

**ASOCIACIÓN CASTELLANO-LEONESA DE
PROFESIONALES DE BIBLIOTECAS MÓVILES**

ACLEBIM

**PROPUESTA DE INDICADORES DE
RENDIMIENTO PARA BIBLIOTECAS MÓVILES**

© *Ana Isabel Mateos Vara y Roberto Soto Arranz.*

ÍNDICE.-

Abreviaturas.

Introducción

Campo de aplicación y criterios

Definiciones

Marco descriptivo

Utilización de los indicadores.

Selección de los indicadores.

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 BIBLIOTECARIO.

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.

Bibliografía

Abreviaturas.

- ***b.m.:*** biblioteca móvil
- ***loc.-parada:*** localización y/o parada
- ***T.R.S.B.:*** tiempo real de servicio bibliotecario

Introducción.

Las bibliotecas móviles son una parte integrante e importante de cualquier sistema público de bibliotecas; por tanto han de participar en igualdad de condiciones que las bibliotecas estables dentro de dicho sistema.

Una de las esferas fundamentales en todo proceso de gestión es la toma de decisiones, la cual se apoya indefectiblemente en informaciones procedentes de la evaluación de servicios. Las bibliotecas móviles han de participar en igualdad de condiciones que las bibliotecas estables dentro de dicho proceso.

Hasta ahora la evaluación de bibliotecas públicas está avalada por una amplia bibliografía, numerosos ensayos y aplicaciones, gran número de indicadores de rendimiento, técnicas y hasta de normalización internacional. Por el contrario, si bien parte de todo ello es aplicable a las bibliotecas móviles, por su propia naturaleza, éstas precisan una evaluación que recoja sus peculiaridades con el fin de obtener un conocimiento lo más cercano a la realidad.

ACLEBIM ha pretendido llenar este vacío con la presente *Propuesta de Indicadores de Rendimiento para bibliotecas móviles*, desde la prudencia de todo lo nuevo y desde la seguridad de estar abriendo una nueva vía en pro de una valoración más real de este tipo de servicios bibliotecarios.

El mero hecho de titularlo “*Propuesta*” es indicativo del talante abierto con el que se ha confeccionado el presente estudio, no sólo para la modificación y optimación de todo lo que se crea conveniente, sino también en cuanto al nacimiento de una corriente de interés continuo sobre este tipo de temas.

A partir de las fuentes consultadas, y en vista de la profusión de indicadores de rendimiento según los autores, hemos preferido tomar como guión y estructura general la *Norma ISO 11620, UNE 50-137 Información y Documentación. Indicadores de rendimiento bibliotecario*, de la que hemos tomado muchos indicadores para adaptarlos a las condiciones peculiares de las bibliotecas móviles, se han añadido otros de distintos autores y se han incorporado otros nuevos de cosecha propia.

Campo de aplicación, y criterios.

Los indicadores de rendimiento que presentamos son aplicables a cualquier tipo de biblioteca móvil, y están especialmente indicados para conseguir una evaluación simple o referenciada de la eficacia y calidad de los servicios, y de eficiencia en cuanto al grado de aprovechamiento de los recursos asignados.

Por el carácter novedoso de esta *Propuesta*, en muchos casos, los indicadores de rendimiento no han sido probados ni validados, y menos recogidos en la literatura científica. Asimismo algunos indicadores no tienen

aún “uso generalizado” en las bibliotecas móviles. Por todo ello, nos hemos fijado exclusivamente y de forma exhaustiva en los criterios generalmente admitidos para la valoración de los indicadores propuestos: contenido informativo, fiabilidad, validez, idoneidad, practicidad y comparabilidad.

Definiciones.

- **Biblioteca móvil:** “Servicio de biblioteca pública incluido en una unidad administrativa que, mediante una colección organizada y procesada de documentos, gestionada por personal capacitado y suficiente, con la ayuda de medios técnicos y materiales precisos y el apoyo de la base central de la que procede, se vale de un medio de transporte, de tracción propia o remolcado, para acceder físicamente de forma planificada, predeterminada, periódica y publicitada, a lugares o grupos sociales ajenos a una prestación bibliotecaria estable, con el objetivo de hacerles partícipes de los beneficios de la Biblioteca Pública”.¹
- **Localidad:** Núcleo donde se concentra un grupo específico de socios de la biblioteca móvil, que generalmente coincide con su residencia domiciliaria o formativa.
- **Parada:** Emplazamiento físico donde la biblioteca móvil desempeña sus funciones como punto del sistema de biblioteca pública en el que se integra.
- **Publicidad:** Conjunto de actuaciones y/o productos encaminados a difundir el conocimiento del servicio de la biblioteca móvil, más allá de la propia actividad bibliotecaria diaria de ruta, y del propio desplazamiento del vehículo que la alberga para la misma.
- **Ruta:** Cada uno de los recorridos geográficos de la biblioteca móvil. Aunque puede ser superior, una ruta suele corresponder a una jornada laboral. Una ruta está formada por localidades y/o paradas.
- **Unidad administrativa:** “Cualquier biblioteca independiente o grupo de bibliotecas bajo un solo director o una sola administración”.²
- **Usuario:** es el receptor de los servicios de la biblioteca móvil, bien sea individual o corporativo.
- **Visita:** Cada una de las veces que la biblioteca móvil acude a una localidad y/o parada.

Marco descriptivo.

Siguiendo la *Norma ISO 11620, UNE 50-137 Información y Documentación. Indicadores de rendimiento bibliotecario*, la descripción de cada indicador constará de las siguientes partes:

¹ *La biblioteca móvil*, p.19. Op. cit. en la bibliogr.

² *Pautas para bibliotecas públicas*, p.11. Op. cit. en la bibliogr.

- Nombre.
- Objetivo.
- Campo de aplicación: se especificarán el tipo de bibliotecas, las limitaciones y las utilidades.
- Definición.
- Método.
- Niveles: opcional según cada indicador.
 - General.
 - Por Biblioteca móvil.
 - Por localidad y/o parada.
 - Por visita.

Utilización de los indicadores.

Los indicadores de rendimiento que proponemos pueden usarse en la evaluación del grado de alcance de la misión y los objetivos, tanto generales como específicos.

En la misma línea, los indicadores constituyen instrumentos vinculados a la planificación y evaluación sistemáticas, como fuentes de información para la toma de decisiones.

Asimismo, los indicadores se configuran como útiles de control en la gestión; en la comunicación entre el personal, con el organismo financiador y con los usuarios; y como referenciadores entre servicios y/o bibliotecas móviles con misiones y objetivos similares.

Selección de los indicadores.

Hemos desarrollado una lista extensa y exhaustiva de indicadores, aunque no faltará quien eche de menos algunos.

A pesar de lo extenso, somos conscientes de que cada servicio o biblioteca móvil habrá de realizar una necesaria selección de entre las opciones que ofrecemos según sus necesidades de gestión, control, evaluación y comunicación.

B2.1.1 PORCENTAJE DE USUARIOS REALES.

B2.1.1.1 Objetivo.

Evaluar el éxito de la biblioteca móvil en alcanzar a la población objetivo, es decir, porcentualizar el índice de usuarios reales en relación a los potenciales.

B2.1.1.2 Campo de aplicación.

Todas las bibliotecas móviles.

Este indicador puede utilizarse para comparar bibliotecas móviles que pretendan servir a grupos similares, y con características comunes (rutas, distancias, tiempos –vehículos, orografía...-), teniendo la precaución de utilizar el mismo método para calcular el indicador.

B2.1.1.3 Definición del indicador.

Porcentaje de la población objetivo que usa la biblioteca móvil, es decir, el tanto por ciento de usuarios reales sobre los usuarios potenciales, entendidos tanto como personas individuales como grupos (instituciones...) que han visitado la biblioteca móvil o utilizado sus servicios durante el último año.

B2.1.1.4 Métodos.

a) Manual.

A partir de una muestra representativa y aleatoria de la población objetivo:

$$\frac{\text{Usuarios reales} \times 100}{\text{Volumen de la muestra}}$$

b) Utilizando los registros del sistema automatizado:

$$\frac{\text{Usuarios reales} \times 100}{\text{Población total objetivo}}$$

Niveles.

En el detalle de los distintos niveles en los que se puede aplicar el presente indicador tomaremos por defecto el método basado en la utilización de los registros del sistema automatizado, por ser el de información más completa, y por la posibilidad de extraer los mismos datos por medio de métodos manuales.

a. En general:

Se refiere al conjunto de bibliotecas móviles, siempre que dependan de la misma unidad administrativa.

$$\frac{\text{Usuarios reales}}{\text{Población total objetivo}}$$

b. Por biblioteca móvil:

Se refiere a cada biblioteca móvil por separado de las dependientes de una misma unidad administrativa. Dos posibilidades:

$$\frac{\text{Usuarios reales de cada b.m.} \times 100}{\text{Población total objetivo de esa b.m.}}$$

$$\frac{\text{Media de Usuarios reales por b.m.} \times 100}{\text{Media de población por b.m.}}$$

c. Por ruta:

Se refiere a cada uno de los recorridos establecidos de antemano, como unidades en las que se estructura el servicio de biblioteca móvil. Para una período anual. Dos posibilidades:

$$\frac{\text{Usuarios reales de cada ruta} \times 100}{\text{Población total objetivo de esa ruta}}$$

$\frac{\text{Media de Usuarios reales por ruta} \times 100}{\text{Media de población por ruta}}$

d. Por localidad y/o parada:

Para el conjunto anual de veces que se acude a cada localidad y/o parada.

$\frac{\text{Usuarios reales de cada loc.-parada} \times 100}{\text{Población total de cada loc.-parada}}$

$\frac{\text{Media de Usuarios reales por loc.-para} \times 100}{\text{Media población por loc.-parada}}$

e. Por visita:

Para el conjunto anual de las veces que se acude a una localidad y/o parada.

$\frac{(\text{Usuarios reales de cada loc.-parada} \times 100 / \text{Población total objetivo de esa b.m.})}{\text{n}^\circ \text{ de visitas efectuadas}}$

En cada uno de los niveles se puede descender a indicadores más exhaustivos tales como el sexo o la edad

B2.1.2 FLUCTUACIÓN DEL VOLUMEN DE SOCIOS EN %.

B2.1.2.1 Objetivo.

Cuantificar las variaciones (positivas y negativas) en el número de socios.

B2.1.2.2 Campo de aplicación.

Todas las bibliotecas móviles.

Este indicador puede utilizarse para comparar bibliotecas móviles que pretendan servir a grupos similares, y con características comunes (rutas, distancias, tiempos –vehículos, orografía...-), teniendo la precaución de utilizar el mismo método para calcular el indicador

B2.1.2.3 Definición del indicador.

Porcentaje de aumento o disminución en el volumen de los socios abscritos al servicio de biblioteca móvil en un año completo.

B2.1.2.4 Métodos.

c) Manual.

A partir del recuento unitario de cada nueva inscripción o baja:

$\frac{\text{Socios del año actual} - \text{socios del años anterior} \times 100}{\text{socios del año anterior}}$

d) Utilizando los registros del sistema automatizado:

$\frac{\text{Socios del año actual} - \text{socios del años anterior} \times 100}{\text{socios del año anterior}}$

Niveles.

En el detalle de los distintos niveles en los que se puede aplicar el presente indicador tomaremos por defecto el método basado en la utilización de los registros del sistema automatizado, por ser el de información más completa, y por la posibilidad de extraer los mismos datos por medio de métodos manuales.

a. En general:

Se refiere al conjunto de bibliotecas móviles, siempre que dependan de la misma unidad administrativa.

$$\frac{\text{Socios del año actual} - \text{socios del años anterior} \times 100}{\text{socios del año anterior}}$$

b. Por biblioteca móvil:

Se refiere a cada biblioteca móvil por separado de las dependientes de una misma unidad administrativa. Dos posibilidades:

$$\frac{\text{Socios del año actual de cada b.m.} - \text{socios del años anterior de cada b.m.} \times 100}{\text{socios del año anterior de cada b.m.}}$$

$$\frac{\text{Media de socios del año actual por b.m.} - \text{media de socios del año anterior por b.m.} \times 100}{\text{Media de socios del año anterior por b.m.}}$$

c. Por ruta:

Se refiere a cada uno de los recorridos establecidos de antemano, como unidades en las que se estructura el servicio de biblioteca móvil. Para una período anual. Dos posibilidades:

$$\frac{\text{Socios del año actual de cada ruta} - \text{socios del años anterior de cada ruta} \times 100}{\text{socios del año anterior de cada ruta}}$$

$$\frac{\text{Media de socios del año actual por ruta} - \text{media de socios del año anterior por ruta} \times 100}{\text{Media de socios del año anterior por ruta}}$$

d. Por localidad y/o parada:

Para el conjunto de veces que se acude a cada localidad y/o parada.

$$\frac{\text{Socios del año actual de cada loc.} - \text{socios del años anterior de cada loc.} \times 100}{\text{socios del año anterior de cada loc.}}$$

$$\frac{\text{Media de socios del año actual por loc.} - \text{media de socios del año anterior por loc.} \times 100}{\text{Media de socios del año anterior por loc.}}$$

En cada uno de los niveles se puede descender a indicadores más exhaustivos tales como el sexo o la edad.

B2.1.3 VISITAS A LA BIBLIOTECA MÓVIL PER CAPITA

B2.1.3.1 Objetivo.

Evaluar el éxito de la biblioteca móvil en atraer usuarios a sus servicios.

B2.1.3.2 Campo de aplicación.

Todas las bibliotecas móviles.

Este indicador puede utilizarse para comparar bibliotecas móviles que pretendan servir a grupos similares, y con características comunes (rutas, distancias, tiempos –vehículos, orografía...-), teniendo la precaución de utilizar el mismo método para calcular el indicador.

B2.1.3.3 Definición del indicador.

Número total de asistencias de usuarios durante un año dividido por el total de la población objetivo.

Como el servicio de información y referencia es uno de los de mayor entidad en el campo de las bibliotecas móviles, cada servicio tendrá que considerar si las consultas remotas (telefónicas, internet...) cuentan como visitas o no.

B2.1.3.4 Métodos.

Bien sea mediante el recuento exhaustivo de todas la visitas efectuadas, bien por medio de un muestreo³ en el que se tengan en cuenta las variaciones estacionales, la fórmula matemática que lo describe es :

$$\boxed{\text{Visitas totales} / \text{Población total}}$$

Niveles.

a. En general:

Se refiere al conjunto de bibliotecas móviles, siempre que dependan de la misma unidad administrativa.

$$\boxed{\text{Visitas totales} / \text{Población total}}$$

b. Por biblioteca móvil:

Se refiere a cada biblioteca móvil por separado de las dependientes de una misma unidad administrativa. Dos posibilidades:

$$\boxed{\text{Visitas totales a cada biblioteca móvil} / \text{Población total de cada biblioteca móvil}}$$

$$\boxed{\text{Media de visitas totales por biblioteca móvil} / \text{Media de población total por biblioteca móvil}}$$

c. Por ruta:

Se refiere al conjunto de veces que en un año se atiende a cada uno de los recorridos establecidos de antemano, como unidades en las que se estructura el servicio de biblioteca móvil. Dos posibilidades:

$$\boxed{\text{Visitas totales en cada ruta} / \text{Población total de cada ruta}}$$

$$\boxed{\text{Media de visitas totales por ruta} / \text{Media de población total por ruta}}$$

d. Por localidad y/o parada:

Para el conjunto de veces que se acude a cada localidad y/o parada. Dos posibilidades:

$$\text{Visitas totales en cada loc-parada} / \text{Población total de cada loc.-parada}$$

$$\boxed{\text{Media de visitas por loc.-parada} / \text{Media de población total por loc.-parada}}$$

³ Se recomienda que el período de muestra con el que se trabaje coincida, al menos, con la periodicidad con que desarrolle sus servicios la biblioteca móvil.

e. Por visita:

Para el conjunto de las veces que se acude a una localidad y/o parada.

$$\frac{\text{Media de visitantes por visita}}{\text{Población total objetivo}}$$

B2.1.4 FLUCTUACIÓN DEL VOLUMEN DE SOCIOS ACTIVOS EN %.

B2.1.4.1 Objetivo.

Porcentualizar la tasa de conservación de usuarios.

B2.1.4.2 Campo de aplicación.

Todas las bibliotecas móviles.

Este indicador puede utilizarse para comparar bibliotecas móviles que pretendan servir a grupos similares, y con características comunes (rutas, distancias, tiempos –vehículos, orografía...-), teniendo la precaución de utilizar el mismo método para calcular el indicador

B2.1.4.3 Definición del indicador.

Porcentaje de aumento o disminución en el volumen de los socios abscritos al servicio de biblioteca móvil y que hacen uso de él en un año completo.

B2.1.4.4 Métodos.

a. Manual.

A partir de un muestreo entre los socios:

$$\frac{((\text{Socios activos año actual} - \text{nuevos socios año actual}) - \text{Socios activos del año anterior}) \times 100}{\text{socios activos del año anterior}}$$

b. Utilizando los registros del sistema automatizado:

$$\frac{((\text{Socios activos año actual} - \text{nuevos socios año actual}) - \text{Socios activos del año anterior}) \times 100}{\text{socios activos del año anterior}}$$

Niveles.

En el detalle de los distintos niveles en los que se puede aplicar el presente indicador tomaremos por defecto el método basado en la utilización de los registros del sistema automatizado, por ser el de información más completa, y por la posibilidad de extraer los mismos datos por medio de métodos manuales.

a. En general:

Se refiere al conjunto de bibliotecas móviles, siempre que dependan de la misma unidad administrativa.

$$\frac{((\text{Socios activos año actual} - \text{nuevos socios año actual}) - \text{Socios activos del año anterior}) \times 100}{\text{socios activos del año anterior}}$$

b. Por biblioteca móvil:

Se refiere a cada biblioteca móvil por separado de las dependientes de una misma unidad administrativa. Dos posibilidades:

$$\frac{((\text{Socios activos año actual de cada b.m.}-\text{nuevos socios año actual de cada b.m.})-\text{Socios activos del año anterior de cada b.m.}) \times 100}{\text{socios activos del año anterior de cada b.m.}}$$

$$\frac{((\text{Media de socios activos año actual por b.m.}- \text{media de nuevos socios año actual por b.m.})-\text{Socios activos del año anterior por b.m.}) \times 100}{\text{socios activos del año anterior por b.m.}}$$

c. Por ruta:

Se refiere a cada uno de los recorridos establecidos de antemano, como unidades en las que se estructura el servicio de biblioteca móvil. Para una período anual.. Dos posibilidades:

$$\frac{((\text{Socios activos año actual de cada ruta}-\text{nuevos socios año actual de cada ruta})-\text{Socios activos del año anterior de cada ruta}) \times 100}{\text{socios activos del año anterior de cada ruta}}$$

$$\frac{((\text{Media de socios activos año actual por ruta} - \text{media de nuevos socios año actual por ruta})-\text{Socios activos del año anterior por ruta}) \times 100}{\text{socios activos del año anterior por ruta}}$$

d. Por localidad y/o parada:

Para el conjunto de veces que se acude a cada localidad y/o parada.

$$\frac{((\text{Socios activos año actual de cada loc.-parada} - \text{nuevos socios año actual de cada loc.-parada})-\text{Socios activos del año anterior de cada loc.-parada.}) \times 100}{\text{socios activos del año anterior de cada loc.-parada}}$$

$$\frac{((\text{Media de socios activos año actual por loc.-parada} - \text{media de nuevos socios año actual por loc.-parada})-\text{Socios activos del año anterior por loc.-parada}) \times 100}{\text{socios activos del año anterior por loc.-parada}}$$

En cada uno de los niveles se puede descender a indicadores más exhaustivos tales como el sexo o la edad.

B2.2SERVICIOS PÚBLICOS. SUMINISTRO DE DOCUMENTOS.

En todos los puntos en los que se desarrolla este apartado, es necesario tener en cuenta el tipo de colección con la que se va a contar, es decir, si va a tener un carácter compartido por el conjunto de bibliotecas móviles dependientes de una misma unidad administrativa, o van a existir tantas colecciones como bibliotecas móviles. Asimismo también habrá que considerar la conveniencia o no de incluir las obras dispuesta al público por medio de internet (base de datos, portales, bibliotecas virtuales...)

B2.2.1 ROTACIÓN.

B2.2.1.1 Objetivo.

Conseguir evaluar el rendimiento de la colección.

B2.2.1.2 Campo de aplicación.

Todas las bibliotecas móviles.

Este indicador puede utilizarse para comparar colecciones de bibliotecas móviles que pretendan servir a grupos similares, y con características comunes

(rutas, distancias, tiempos –vehículos, orografía...-), teniendo la precaución de utilizar el mismo método para calcular el indicador. Esta referenciación es válida tanto entre colecciones individualizadas por bibliotecas móviles, estén o no bajo una misma unidad administrativa, y entre colecciones compartidas por varias bibliotecas móviles y con otras de esta índole.

B2.2.1.3 Definición del indicador.

Promedio de préstamos para un mismo documento durante un año.

B2.2.1.4 Métodos.

a. Manual.

A partir de un muestreo elegido al azar de entre la colección:

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

b. Utilizando los registros del sistema automatizado:

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

Niveles.

En el detalle de los distintos niveles en los que se puede aplicar el presente indicador tomaremos por defecto el método basado en la utilización de los registros del sistema automatizado, por ser el de información más completa, y por la posibilidad de extraer los mismos datos por medio de métodos manuales.

a. En general:

Se refiere al conjunto de bibliotecas móviles, siempre que dependan de la misma unidad administrativa.

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

b. Por biblioteca móvil:

Se refiere a cada biblioteca móvil por separado de las dependientes de una misma unidad administrativa. Dos posibilidades:

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ de documentos prestados en cada b.m.}}{\text{N}^\circ \text{ de documentos disponibles en cada b.m.}}$$

$$\frac{\text{Media de documentos prestados por b.m.}}{\text{Media de documentos disponibles por b.m.}}$$

c. Por ruta:

Se refiere a cada uno de los recorridos establecidos de antemano, como unidades en las que se estructura el servicio de biblioteca móvil. Para una período anual. Dos posibilidades:

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

$$\frac{\text{Media de documentos prestados por ruta}}{\text{Media de documentos disponibles por ruta}}$$

d. Por localidad:

Para el conjunto de veces que se acude a cada localidad.

Nº de documentos prestados en cada localidad / Nº de documentos disponibles en cada localidad

En cada uno de los niveles se puede descender a indicadores más exhaustivos tales como el sexo o la edad.

B2.2.2 DISPONIBILIDAD DE DOCUMENTOS SOLITADOS.

B2.2.2.1 Objetivo.

Conseguir evaluar, en forma de porcentaje, el equilibrio entre la oferta y la demanda respecto a la colección .

B2.2.2.2 Campo de aplicación.

Todas las bibliotecas móviles.

Este indicador puede utilizarse para comparar colecciones de bibliotecas móviles que pretendan servir a grupos similares, y con características comunes (rutas, distancias, tiempos –vehículos, orografía...-), teniendo la precaución de utilizar el mismo método para calcular el indicador. Esta referenciación es válida tanto entre colecciones individualizadas por bibliotecas móviles, estén o no bajo una misma unidad administrativa, y entre colecciones compartidas por varias bibliotecas móviles y con otras de esta índole.

B2.2.2.3 Definición del indicador.

Porcentaje de los documentos solicitados por los usuarios que se encuentran en la biblioteca móvil para ser servidos en el momento de la demanda en que son demandados.

B2.2.2.4 Métodos.

a) Manual.

A partir de un muestreo elegido al azar de entre la colección:

$\frac{\text{Nº de documentos disponibles en la muestra} \times 100}{\text{Nº total de documentos en la muestra}}$
--

b) Utilizando los registros del sistema automatizado:

$\frac{\text{Nº de documentos disponibles} \times 100}{\text{Nº total de documentos en la colección}}$
--

Niveles.

En el detalle de los distintos niveles en los que se puede aplicar el presente indicador tomaremos por defecto el método basado en la utilización de los registros del sistema automatizado, por ser el de información más completa, y por la posibilidad de extraer los mismos datos por medio de métodos manuales.

a. En general:

Se refiere al conjunto de bibliotecas móviles, siempre que dependan de la misma unidad administrativa.

$\frac{\text{Nº de documentos disponibles} \times 100}{\text{Nº total de documentos en la colección}}$
--

b. Por biblioteca móvil:

Se refiere a cada biblioteca móvil por separado de las dependientes de una misma unidad administrativa:

$\frac{\text{N}^\circ \text{ de documentos disponibles} \times 100}{\text{N}^\circ \text{ total de documentos en la colección de cada b.m.}}$

B2.2.4 CUOTA DE AUSENCIA.

B2.2.4.1 Objetivo.

Conseguir evaluar, en forma de porcentaje, el equilibrio entre la oferta y la demanda respecto a la colección .

B2.2.4.2 Campo de aplicación.

Todas las bibliotecas móviles.

Este indicador puede utilizarse para comparar colecciones de bibliotecas móviles que pretendan servir a grupos similares, y con características comunes (rutas, distancias, tiempos –vehículos, orografía...-), teniendo la precaución de utilizar el mismo método para calcular el indicador. Esta referenciación es válida tanto entre colecciones individualizadas por bibliotecas móviles, estén o no bajo una misma unidad administrativa, y entre colecciones compartidas por varias bibliotecas móviles y con otras de esta índole.

B2.2.4.3 Definición del indicador.

Porcentaje de todos los documentos que están siendo utilizados en un momento dado.

B2.2.4.4 Métodos.

c) Manual.

A partir de un muestreo elegido al azar de entre la colección:

$\frac{\text{N}^\circ \text{ de documentos prestados simultáneamente en la muestra} \times 100}{\text{N}^\circ \text{ total de documentos disponibles en la muestra}}$
--

d) Utilizando los registros del sistema automatizado:

$\frac{\text{N}^\circ \text{ de documentos prestados simultáneamente} \times 100}{\text{N}^\circ \text{ total de documentos disponibles en la colección}}$
--

Niveles.

En el detalle de los distintos niveles en los que se puede aplicar el presente indicador tomaremos por defecto el método basado en la utilización de los registros del sistema automatizado, por ser el de información más completa, y por la posibilidad de extraer los mismos datos por medio de métodos manuales.

c. En general:

Se refiere al conjunto de bibliotecas móviles, siempre que dependan de la misma unidad administrativa.

$\frac{\text{N}^\circ \text{ de documentos prestados simultáneamente} \times 100}{\text{N}^\circ \text{ total de documentos disponibles en la colección}}$
--

a. Por biblioteca móvil:

Se refiere a cada biblioteca móvil por separado de las dependientes de una misma unidad administrativa:

$\frac{\text{N}^\circ \text{ de documentos prestados simultáneamente} \times 100}{\text{N}^\circ \text{ total de documentos disponibles en la colección}}$
--

B2.2.5 PORCENTAJE DE DOCUMENTOS NO PRESTADOS.

B2.2.5.1 Objetivo.

Conseguir evaluar, en forma de porcentaje, la pertinencia de la oferta respecto a la demanda.

B2.2.5.2 Campo de aplicación.

Todas las bibliotecas móviles.

Este indicador puede utilizarse para comparar colecciones de bibliotecas móviles que pretendan servir a grupos similares, y con características comunes (rutas, distancias, tiempos –vehículos, orografía...-), teniendo la precaución de utilizar el mismo método para calcular el indicador. Esta referenciación es válida tanto entre colecciones individualizadas por bibliotecas móviles, estén o no bajo una misma unidad administrativa, y entre colecciones compartidas por varias bibliotecas móviles y con otras de esta índole.

B2.2.5.3 Definición del indicador.

Porcentaje de todos los documentos no prestados en un año.

B2.2.5.4 Métodos.

e) Manual.

A partir de un muestreo elegido al azar de entre la colección:

$\frac{\text{N}^\circ \text{ de documentos no prestados} \times 100}{\text{N}^\circ \text{ total de documentos de la muestra}}$

f) Utilizando los registros del sistema automatizado:

$\frac{\text{N}^\circ \text{ de documentos no prestados} \times 100}{\text{N}^\circ \text{ total de documentos de la colección}}$

Niveles.

En el detalle de los distintos niveles en los que se puede aplicar el presente indicador tomaremos por defecto el método basado en la utilización de los registros del sistema automatizado, por ser el de información más completa, y por la posibilidad de extraer los mismos datos por medio de métodos manuales.

d. En general:

Se refiere al conjunto de bibliotecas móviles, siempre que dependan de la misma unidad administrativa.

$\frac{\text{N}^\circ \text{ de documentos no prestados} \times 100}{\text{N}^\circ \text{ total de documentos de la colección}}$

b. Por biblioteca móvil:

Se refiere a cada biblioteca móvil por separado de las dependientes de una misma unidad administrativa:

$\frac{\text{N}^\circ \text{ de documentos no prestados en cada b.m.} \times 100}{\text{N}^\circ \text{ total de documentos de la colección de cada b.m.}}$

B2.3 SERVICIOS PÚBLICOS. RECUPERACIÓN DE DOCUMENTOS.

B2.3.2 TIEMPO MEDIO DE RECUPERACIÓN DE DOCUMENTOS EN ÁREAS DE LIBRE ACCESO.

B2.3.2.1 Objetivo.

Evaluar si el sistema de recuperación es eficaz.

B2.3.2.2 Campo de aplicación.

Todas las bibliotecas móviles.

Este indicador puede utilizarse para comparar bibliotecas móviles que pretendan servir a grupos similares, y con características comunes (rutas, distancias, tiempos –vehículos, orografía...-), teniendo la precaución de utilizar el mismo método para calcular el indicador.

B2.3.2.3 Definición del indicador.

Tiempo medio transcurrido entre el final de una búsqueda en el catálogo y el momento en que el documento se localiza en el estante.

B2.3.1.4 Métodos.

Buscas a base de voluntarios familiarizados con la biblioteca móvil, medidas y registradas, cada cierto tiempo, a determinar por el interesado en los datos de la estadística.

Si las buscas son pares:

Mediana de los tiempos obtenidos.

Si las buscas son impares:

Suma de los dos valores intermedios/2

Niveles.

a. En general:

Se refiere al conjunto de bibliotecas móviles, siempre que dependan de la misma unidad administrativa.

Si las buscas son pares:

Mediana de los tiempos obtenidos.

Si las buscas son impares:

Suma de los dos valores intermedios/2

b. Por biblioteca móvil:

Se refiere a cada biblioteca móvil por separado de las dependientes de una misma unidad administrativa. Dos posibilidades:

Si las buscas son pares:

Mediana de los tiempos obtenidos.

Si las buscas son impares:

Suma de los dos valores intermedios/2

c. Por ruta:

Se refiere al conjunto de veces que en un año se atiende a cada uno de los recorridos establecidos de antemano, como unidades en las que se estructura el servicio de biblioteca móvil. Dos posibilidades:

Si las búsquedas son pares:

Mediana de los tiempos obtenidos.

Si las búsquedas son impares:

Suma de los dos valores intermedios/2

d. Por localidad y/o parada:

Para el conjunto de veces que se acude a cada localidad y/o parada.

Si las búsquedas son pares:

Mediana de los tiempos obtenidos.

Si las búsquedas son impares:

Suma de los dos valores intermedios/2

SERVICIOS PÚBLICOS. PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS.

B2.4 PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS.

B2.4.1. VOLUMEN DE PRÉSTAMOS (%)

B2.4.1.1 Objetivo.

Evaluar la tasa total de utilización de la colección de préstamo, así como la adecuación de la colección a las necesidades de la población a servir. En el caso de las bibliotecas móviles, el hecho de que el 99% de la colección está es pretable, este indicador equivaldrá a la tasa de uso para toda la colección.

B2.4.1.2 Campo de aplicación.

Todas las bibliotecas móviles. Es un indicador especialmente importante por ser, junto con el de información y referencia, uno de los servicios más desarrollados por las bibliotecas móviles.

Este indicador puede utilizarse para comparar bibliotecas móviles que pretendan servir a grupos similares, y con características comunes (rutas, distancias, tiempos –vehículos, orografía...-), teniendo la precaución de utilizar el mismo método para calcular el indicador.

B2.4.1.3 Definición del indicador.

Número total de préstamos en la colección durante un período de tiempo determinado, un año, un trimestre o el número de días que suponen la unidad de periodicidad utilizada en cada servicio para servir una ruta (mensual, quincenal, semanal...), dividido por el número total de documentos de la colección.

B2.4.1.4 Métodos.

Bien sea manual o automatizado, el indicador se puede calcular por la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Préstamos totales} \times 100}{\text{Documentos totales de la colección}}$$

Niveles.

En el detalle de los distintos niveles en los que se puede aplicar el presente indicador tomaremos por defecto el método basado en la utilización de los registros del sistema automatizado, por ser el de información más completa, y por la posibilidad de extraer los mismo datos por medio de métodos manuales.

a. En general:

Se refiere al conjunto de bibliotecas móviles, siempre que dependan de la misma unidad administrativa.

$$\frac{\text{Préstamos totales} \times 100}{\text{Documentos totales de la colección}}$$

b. Por biblioteca móvil:

Se refiere a cada biblioteca móvil por separado de las dependientes de una misma unidad administrativa.

$$\frac{\text{Préstamos totales en cada b.m.} \times 100}{\text{Documentos totales de la colección en cada b.m.}}$$

c. Por ruta:

Se refiere al conjunto de veces que en un año se atiende a cada uno de los recorridos establecidos de antemano, como unidades en las que se estructura el servicio de biblioteca móvil.

$$\frac{\text{Préstamos totales en cada ruta} \times 100}{\text{Documentos totales de la b.m. que sirve esa ruta}}$$

d. Por localidad y/o parada:

Para el conjunto de veces que se acude a cada localidad y/o parada.

$$\frac{\text{Préstamos totales en cada l.p.} \times 100}{\text{Documentos totales de la b.m. que sirve esa loc.-parada.}}$$

e. Por visita:

Para el conjunto de las veces que se acude a una localidad y/o parada.

$$\frac{\text{Préstamos totales en cada visita} \times 100}{\text{Documentos totales de la b.m. que ha servido esa visita.}}$$

En cada uno de los niveles se puede descender a indicadores más exhaustivos tales como el soporte, la materia, y/o la edad y tipo del público a que se dirige cada documento.

B2.4.2. DOCUMENTOS EN PRÉSTAMOS PER CAPITA.

B2.4.2.1 Objetivo.

Evaluar la tasa total de utilización de la colección por la población a servir; así como la pertinencia de las colecciones y la capacidad de la biblioteca móvil para promocionar su uso.

B2.4.2.2 Campo de aplicación.

Todas las bibliotecas móviles.

Este indicador puede utilizarse para comparar bibliotecas móviles que pretendan servir a grupos similares, y con características comunes (rutas, distancias, tiempos –vehículos, orografía...-), teniendo la precaución de utilizar el mismo método para calcular el indicador.

B2.4.2.3 Definición del indicador.

Número total de préstamos en la colección durante un periodo de tiempo determinado, un año, un trimestre o el número de días que suponen la unidad de periodicidad utilizada en cada servicio para servir una ruta (mensual, quincenal, semanal...) entre la población a servir (usuarios potenciales y reales).

B2.4.2.4 Métodos.

Bien sea manual o automatizado, el procedimiento viene explicado por la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Préstamos totales}}{\text{Población total a servir.}}$$

Niveles.

En el detalle de los distintos niveles en los que se puede aplicar el presente indicador tomaremos por defecto el método basado en la utilización de los registros del sistema automatizado, por ser el de información más completa, y por la posibilidad de extraer los mismos datos por medio de métodos manuales.

a. En general:

Se refiere al conjunto de bibliotecas móviles, siempre que dependan de la misma unidad administrativa.

$$\frac{\text{Préstamos totales}}{\text{Población total a servir.}}$$

b. Por biblioteca móvil:

Se refiere a cada biblioteca móvil por separado de las dependientes de una misma unidad administrativa.

$$\frac{\text{Préstamos totales en cada b.m.}}{\text{Población total a servir por cada b.m..}}$$

c. Por ruta:

Se refiere al conjunto de veces que en un año se atiende a cada uno de los recorridos establecidos de antemano, como unidades en las que se estructura el servicio de biblioteca móvil.

$$\frac{\text{Préstamos totales en cada ruta}}{\text{Población total a servir en cada ruta.}}$$

d. Por localidad y/o parada:

Para el conjunto de veces que se acude a cada localidad y/o parada.

Préstamos totales en cada loc.-parada /
Población total a serviren cada loc.-parada.

e. Por visita:

Para el conjunto de las veces que se acude a una localidad y/o parada.

Préstamos totales en cada visita/ Población
total a servir en cada visita.

En cada uno de los niveles se puede descender a indicadores más exhaustivos tales como el soporte, la meteria, y/o la edad y tipo del público a que se diridige cada documento.

B2.4.4. PRÉSTAMO POR TIEMPO DE SERVICIO.

B2.4.4.1 Objetivo.

Evaluar el volumen de préstamos de la biblioteca móvil en relación al total del tiempo empleado en su desarrollo.

B2.4.4.2 Campo de aplicación.

Todas las bibliotecas móviles.

Este indicador puede utilizarse para comparar bibliotecas móviles que pretendan servir a grupos similares, y con características comunes (rutas, distancias, tiempos –vehículos, orografía...-), teniendo la precaución de utilizar el mismo método para calcular el indicador.

B2.4.4.3 Definición del indicador.

Préstamos totales en un año divididos por el número total de días de servicio en ese año.

B2.4.4.4 Métodos.

Bien sea manual o automatizado, el procedimiento viene explicado por la siguiente fórmula:

Préstamos totales / Días de servicio

Niveles.

a. En general:

Se refiere al conjunto de bibliotecas móviles, siempre que dependan de la misma unidad administrativa.

Préstamos totales / Días de servicio

b. Por biblioteca móvil:

Se refiere a cada biblioteca móvil por separado de las dependientes de una misma unidad administrativa.

Préstamos totales por b.m. / Días de servicio en cada b.m.

c. Por ruta:

Se refiere al conjunto de veces que en un año se atiende a cada uno de los recorridos establecidos de antemano, como unidades en las que se estructura el servicio de biblioteca móvil.

Préstamos totales por ruta/ Días de servicio

d. Por localidad y/o parada:

Para el conjunto de veces que se acude a cada localidad y/o parada.

Préstamos totales por l.p./ Días de servicio.

B2.4.5. PRÉSTAMO POR TIEMPO REAL DE SERVICIO.

B2.4.5.1 Objetivo.

Evaluar el grado de aprovechamiento, en préstamos, del tiempo real de servicio bibliotecario.

B2.4.5.2 Campo de aplicación.

Todas las bibliotecas móviles.

Este indicador puede utilizarse para comparar bibliotecas móviles que pretendan servir a grupos similares, y con características comunes (rutas, distancias, tiempos –vehículos, orografía...-), teniendo la precaución de utilizar el mismo método para calcular el indicador.

B2.4.5.3 Definición del indicador.

Préstamos totales en un año divididos por el número total de horas de servicio bibliotecario, es decir, el tiempo real en el que la biblioteca móvil ha estado abierta al público en ese año.

B2.4.5.4 Métodos.

Bien sea manual o automatizado, el procedimiento viene explicado por la siguiente fórmula:

Préstamos totales / Tiempo.real de servicio
bibliotecario

Niveles.

En el detalle de los distintos niveles en los que se puede aplicar el presente indicador tomaremos por defecto el método basado en la utilización de los registros del sistema automatizado, por ser el de información más completa, y por la posibilidad de extraer los mismo datos por medio de métodos manuales.

a. En general:

Se refiere al conjunto de bibliotecas móviles, siempre que dependan de la misma unidad administrativa.

Préstamos totales / T.R.S.B.

b. Por biblioteca móvil:

Se refiere a cada biblioteca móvil por separado de las dependientes de una misma unidad administrativa. Dos posibilidades:

Total de préstamos de cada b.m. / Total de T.R.S.B. de cada b.m.

Media de préstamos totales por b.m. / Media de T.R.S.B. por b.m.

c. Por ruta:

Se refiere al conjunto de veces que en un año se atiende a cada uno de los recorridos establecidos de antemano, como unidades en las que se estructura el servicio de biblioteca móvil. Dos posibilidades:

Préstamos totales de cada ruta / T.R.S.B. de cada ruta

Media de préstamos totales por ruta / Media de T.R.S.B. por ruta

d. Por localidad y/o parada:

Para el conjunto de veces que se acude a cada localidad y/o parada.

Préstamos totales por loc.-parada / T.R.S.Bibliotecario por loc.-parada.

Media de préstamos totales por loc.-parada / Media de T.R.S.B. por loc.-parada.

B2.4.6. PRÉSTAMO POR EMPLEADO.

B2.4.6.1 Objetivo.

Evaluar los recursos de personal en relación con el número de préstamos.

B2.4.6.2 Campo de aplicación.

Todas las bibliotecas móviles.

Este indicador puede utilizarse para comparar bibliotecas móviles que pretendan servir a grupos similares, y con características comunes (rutas, distancias, tiempos –vehículos, orografía...-), teniendo la precaución de utilizar el mismo método para calcular el indicador y de considerar todas las diferencias en cuanto a sus políticas de préstamo.

B2.4.6.3 Definición del indicador.

Número total de préstamos en el año dividido por el número de empleados en equivalente a tiempo completo para el mismo período.

B2.4.6.4 Métodos.

Préstamos totales / Empleados

Niveles.

En el detalle de los distintos niveles en los que se puede aplicar el presente indicador tomaremos por defecto el método basado en la utilización de los registros del sistema automatizado, por ser el de información más completa, y por la posibilidad de extraer los mismo datos por medio de métodos manuales.

a. En general:

Se refiere al conjunto de bibliotecas móviles, siempre que dependan de la misma unidad administrativa.

Préstamos totales / Empleados totales.

b. Por biblioteca móvil:

Se refiere a cada biblioteca móvil por separado de las dependientes de una misma unidad administrativa. Este indicador puede utilizarse para fijar el nivel de calidad del servicio bibliotecario en general, en ruta.

Préstamos totales en cada b.m./ Empleados de cada b.m.

c. Por ruta:

Se refiere al conjunto de veces que en un año se atiende a cada uno de los recorridos establecidos de antemano, como unidades en las que se estructura el servicio de biblioteca móvil.

Préstamos totales en cada ruta/ Empleados de cada ruta

d. Por localidad y/o parada:

Para el conjunto de veces que se acude a cada localidad y/o parada.

Préstamos totales en cada loc.-parada / Empleados totales

B.2.4.7 PRÉSTAMOS POR EMPLEADO EN T.R.S.B.

B2.4.6.1 Objetivo.

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

B2.4.6.2 Campo de aplicación.

Todas las bibliotecas móviles.

Este indicador puede utilizarse para comparar bibliotecas móviles que pretendan servir a grupos similares, y con características comunes (rutas, distancias, tiempos –vehículos, orografía...-), teniendo la precaución de utilizar el mismo método para calcular el indicador y de considerar todas las diferencias en cuanto a sus políticas de préstamo.

B2.4.6.3 Definición del indicador.

Número total de préstamos en el año por empleado entre el T.R.S.B.

B2.4.6.4 Métodos.

Préstamos totales por empleado/ T.R.S.B.

Niveles.

En el detalle de los distintos niveles en los que se puede aplicar el presente indicador tomaremos por defecto el método basado en la utilización de los registros del sistema automatizado, por ser el de información más completa, y por la posibilidad de extraer los mismo datos por medio de métodos manuales.

e. En general:

Se refiere al conjunto de bibliotecas móviles, siempre que dependan de la misma unidad administrativa.

Préstamos totales por empleado/ T.R.S.B.

f. Por biblioteca móvil:

Se refiere a cada biblioteca móvil por separado de las dependientes de una misma unidad administrativa. Este indicador puede utilizarse para fijar el nivel de calidad del servicio bibliotecario en general, en ruta.

Préstamos totales por empleado en una b.m./ T.R.S.B. en esa b.m.

g. Por ruta:

Se refiere al conjunto de veces que en un año se atiende a cada uno de los recorridos establecidos de antemano, como unidades en las que se estructura el servicio de biblioteca móvil.

Préstamos totales por empleado en un ruta/ T.R.S.B. en esa ruta

h. Por localidad y/o parada:

Para el conjunto de veces que se acude a cada localidad y/o parada.

Préstamos totales por empleado en una loc.-para./ T.R.S.B. en esa loc.-par.

B.2.5 SUMINISTRO DE DOCUMENTOS DE FUENTES EXTERNAS.

B2.5.1 RAPIDEZ DEL PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO.

B2.5.1.1 Objetivo.

Evaluar si la biblioteca móvil proporciona un servicio eficiente de préstamo bibliotecario a sus usuarios

B2.5.1.2 Campo de aplicación.

Todas las bibliotecas móviles.

Este indicador puede utilizarse para comparar bibliotecas móviles que pretendan servir a grupos similares, y con características comunes (rutas, distancias, tiempos –vehículos, orografía...-), teniendo la precaución de utilizar el mismo método para calcular el indicador.

B2.5.1.3 Definición del indicador.

Porcentaje de documentos solicitados que no posee la biblioteca móvil y que se ponen a disposición de los usuarios a partir de fuentes externas, incluidas otras bibliotecas móviles dependientes de la misma unidad administrativa, en un período de tiempo determinado.

B2.5.1.4 Métodos.

Atendiendo al número de solicitudes recibidas y cursadas para este tipo de préstamo y al número de documentos recibidos por la biblioteca a partir de las solicitudes anteriores, este indicador es el resultado de la siguiente expresión:

$$\frac{\text{Total de documentos recibidos} \times 100}{\text{total de solicitudes recibidas}}$$

Niveles.

a. En general:

Se refiere al conjunto de bibliotecas móviles, siempre que dependan de la misma unidad administrativa.

$$\frac{\text{Total de documentos recibidos} \times 100}{\text{total de solicitudes recibidas}}$$

b. Por biblioteca móvil:

Se refiere a cada biblioteca móvil por separado de las dependientes de una misma unidad administrativa.

$$\frac{\text{Total de documentos recibidos en cada b.m.} \times 100}{\text{total de solicitudes recibidas en cada b.m.}}$$

c. Por ruta:

Se refiere al conjunto de veces que en un año se atiende a cada uno de los recorridos establecidos de antemano, como unidades en las que se estructura el servicio de biblioteca móvil.

$$\frac{\text{Total de documentos recibidos en cada ruta} \times 100}{\text{total de solicitudes recibidas en cada ruta.}}$$

d. Por localidad y/o parada:

Para el conjunto de veces que se acude a cada localidad y/o parada. Dos posibilidades:

$$\frac{\text{Total de documentos recibidos en cada loc.-parada} \times 100}{\text{total de solicitudes recibidas en cada loc.-parada.}}$$

e. Por visita:

Para el conjunto de las veces que se acude a una localidad y/o parada.

Media de documentos recibidos por visita x 100/ media de solicitudes recibidas por visita.

B.2.6 SERVICIOS DE REFERENCIA E INFORMACIÓN.

B.2.6.1 PORCENTAJE DE RESPUESTAS CORRECTAS.

B2.6.1.1 Objetivo.

Evaluar capacidad del personal para responder correctamente a las preguntas recibidas.

B2.6.1.2 Campo de aplicación.

Todas las bibliotecas móviles. Es un indicador especialmente importante por ser, junto con el préstamo, uno de los servicios más desarrollados por las bibliotecas móviles. La orientación lectora, la busca de obras según el perfil del usuario y el consejo son funciones fundamentales y cotidianas de la biblioteca móvil. Su buena marcha influye notablemente en el éxito de ésta entre los usuarios.

Este indicador puede utilizarse para comparar bibliotecas móviles que pretendan servir a grupos similares, y con características comunes (rutas, distancias, tiempos –vehículos, orografía...-), teniendo la precaución de utilizar el mismo método para calcular el indicador.

B2.6.1.3 Definición del indicador.

Número total de preguntas y orientaciones resueltas con éxito (se ha cubierto la satisfacción del público) dividido por el número total de consultas, y otras interpelaciones, recibidas.

B2.6.1.4 Métodos.

No siempre se puede cuantificar este tipo de servicio por su propia naturaleza. Un método es el denominado *test simulado*, si bien también es posible llevar un registro de todas las intervenciones dejando patente lo solicitado y lo respondido o servido en cada caso, para ser evaluado por un tercero, con mayor “imparcialidad”.

Número de aciertos x 100 / Número de intervenciones solicitadas

Niveles.

a. En general:

Se refiere al conjunto de bibliotecas móviles, siempre que dependan de la misma unidad administrativa.

Número de aciertos x 100 / Número de intervenciones solicitadas

b. Por biblioteca móvil:

Se refiere a cada biblioteca móvil por separado de las dependientes de una misma unidad administrativa. Dos posibilidades:

Número de aciertos en cada b.m. x 100 / Número de intervenciones solicitadas en cada b.m.

Media de aciertos por b.m. x 100 / Media de intervenciones solicitadas por b.m.

c. Por ruta:

Se refiere al conjunto de veces que en un año se atiende a cada uno de los recorridos establecidos de antemano, como unidades en las que se estructura el servicio de biblioteca móvil. Dos posibilidades:

Número de aciertos en cada ruta x 100 / Número de intervenciones solicitadas en cada ruta

Media de aciertos por ruta x 100 / Número de intervenciones solicitadas por ruta

d. Por localidad y/o parada:

Para el conjunto de veces que se acude a cada localidad y/o parada.

Número de aciertos en cada loc.-parada x 100 / Número de intervenciones solicitadas en cada loc.-parada

Media de aciertos por loc.-parada x 100 / Media de intervenciones solicitadas por loc.-parada.

e. Por visita:

Para el conjunto de las veces que se acude a una localidad y/o parada.

Media de aciertos por visita x 100 / Número de intervenciones solicitadas por visita

B.2.6.2 OPERACIONES DE REFERENCIA PER CAPITA.

B2.6.2.1 Objetivo.

Evaluar el volumen de uso que tiene el servicio de información y referencia por parte del usuario.

B2.6.2.2 Campo de aplicación.

Todas las bibliotecas móviles. Es un indicador especialmente importante por ser, junto con el préstamo, uno de los servicios más desarrollados por las bibliotecas móviles. La orientación lectora, la busca de obras según el perfil del usuario y el consejo son funciones fundamentales y cotidianas de la biblioteca móvil. El grado de su utilización es un exponente notable del cumplimiento de objetivos y de la aceptación que consigue la biblioteca móvil entre los usuarios.

Este indicador puede utilizarse para comparar bibliotecas móviles que pretendan servir a grupos similares, y con características comunes (rutas, distancias, tiempos –vehículos, orografía...-), teniendo la precaución de utilizar el mismo método para calcular el indicador.

B2.6.2.3 Definición del indicador.

Número total de preguntas y orientaciones desarrolladas entre la población total a servir (usuarios reales y potenciales).

B2.6.2.4 Métodos.

Se ha de llevar un registro minucioso de todas las consultas solicitadas y realizadas (con sus resultados), bien sea informatizado o manual.

Número de operaciones / Población total.

Niveles.

a. En general:

Se refiere al conjunto de bibliotecas móviles, siempre que dependan de la misma unidad administrativa.

Número de operaciones / Población total.

b. Por biblioteca móvil:

Se refiere a cada biblioteca móvil por separado de las dependientes de una misma unidad administrativa. Dos posibilidades:

Número de operaciones en cada b.m. / Población total adscrita a cada b.m.

Media de operaciones por b.m. / Población total adscrita a cada b.m.

c. Por ruta:

Se refiere al conjunto de veces que en un año se atiende a cada uno de los recorridos establecidos de antemano, como unidades en las que se estructura el servicio de biblioteca móvil. Dos posibilidades:

Número de operaciones en cada ruta / Población total adscrita a cada ruta

Media de operaciones por ruta / Población total en cada ruta

d. Por localidad y/o parada:

Para el conjunto de veces que se acude a cada localidad y/o parada.

Número de operaciones en cada loc.-parada / Población en cada loc.-parada.

Media de operaciones por loc.-parada / Población total en cada loc.-parada.

e. Por visita:

Para el conjunto de las veces que se acude a una localidad y/o parada.

Número de operaciones en cada visita / Población en cada visita

Media de operaciones por visita. / Población total en cada visita.

B.2.7 BÚSQUEDAS DE INFORMACIÓN.

B2.7.1 TASA DE ÉXITOS DE BÚSQUEDAS EN EL CATÁLOGO DE TÍTULOS.

B2.7.1.1 Objetivo.

Evaluar el éxito de la biblioteca móvil informando al usuario dónde y cómo encontrar un título a través de los catálogos.

B2.7.1.2 Campo de aplicación.

Todas las bibliotecas móviles.

Este indicador puede utilizarse para comparar bibliotecas móviles que pretendan servir a grupos similares, y con características comunes (normas de catalogación, tipo de catálogo, rutas, distancias, tiempos –vehículos, orografía...-), teniendo la precaución de utilizar el mismo método para calcular el indicador.

B2.7.1.3 Definición del indicador.

Porcentaje de búsquedas con éxito realizadas por los usuarios en el catálogo de títulos.

B2.7.1.4 Métodos.

Mediante un pequeño cuestionario a una muestra representativa de usuarios.

$\frac{\text{Total de títulos encontrados} \times 100}{\text{total de tít. buscados presentes en el catálogo}}$

Niveles.

a. En general:

Se refiere al conjunto de bibliotecas móviles, siempre que dependan de la misma unidad administrativa.

$\frac{\text{Total de títulos encontrados} \times 100}{\text{total de tít. buscados presentes en el catálogo}}$

b. Por biblioteca móvil:

Se refiere a cada biblioteca móvil por separado de las dependientes de una misma unidad administrativa. Dos posibilidades:

$\frac{\text{Total de títulos encontrados en cada b.m.} \times 100}{\text{total de tít. buscados presentes en el catálogo en cada b.m.}}$

$\frac{\text{Media de tít. encontrados por b.m.} \times 100}{\text{Media de tít. buscados presentes en el catálogo por b.m.}}$
--

c. Por ruta:

Se refiere al conjunto de veces que en un año se atiende a cada uno de los recorridos establecidos de antemano, como unidades en las que se estructura el servicio de biblioteca móvil. Dos posibilidades:

$\frac{\text{Total de títulos encontrados en cada ruta} \times 100}{\text{total de tít. buscados presentes en el catálogo en cada ruta}}$

$\frac{\text{Media de tít. encontrados por ruta.} \times 100}{\text{Media de tít. buscados presentes en el catálogo por ruta}}$

B2.7.2 TASA DE ÉXITO DE BUCAS EN EL CATÁLOGO DE MATERIAS.

B2.7.2.1 Objetivo.

Evaluar el éxito de la biblioteca móvil ajustando la búsqueda por materias e informando dónde y cómo encontrar bibliografía sobre un tema determinado.

B2.7.2.1.2 Campo de aplicación.

Todas las bibliotecas móviles.

Este indicador puede utilizarse para comparar bibliotecas móviles que pretendan servir a grupos similares, y con características comunes (normas de catalogación, tipo de catálogo, rutas, distancias, tiempos –vehículos, orografía...-), teniendo la precaución de utilizar el mismo método para calcular el indicador.

B2.7.2.3 Definición del indicador.

Porcentaje de títulos del catálogo que se ajustan a la materia buscada por el usuario y que son localizados por éste.

B2.7.2.4 Métodos.

Mediante un pequeño cuestionario a una muestra representativa de usuarios, complementado con un entrevista y la repetición de cada busca por el personal de la biblioteca móvil.

Total de títulos encontrados ajustados a la materia deseada x 100 / total de títulos ajustados a la materia deseada presentes en el catálogo
--

Niveles.

a. En general:

Se refiere al conjunto de bibliotecas móviles, siempre que dependan de la misma unidad administrativa.

Total de títulos encontrados ajustados a la materia deseada x 100 / total de títulos ajustados a la materia deseada presentes en el catálogo
--

b. Por biblioteca móvil:

Se refiere a cada biblioteca móvil por separado de las dependientes de una misma unidad administrativa. Dos posibilidades:

Total de títulos encontrados ajustados a la materia deseada en cada b.m. x 100 / total de títulos ajustados a la materia deseada presentes en el catálogo de cada b.m.
--

Media de títulos encontrados ajustados a la materia deseada en cada b.m. x 100 / media de títulos ajustados a la materia deseada presentes en el catálogo de cada b.m.
--

c. Por ruta:

Se refiere al conjunto de veces que en un año se atiende a cada uno de los recorridos establecidos de antemano, como unidades en las que se estructura el servicio de biblioteca móvil. Dos posibilidades:

Total de títulos encontrados ajustados a la materia deseada en cada ruta x 100 / total de títulos ajustados a la materia deseada presentes en el catálogo de cada ruta
--

Media de títulos encontrados ajustados a la materia deseada en cada ruta
x 100 / media de títulos ajustados a la materia deseada presentes en el
catálogo de cada ruta

B2.8 FORMACIÓN DE USUARIOS Y FUNCIONES ESPECIALES.

B2.8.1 ASISTENCIA PER CAPITA A LOS DISTINTOS PROGRAMAS.

B2.8.1.1 Objetivo.

Evaluar la capacidad de la biblioteca móvil para convocar y atraer a los usuarios a los distintos programas organizados en el campo de la extensión bibliotecaria y cultural.

B2.8.1.2 Campo de aplicación.

Todas las bibliotecas móviles.

Este indicador puede utilizarse para comparar bibliotecas móviles que pretendan servir a grupos similares, y con características comunes (rutas, distancias, tiempos –vehículos, orografía...-), teniendo la precaución de utilizar el mismo método para calcular el indicador.

B2.8.1.3 Definición del indicador.

Cociente del número total de asistentes/participantes a los programas dividido entre la población total a servir.

B2.8.1.4 Métodos.

Cómputo, manual o automatizado, de las participaciones y/o asistencias.

Número de participantes / Población total

Niveles.

a. En general:

Se refiere al conjunto de bibliotecas móviles, siempre que dependan de la misma unidad administrativa.

Número de participantes /Población total objetivo

b. Por biblioteca móvil:

Se refiere a cada biblioteca móvil por separado de las dependientes de una misma unidad administrativa. Dos posibilidades:

Participantes de cada b.m./Población total objetivo de esa b.m.

Media de participantes por b.m./ Población media por b.m.

c. Por ruta:

Se refiere al conjunto de veces que en un año se atiende a cada uno de los recorridos establecidos de antemano, como unidades en las que se estructura el servicio de biblioteca móvil. Dos posibilidades:

Participantes de cada ruta/Población total objetivo de esa ruta

Media de participantes por ruta./ Población media por ruta

d. Por localidad y/o parada:

Para el conjunto de veces que se acude a cada localidad y/o parada.

Participantes de cada loc.-parada / Población total de cada loc.-parada.

Media de participantes por loc.-parada / Población media por loc.-parada

B.2.9 COSTES

B2.9.1 COSTE POR HABITANTE

B2.9.1.1 Objetivo.

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

B2.9.1.2 Campo de aplicación.

Todas las bibliotecas móviles.

Este indicador puede utilizarse para la referenciación del gasto, entre servicios de la misma índole, entre bibliotecas móviles o con relación a servicios no bibliotecarios, aunque no es su única aplicación.

B2.9.1.3 Definición del indicador.

Porción de los gastos corrientes totales de la biblioteca móvil que, en un año, corresponde a cada uno de los habitantes de la población a servir.

B2.9.1.4 Métodos.

Mediante el recuento de los habitantes según el censo oficial actualizado.

Gastos corrientes / Habitantes

Niveles.

a. En general:

Se refiere al conjunto de bibliotecas móviles, siempre que dependan de la misma unidad administrativa.

Gastos corrientes / Habitantes

b. Por biblioteca móvil:

Se refiere a cada biblioteca móvil por separado de las dependientes de una misma unidad administrativa. Dos posibilidades:

Gastos corrientes de una biblioteca móvil / Habitantes que sirve una biblioteca móvil

Media de gastos corrientes por biblioteca móvil / Media habitantes por biblioteca móvil

c. Por ruta:

Se refiere al conjunto de veces que en un año se atiende a cada uno de los recorridos establecidos de antemano, como unidades en las que se estructura el servicio de biblioteca móvil. Dos posibilidades:

Gastos corrientes de cada ruta / Habitantes de esa ruta

Media de gastos corrientes por ruta / Media de habitantes por ruta

d. Por localidad y/o parada:

Para el conjunto de veces que se acude a cada localidad y/o parada.

Gastos corrientes por loc.-parada. / Habitantes por loc.-parada.

Media de gastos corrientes por loc.-parada / Media de habitantes por loc.-parada.

e. Por visita:

Para el conjunto de las veces que se acude a una localidad y/o parada.

Media de gastos corrientes por visita/ Media de habitantes por visita

B2.9.2 COSTE POR USUARIO

B2.9.2.1 Objetivo.

Evaluar el coste de los servicios de la biblioteca móvil en relación con el número de usuarios.

B2.9.2.2 Campo de aplicación.

Todas las bibliotecas móviles.

Este indicador puede utilizarse para la referenciación del gasto, entre servicios de la misma índole, entre bibliotecas móviles o con relación a servicios no bibliotecarios, aunque no es su única aplicación.

B2.9.2.3 Definición del indicador.

Porción de los gastos corrientes totales de la biblioteca móvil que, en un año, corresponde a cada uno de los usuarios que han pasado por ella, bien colectivos bien individuales.

B2.9.2.4 Métodos.

e) Manual.

A partir de una muestra representativa y aleatoria de la población objetivo:

Gastos corrientes / Usuarios reales de la muestra

f) Utilizando los registros del sistema automatizado:

Gastos corrientes/Usuarios reales

Niveles.

En el detalle de los distintos niveles en los que se puede aplicar el presente indicador tomaremos por defecto el método basado en la utilización de los registros del sistema automatizado, por ser el de información más completa, y por la posibilidad de extraer los mismos datos por medio de métodos manuales.

b. En general:

Se refiere al conjunto de bibliotecas móviles, siempre que dependan de la misma unidad administrativa.

Gastos corrientes /Usuarios reales

f. Por biblioteca móvil:

Se refiere a cada biblioteca móvil por separado de las dependientes de una misma unidad administrativa. Dos posibilidades:

Gastos corrientes de una biblioteca móvil/Usuarios reales de una biblioteca móvil

Media de gastos corrientes por biblioteca móvil / Media de usuarios reales por biblioteca móvil

g. Por ruta:

Se refiere al conjunto de veces que en un año se atiende a cada uno de los recorridos establecidos de antemano, como unidades en las que se estructura el servicio de biblioteca móvil. Dos posibilidades:

Gastos corrientes de cada ruta/Usuarios reales de esa ruta

Media de gastos corrientes por ruta/ Media de usuarios reales por ruta

h. Por localidad y/o parada:

Para el conjunto de veces que se acude a cada localidad y/o parada.

Gastos corrientes por loc.-par. / U usuarios reales por loc.-parada.

Media de gastos corrientes por loc.-par-/ Media de usuarios reales por loc.-parada.

i. Por visita:

Para el conjunto de las veces que se acude a una localidad y/o parada.

Media de gastos corrientes por visita/ Media de usuarios reales por visita

B2.9.3 COSTE POR PRÉSTAMO.

B2.9.3.1 Objetivo.

Evaluar el coste de los servicios de la biblioteca móvil en relación al número de préstamos.

B2.9.3.2 Campo de aplicación.

Todas las bibliotecas móviles.

Este indicador puede utilizarse para comparar bibliotecas móviles que pretendan servir a grupos similares, y con características comunes (rutas, distancias, tiempos –vehículos, orografía...-), teniendo la precaución de utilizar el mismo método para calcular el indicador.

B2.9.3.3 Definición del indicador.

Porción de gastos corrientes totales que, en un año, le corresponde a cada préstamo efectuado en dicho período de tiempo.

B2.9.3.4 Métodos.

Bien sea manual o automatizado, el procedimiento viene explicado por la siguiente fórmula:

$$\boxed{\text{Gastos corrientes} / \text{Préstamos totales}}$$

Niveles.

En el detalle de los distintos niveles en los que se puede aplicar el presente indicador tomaremos por defecto el método basado en la utilización de los registros del sistema automatizado, por ser el de información más completa, y por la posibilidad de extraer los mismo datos por medio de métodos manuales.

a. En general:

Se refiere al conjunto de bibliotecas móviles, siempre que dependan de la misma unidad administrativa.

$$\boxed{\text{Gastos corrientes} / \text{Préstamos totales}}$$

b. Por biblioteca móvil:

Se refiere a cada biblioteca móvil por separado de las dependientes de una misma unidad administrativa.

$$\boxed{\text{Gastos corrientes por b.m.} / \text{préstamos totales en cada b.m.}}$$

c. Por ruta:

Se refiere al conjunto de veces que en un año se atiende a cada uno de los recorridos establecidos de antemano, como unidades en las que se estructura el servicio de biblioteca móvil.

$$\boxed{\text{Gastos corrientes por ruta} / \text{Préstamos totales en cada ruta}}$$

d. Por localidad y/o parada:

Para el conjunto de veces que se acude a cada localidad y/o parada.

$$\boxed{\text{Gastos corrientes por loc.-parada} / \text{Préstamos totales en cada loc.-parada}}$$

B.2.9.4 COSTE POR TIEMPO REAL DE SERVICIO BIBLIOTECARIO.

B.2.9.5 COSTE POR BIBLIOTECA MÓVIL.

B.2.9.5.1 Objetivo.

Evaluar los gastos ordinarios que suponen el mantenimiento de una biblioteca móvil.

B2.9.5.2 Campo de aplicación.

Todas las bibliotecas móviles. Este indicador es especialmente interesante en Servicios de varias bibliotecas móviles dependientes de una misma unidad administrativa.

No obstante, también puede utilizarse para comparar bibliotecas móviles dependientes de distintas unidades administrativas, que pretendan servir a grupos similares, y con características comunes (rutas, distancias, tiempos –vehículos, orografía...-), teniendo la precaución de utilizar el mismo método para calcular el indicador.

B2.9.5.3 Definición del indicador.

Porción de los gastos ordinarios que corresponde, en un año, a cada una de las bibliotecas móviles dependientes de una misma unidad administrativa.

B2.9.5.4 Métodos.

Gastos totales / Número de bibliotecas móviles
--

B.2.9.6 COSTE POR RUTA.

B.2.9.6.1 Objetivo.

Evaluar los gastos ordinarios que suponen el mantenimiento de cada una de las rutas cubiertas por el Servicio de biblioteca móvil, bien sea una o varias dependientes de una misma unidad administrativa.

B2.9.6.2 Campo de aplicación.

Todas las bibliotecas móviles.

Este indicador puede utilizarse para comparar bibliotecas móviles dependientes de distintas unidades administrativas, que pretendan servir a grupos similares, y con características comunes (rutas, distancias, tiempos –vehículos, orografía...-), teniendo la precaución de utilizar el mismo método para calcular el indicador.

B2.9.6.3 Definición del indicador.

Porción de los gastos ordinarios que corresponde, en un año, a cada una de las rutas cubiertas por el Servicio de biblioteca móvil, bien sea una o varias dependientes de una misma unidad administrativa.

B2.9.6.4 Métodos.

Gastos totales / Número de rutas

B.2.9.7 COSTE POR LOCALIDAD Y/O PARADA.

B.2.9.7.1 Objetivo.

Evaluar los gastos ordinarios que suponen el mantenimiento de cada una de localidad y/o paradas cubiertas por el Servicio de biblioteca móvil, bien sea una o varias dependientes de una misma unidad administrativa.

B2.9.7.2 Campo de aplicación.

Todas las bibliotecas móviles.

Este indicador puede utilizarse para comparar bibliotecas móviles dependientes de distintas unidades administrativas, que pretendan servir a grupos similares, y con características comunes (rutas, distancias, tiempos –vehículos, orografía...-), teniendo la precaución de utilizar el mismo método para calcular el indicador.

B2.9.7.3 Definición del indicador.

Porción de los gastos ordinarios que corresponde, en un año, a cada una de las localidades y/o paradas cubiertas por el Servicio de biblioteca móvil, bien sea una o varias dependientes de una misma unidad administrativa.

B2.9.7.4 Métodos.

Gastos totales / Número de loc.-paradas

B.2.10 FACTORES FÍSICOS.

B.2.10.1 TIEMPO REAL DE SERVICIO BIBLIOTECARIO (T.R.S.B.)

B.2.10.1.1 Objetivo.

Determinar el tiempo real dedicado a la atención directa de los usuarios.

B.2.10.2.2 Campo de aplicación.

Todas las bibliotecas móviles.

Este indicador es especialmente importante en cuanto ayuda a establecer el grado de aprovechamiento del tiempo dedicado a la oferta de los servicios bibliotecarios al público, en relación estrecha con el tiempo de viaje preciso hasta la parada y/o localidad.

La relevancia del indicador, pues, es notable, si bien mantiene una íntima dependencia con factores como el volumen de la población a servir, el número de paradas dentro de una misma localidad, la situación geográfica de ésta respecto del punto de partida de la biblioteca móvil o la propia dotación viaria de la zona.

Este indicador puede utilizarse para comparar bibliotecas móviles dependientes de distintas unidades administrativas, que pretendan servir a grupos similares, y con características comunes (rutas, distancias, tiempos –vehículos, orografía...-), teniendo la precaución de utilizar el mismo método para calcular el indicador. Asimismo es un buen instrumento para determinar la conveniencia o no de un rediseño de rutas.

La interpretación de este indicador puede ser muy diferente de unos casos a otros por la gran cantidad y heterogeneidad de factores que en él inciden; no obstante, pueden contribuir al esclarecimiento de su significado otros indicadores de rendimiento tales como el volumen de préstamos por tiempo real de servicio bibliotecario, el coste por préstamo, el coste por usuario, el coste por habitante y los préstamos per capita.

B.2.10.2.3 Definición del indicador.

Tiempo que la biblioteca móvil se encuentra estacionada y abierta al público, a lo largo de un año, es decir, la duración total de las visitas efectuadas durante un año.

Si estas previsiones temporales no se llegasen a cumplir (climatología adversa, ausencia del personal, averías mecánicas...) podría ser interesante computar el T.R.S.B. efectivo, tanto para este indicador como para todos aquéllos relacionados con él.

B2.10.2.4 Métodos.

Total de los tiempos de parada x tantas veces se realicen en un año

B.2.10.2 PORCENTAJES DEL T.R.S.B. EN RELACIÓN A LAS HORAS TRABAJADAS.

B.2.10.2.1 Objetivo.

Evaluar el equilibrio entre el tiempo de viaje y el T.R.S.B.

B2.10.2.2 Campo de aplicación.

Todas las bibliotecas móviles.

Este indicador es especialmente importante en cuanto ayuda a establecer el grado de aprovechamiento del tiempo dedicado a la oferta de los servicios bibliotecarios al público, en relación estrecha con el tiempo de viaje preciso hasta la parada y/o localidad.

La relevancia del indicador, pues, es notable, si bien mantiene una íntima dependencia con factores como el volumen de la población a servir, el número de paradas dentro de una misma localidad, la situación geográfica de ésta respecto del punto de partida de la biblioteca móvil o la propia dotación viaria de la zona.

Este indicador puede utilizarse para comparar bibliotecas móviles dependientes de distintas unidades administrativas, que pretendan servir a grupos similares, y con características comunes (rutas, distancias, tiempos –vehículos, orografía...-), teniendo la precaución de utilizar el mismo método para calcular el indicador. Asimismo es un buen instrumento para determinar la conveniencia o no de un rediseño de rutas.

La interpretación de este indicador puede ser muy diferente de unos casos a otros por la gran cantidad y heterogeneidad de factores que en él inciden; no obstante, pueden contribuir al esclarecimiento de su significado otros indicadores de rendimiento tales como el volumen de préstamos por tiempo real de servicio bibliotecario, el coste por préstamo, el coste por usuario, el coste por habitante y los préstamos per capita.

B2.10.2.3 Definición del indicador.

Significado porcentual del T.R.S.B. con respecto al total de horas trabajadas oficialmente.

B2.10.2.4 Métodos.

$T.R.S.B. \times 100 / \text{Total de horas trabajadas}$

Nivles.

a) General

i. Por día

$T.R.S.B. \text{ al día} \times 100 / \text{Total de horas trabajadas al día}$

ii. Por año

T.R.S.B. al año x 100 / Total de horas trabajadas al año

b) Por biblioteca móvil

De forma individualizada, en cada biblioteca móvil.

i. Por día

T.R.S.B. al día en cada b.m. x 100 / Total de horas trabajadas al día por cada b.m.

ii. Por año

T.R.S.B. al año en cada b.m. x 100 / Total de horas trabajadas al año por cada b.m.

c) Por ruta.

De forma individualizada por rutas.

i. Por día

T.R.S.B. al día en cada ruta x 100 / Total de horas trabajadas al día por cada ruta

ii. Por año

T.R.S.B. al año en cada ruta x 100 / Total de horas trabajadas al año por cada ruta

B.2.10.3 DISTANCIAS RECORRIDAS.

B.2.10.2.1 Objetivo.

Evaluar el equilibrio entre el tiempo de viaje y el T.R.S.B.

B.2.10.2.2 Campo de aplicación.

Todas las bibliotecas móviles.

Este indicador es especialmente importante en cuanto ayuda a establecer el grado de aprovechamiento del tiempo dedicado a la oferta de los servicios bibliotecarios al público, en relación estrecha con el tiempo de viaje preciso hasta la parada y/o localidad.

La relevancia del indicador, pues, es notable, si bien mantiene una íntima dependencia con factores como la situación geográfica de ésta respecto del punto de partida de la biblioteca móvil o la propia dotación viaria de la zona.

Este indicador puede utilizarse para comparar bibliotecas móviles dependientes de la misma o distintas unidades administrativas, que pretendan servir a grupos similares, y con características comunes (rutas, distancias, tiempos –vehículos, orografía...-), teniendo la precaución de utilizar el mismo método para calcular el indicador. Asimismo es un buen instrumento para determinar la conveniencia o no de un rediseño de rutas.

La interpretación de este indicador puede ser muy diferente de unos casos a otros por la gran cantidad y heterogeneidad de factores que en él inciden; no obstante, pueden contribuir al esclarecimiento de su significado otros indicadores de rendimiento tales como el volumen de préstamos por tiempo real de servicio bibliotecario, el coste por préstamo, el coste por usuario, el coste por habitante y los préstamos per capita.

B2.10.2.3 Definición del indicador.

Total de los km recorridos por una biblioteca móvil en un año.

B2.10.2.4 Métodos.

Suma del total de kms. de cada ruta.

Nivles.

a) General

Suma del total de kms. de cada ruta durante un año

b) Por biblioteca móvil

De forma individualizada, en cada biblioca móvil.

Suma del total de kms. de cada ruta durante un año, para una b.m.

c) Por ruta.

De forma individualizada, en cada ruta.

Suma del total de kms. recorridos durante un año en una ruta determinada.

En las opciones a) y b) pueden utilizarse también las medias, sin embargo, no se conseguiría plenamente el objetivo fijado para este indicador.

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. Lisa 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. Lisa 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
- “INFORMACIÓN y documentación. Estadísticas internacionales de bibliotecas”. UNE-EN-ISO 2789: 1994. En: *Revista Española de Documentación Científica*. Madrid : CINDOC, 1995. Vol.18, nº 2(abr.-jun.)
- “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.)
- MACKAY, 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