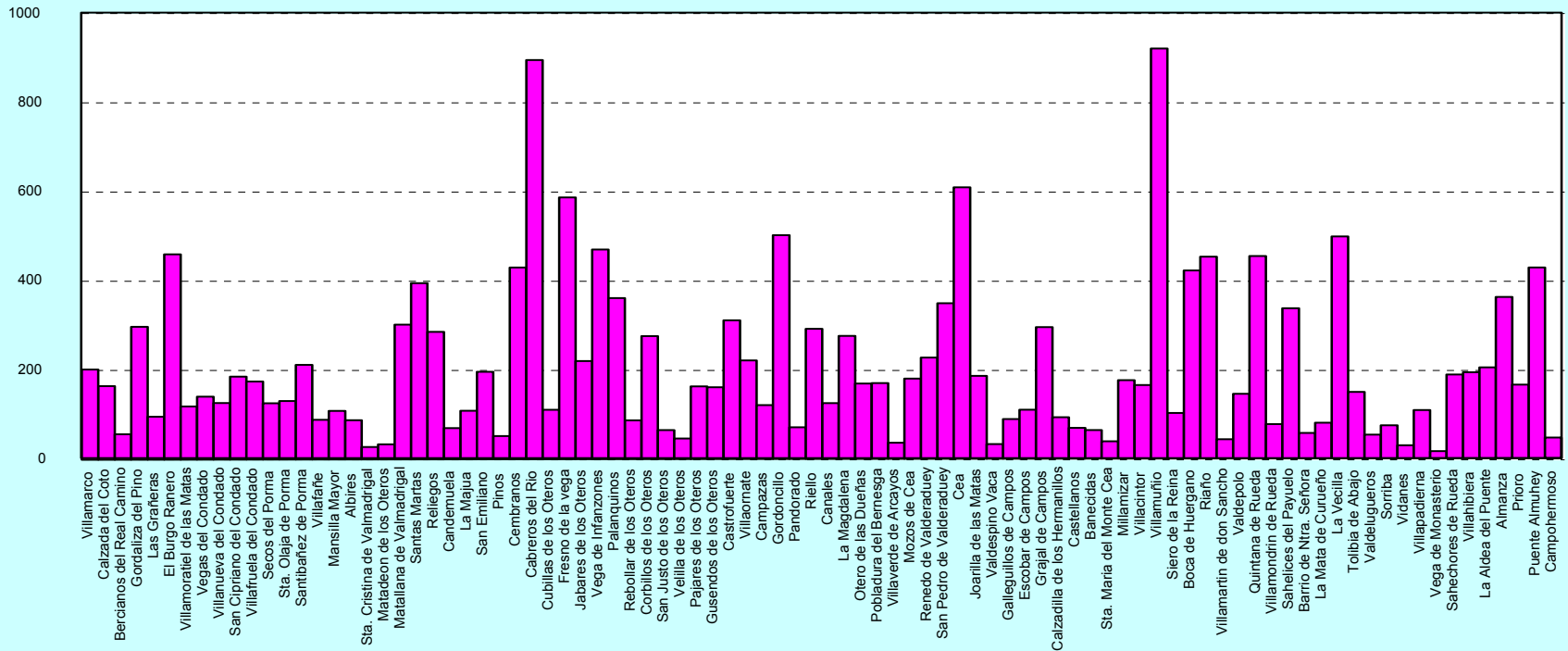


Total 2000: 188 Préstamos. Total 1999: 224 Préstamos. Habitantes: 175

Referenciación (simple) interna anual entre localidades atendidas por una misma biblioteca móvil.

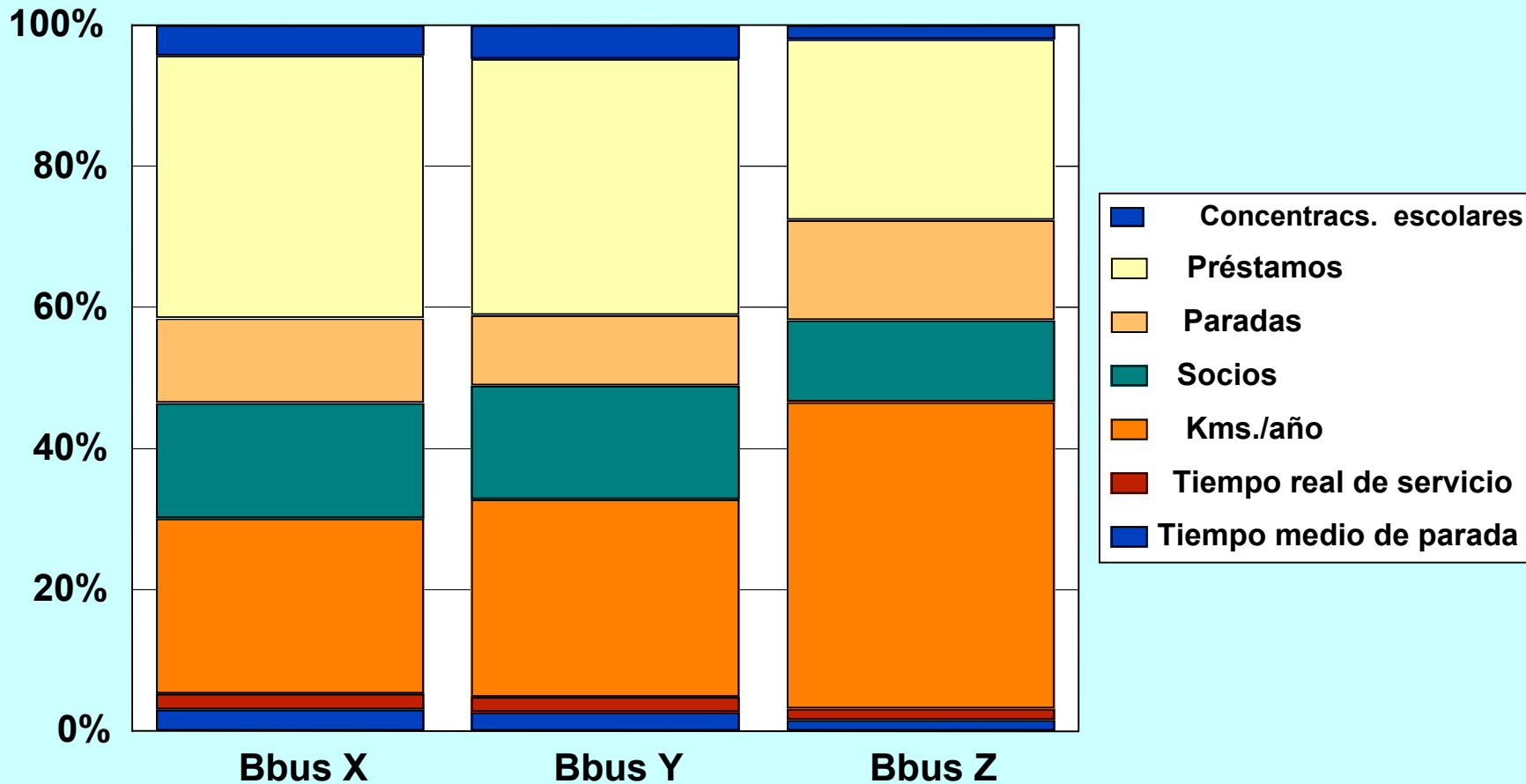
Bibliobus "C". Año 2000

Prestamos totales por pueblos



Resultados globales: 18.706 prestamos.

Ejemplo de referenciación (múltiple) interna entre tres bibliobuses de un mismo Servicio.



Disponibilidad de la biblioteca móvil.

Objetivo: Evaluar la capacidad de la biblioteca móvil para cumplir el programa de visitas previsto.

$$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de visitas realizadas} * 100}{\text{N}^{\circ} \text{ total de visitas programadas}}$$

Rotación.

Objetivo: evaluar el rendimiento de la colección.

$$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de documentos prestados}}{\text{N}^{\circ} \text{ documentos disponibles}}$$

Cuota de ausencia de los documentos.

Objetivo: evaluar el equilibrio entre la oferta y la demanda respecto a los documentos de la colección.

$$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de documentos prestados simultáneamente} * 100}{\text{N}^{\circ} \text{ total de documentos disponibles}}$$

Documentos en préstamo *per capita*.

Objetivo: evaluar la tasa total de uso de la colección en las comunidades atendidas, así como su pertinencia y la capacidad de la biblioteca móvil para promocionar su uso.

$$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de préstamos totales}}{\text{Población total a servir}}$$

Préstamos por tiempo de servicio.

Objetivo: evaluar la relación entre los préstamos y el tiempo empleado para conseguirlos.

$$\frac{\text{Préstamos totales}}{\text{Días de servicio real}}$$

Préstamos por tiempo real de servicio.

Objetivo: evaluar el grado de aprovechamiento en préstamos del tiempo real de servicio bibliotecario (T.R.S.B.).

$$\frac{\text{Préstamos totales}}{\text{Tiempo real de servicio bibliotecario}}$$

Préstamos por empleado.

Objetivo: evaluar los resultados del préstamo en relación a los recursos humanos invertidos en él.

$$\frac{\text{Préstamos totales}}{\text{N}^{\circ} \text{ total de empleados}}$$

Préstamos por empleado, de ruta, en T.R.S.B.

Objetivo: evaluar el nivel de calidad en la atención al público; así como la detección de posibles desequilibrios en el diseño de las rutas.

Préstamos por empleado
T.R.S.B.

Porcentaje de respuestas correctas.

Objetivo: evaluar la capacidad de la biblioteca móvil para atender satisfactoriamente el servicio de referencia.

$$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de aciertos} * 100}{\text{N}^{\circ} \text{ de intervenciones solicitadas}}$$

Operaciones de referencia *per capita*.

Objetivo: evaluar la aceptación que tiene el servicio de referencia entre la población total a servir.

$$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de operaciones}}{\text{Población total a servir}}$$

Tiempo real de servicio bibliotecario (T.R.S.B.)

Objetivo: evaluar el tiempo real dedicado a la atención directa de los usuarios.

Tiempos totales de parada * n° veces
que se realicen en un año

Porcentaje de T.R.S.B. con relación al total de horas trabajadas.

Objetivo: evaluar el equilibrio entre el tiempo de viaje y el T.R.S.B.

$$\frac{\text{T.R.S.B.} * 100}{\text{N}^{\circ} \text{ total de horas trabajadas}}$$

Coste por habitante.

Objetivo: evaluar el coste de los servicios de la biblioteca móvil en relación con el volumen de la población a servir.

$$\frac{\text{Gastos corrientes}}{\text{Habitantes}}$$

Coste por usuario.

Objetivo: evaluar el coste de los servicios de la biblioteca móvil en relación con el número de usuarios reales.

$$\frac{\text{Gastos corrientes}}{\text{Usuarios reales}}$$

Coste por préstamo.

Objetivo: evaluar el coste de los servicios de la biblioteca móvil en relación con el número de préstamos.

Gastos corrientes

Préstamos totales

Coste por T.R.S.B.

Objetivo: evaluar el coste de los servicios de la biblioteca móvil en relación con el nº de horas de T.R.S.B.

Gastos corrientes

T.R.S.B.

Coste por biblioteca móvil.

Objetivo: evaluar los gastos ordinarios que supone el mantenimiento de una biblioteca móvil.

$$\frac{\text{Gastos corrientes}}{\text{N}^{\circ} \text{ de bibliotecas móviles}}$$

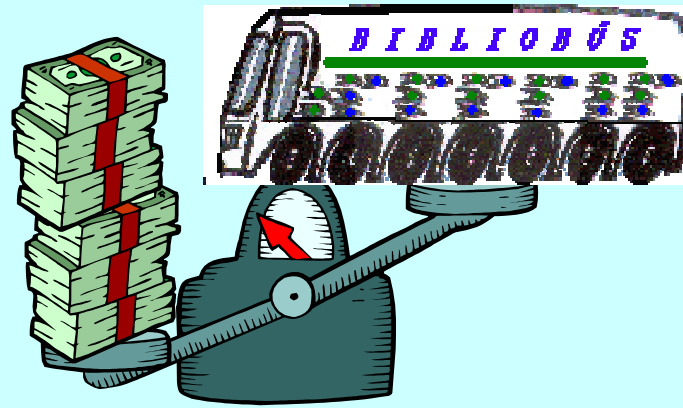
Coste por localidad y/o parada.

Objetivo: evaluar los gastos ordinarios que supone el mantenimiento de cada localidad y/o parada cubierta por el servicio de biblioteca móvil.

Gastos corrientes

Nº de localidades y/o paradas

¿Cuál es el coste real de un servicio de biblioteca móvil?

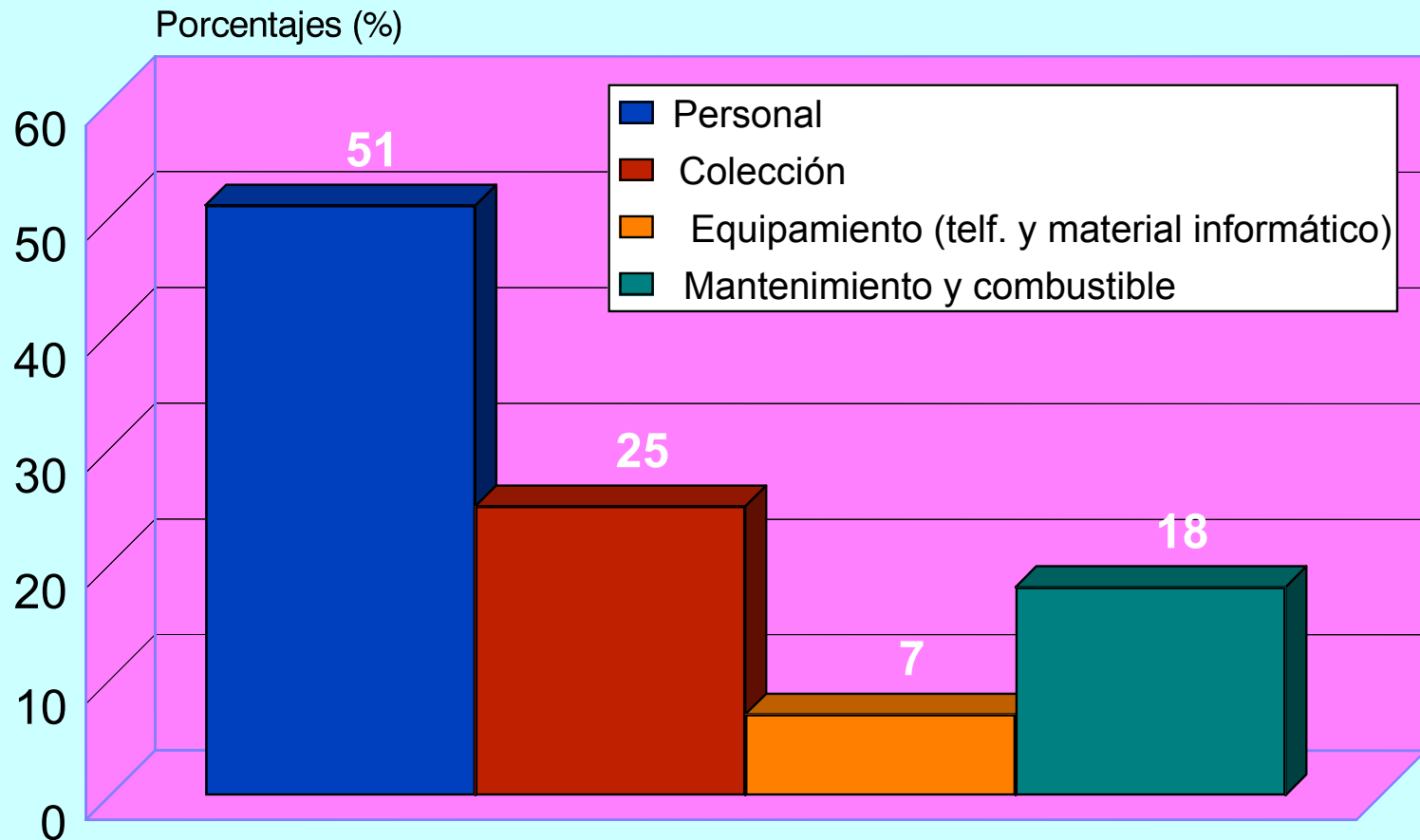


¿Cuál es su relación con el de una biblioteca estable?

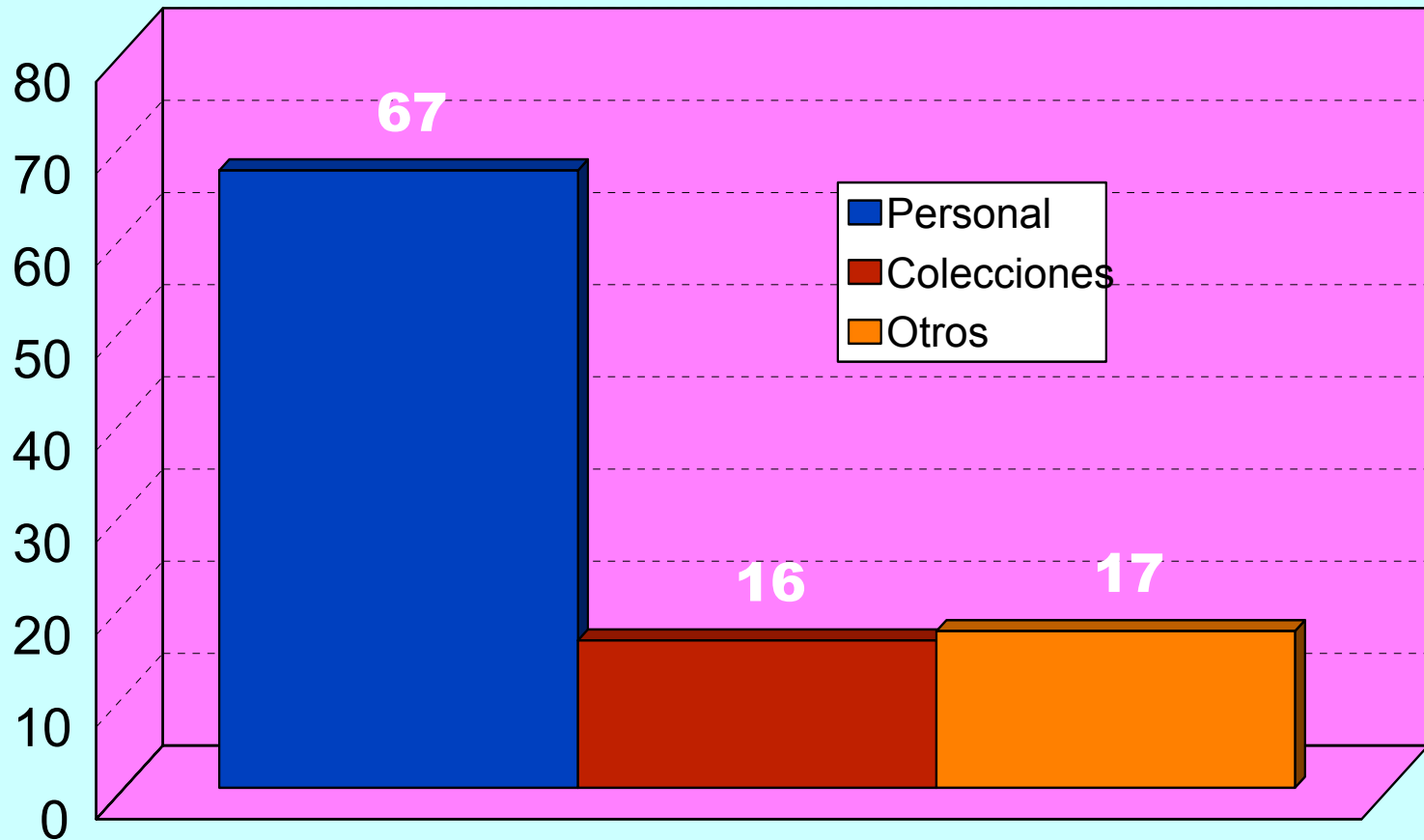
Comparación entre bibliotecas móviles y estables: CRITERIOS.

- Costes.
- Rendimientos.
- Rendimientos + costes (coste/préstamo).

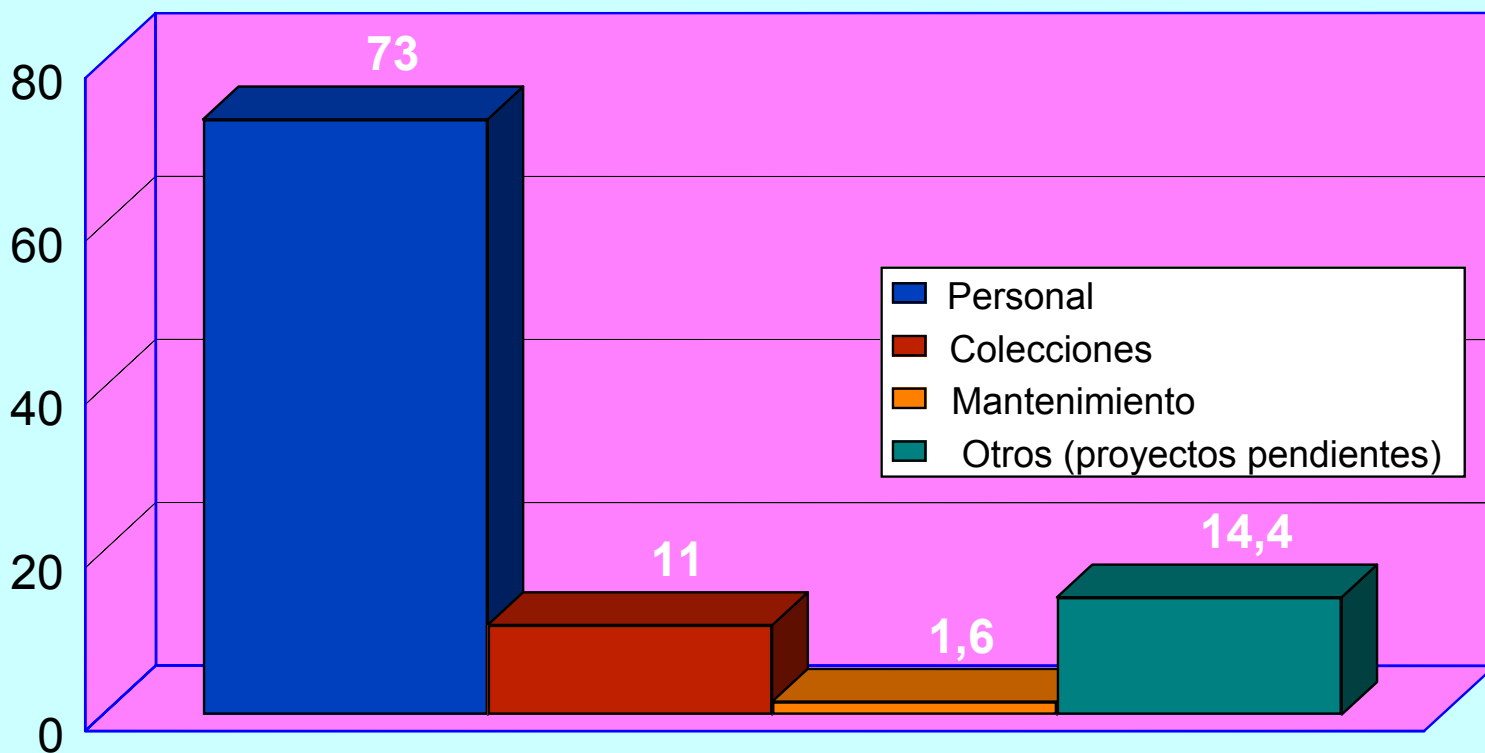
Reparto, en porcentajes, de los **COSTES** de una biblioteca móvil (*Mary Tutton*)



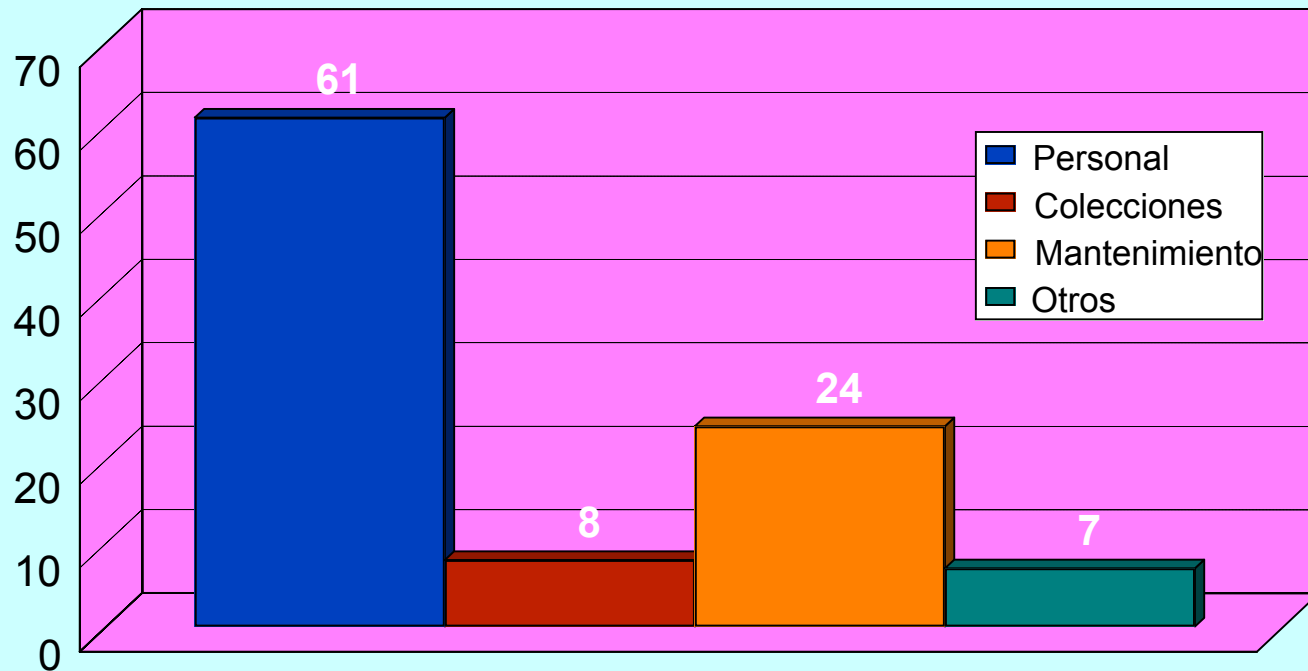
Reparto, en porcentajes, de los costes de las Bibliotecas Públicas del Estado, 2003



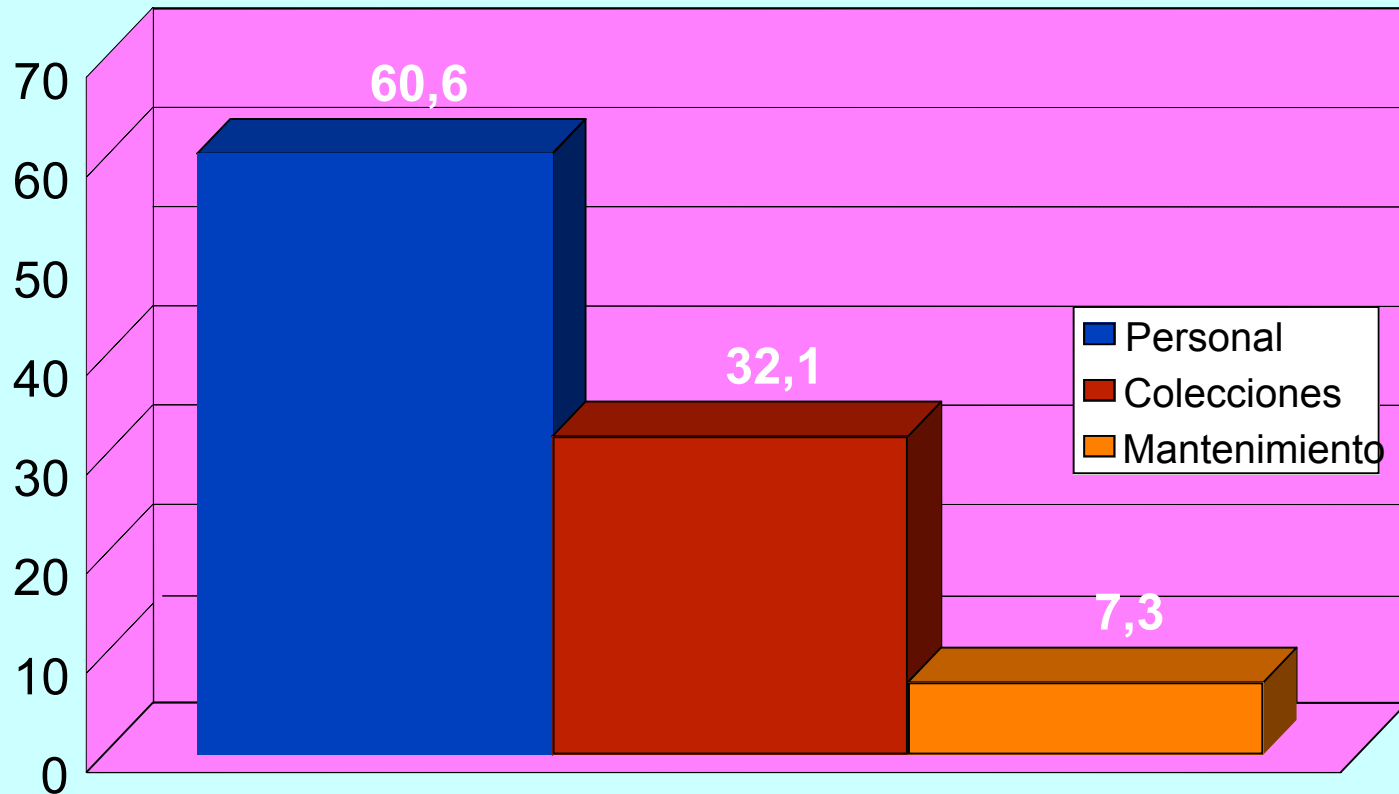
Reparto, en porcentajes, de los costes en los bibliobuses dependientes de la *Toronto Public Library* (Presupuesto, 2001)



Reparto, en porcentajes, de los costes en el Bibliobús Montnegre (Barcelona), 2003



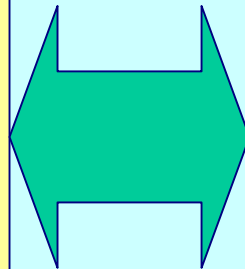
Reparto, en porcentajes, de los costes en los bibliobuses dependientes del *Centro Prov. Coord. de Bibliotecas de León* (Presupuesto, 2004)



Comparación de COSTES entre bibliotecas móviles y estables (Tutton):

Biblioteca móvil.

- Coste por hora
- Coste por préstamo
- Coste por habitante



Biblioteca estable.

- Coste por hora
- Coste por préstamo
- Coste por habitante

Comparación de costes entre bibliotecas móviles y estables (Tutton): COSTES GLOBALES

$$\frac{\text{Costes totales de la bca. estable} * 100}{\text{Costes por biblioteca móvil}}$$

Comparación de rendimientos entre bibliotecas móviles y estables (Tutton): CIRCULACIÓN.

$$\frac{\text{Préstamos totales de la bca. estable} * 100}{\text{Préstamos por biblioteca móvil}}$$

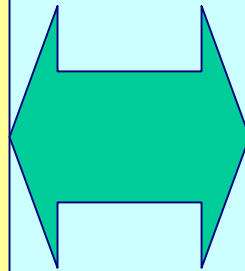
Comparación de rendimientos entre bibliotecas móviles y estables (Tutton): **TIEMPO DE SERVICIO.**

$$\frac{\text{Horas totales de la bca. estable} * 100}{\text{Horas por biblioteca móvil}}$$

Comparación de rendimientos/costes entre bibliotecas móviles y estables (Toronto Public Library):

Biblioteca móvil.

- Préstamos por hora
- Coste por préstamo



Biblioteca estable.

- Préstamos por hora
- Coste por préstamo

Bibliografía.-

- *La BIBLIOTECA móvil*. Gijón : Trea, 2001
- *BIBLIOTECAS Públicas del Estado. Estudio estadístico, 2003*. Madrid : Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas, 2004
- *CLAVES para el éxito: indicadores de rendimiento para bibliotecas públicas*. Barcelona : Eumo ; Octaedro ; Diputació ; Col.legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya, 1995
- CHAN, Arlene <achan@TPL.TORONTO.ON.CA> “Bookmobile costs” [en línea]. En: *BKMOB-L*. 11 de en. 2001. Lista de discusión <BKMOB-L@LISTSERV.CLARION.EDU> [Consulta: 12 en. 2001]
- CITIZENS Alliance for the Bookmobile. *Position Statement: Why a Bookmobile?...*[en línea]. <http://www.residents-first.com/RSD%20CAB.htm> Documento revisado el 26 de noviembre de 2003 [Consulta: 2 de noviembre de 2004]
- DARLENE, Weingand. *Gestión de la biblioteca pública actual. El control*. En: Boletín de las Asociación Andaluza de Bibliotecarios, 2000. N° 59(jun.)
- ESPAÑA. Ministerio de Cultura. *Estadísticas de Bibliotecas Públicas Españolas*. [en línea] http://www.mcu.es/jsp/marcosAncho_wai.jsp?id=45&area=estadisticas. [Consulta: 25 de agosto de 2005]
- FELIU, Toni. *Dades per a l'evaluació 2003. Bibliobús Montnegre*. Barcelona : Diputació Provincial, 2004
- FUEGI, David. “LIBECON2000 et l'avenir des statistiques internationales de bibliothèques”. En: *IFLA Council and General Conference (65th.1999.Bangkok)*
- *GESTIÓN de la calidad y marketing en las bibliotecas públicas*. Barcelona : Fundación Bertelsmann, 1999
- GÓMEZ HERNÁNDEZ. J.A. *Gestión de bibliotecas. Calidad y evaluación*. Murcia : D.M., 2002
- HOLE, Carol <chole@EXCHANGE.ACLD.LIB.FL.US> ”Bookmobile costs” [en línea]. En: *BKMOB-L*. 16 en. 2001. Lista de discusión <BKMOB-L@LISTSERV.CLARION.EDU> [Consulta: 17 en. 2001]
- HU, Teh.wei, BOOMS, Bernard H., KALTREIDER, Lynne Warfield. *A benefit-cost analysis of alternative library delivery systems*. Westport, Conneticuc : Greenwood Press, 1975

Bibliografía.-

- “INFORMACIÓN y documentación. Indicadores de rendimiento bibliotecario”. Norma ISO 11620. UNE 50-137. En: *Revista Española de Documentación Científica*. Madrid : CINDOC, 1999. Vols.22, nº 2(abr.-jun.) y 3(jul.-sept.)
- MACKEY, Laurette. “Mobile Library Service in Canada : Bookmobile at the crossroads” [en línea]. En: *IFLA Council and General Conference (66th.2000. Jerusalem)* <www.ifla.org/IV/ifla66/161-116e-htm> [Consulta: 26 may. 2005]
- *MEMORIA del Centro Provincial Coordinador de Bibliotecas de León*, 2004. Sin publicar.
- MOYA ANEGÓN, Félix, LÓPEZ GIJÓN, Javier y GARCÍA CARO, Concepción. *Técnicas cuantitativas aplicadas a la Biblioteconomía y documentación*.Madrid . Síntesis, D.L. 1996
- *PAUTAS para bibliotecas públicas*. Madrid . Dirección General del Libro y Bibliotecas, 1988
- TORONTO Public Library Board. *Review of Year-end Spending, Fleet Maintenance, Use of Consultants and Budgets for Maintenance and Repairs*. [En línea] http://www.city.toronto.on.ca/audit/2002/tpl_review_of_year_end_april9_final.pdf [Fecha de consulta: 12 de julio de 2005]
- TUTTON, Mary. “A New Perspective on Bookmobile Costs”. En: *The Book Stops Here: new directions in bookmobile service*. Edited by Catherine Suyak Alloway. Metuchen [etc.] : The Scarecrow Press, 1990
- VALLIVANA SERRANO, María de. *Proyecto PAB-REDES. Programa de Análisis de Bibliotecas*. Barcelona : Fundación Bertelsmann, 2003