

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

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

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

INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN. ESTADÍSTICAS DE BIBLIOTECAS PARA USO INTERNACIONAL

Proyecto UNE-EN ISO 2789

(anula y sustituye a la norma de igual referencia de 1996)

ISO 2789:2003 Information and Documentation. International Library Statistics

Introducción

Esta Norma Internacional ofrece unas directrices a los bibliotecarios y profesionales de la información para la recogida y presentación de datos estadísticos.

Los Capítulos 3 y 6 constituyen la base de esta Norma Internacional. El Capítulo 3 presenta las definiciones de la mayoría de los elementos de un servicio bibliotecario que son susceptibles de análisis estadístico. El Capítulo 6 recomienda la forma en la que se deberían contabilizar cada uno de estos elementos. Los usuarios de esta norma necesitarán consultar los dos Capítulos para tener una visión completa.

Además del objetivo original de ofrecer unas directrices generales para el mantenimiento de los datos estadísticos de la biblioteca y la compilación de estadísticas nacionales con objeto de difundirlas a nivel internacional, existe el requisito concreto establecido por la norma ISO 11620 de que la biblioteca aporte datos estadísticos.

Con relación a los recursos y servicios electrónicos, esta Norma Internacional describe algunas medidas que hay que implementar cuando la recogida de datos no sea posible de forma general. Las explicaciones y directrices del anexo A deberían tenerse especialmente en cuenta al interpretar aquellos Capítulos de la norma principal que tienen que ver con los recursos y servicios electrónicos.

Puesto que las bibliotecas de diferentes tipos y tamaños no pueden recoger todas las medidas especificadas en esta Norma Internacional, el anexo B describe varias medidas adicionales para dar un mayor nivel de detalle (importantes sólo para algunos sectores). El objetivo es asegurar que, allí donde se recojan unos datos estadísticos concretos, se utilicen las mismas definiciones y métodos.

Todos los anexos son normativos. El anexo C es una innovación importante para la recogida y publicación de datos estadísticos nacionales de modo que se puedan comparar verdaderamente entre países y a lo largo del tiempo.

Las bibliotecas tienen el deber de describir y hacer públicas sus actividades lo que sólo se pueden conseguir si la recogida de los datos pertinentes sigue las líneas de esta Norma Internacional. Dentro de lo posible, las bibliotecas deberían recoger todos los datos mencionados en esta Norma Internacional que tengan que ver con sus actividades.

La presentación y publicación de los datos estadísticos va más allá del objeto y campo de aplicación de esta Norma Internacional, aunque se reconoce su importancia.

Un Grupo de Trabajo mantendrá esta Norma Internacional, supervisará los avances e incorporará medidas estadísticas adicionales a medida que se necesiten.

1 Objeto y campo de aplicación

Esta Norma Internacional ofrece unas directrices a los bibliotecarios y profesionales de la información para la recogida y presentación de datos estadísticos:

- para su presentación a nivel internacional
- para asegurar la conformidad entre los países sobre aquellas medidas estadísticas que los responsables de la biblioteca usan con frecuencia pero que no son adecuadas para su presentación a nivel internacional
- para fomentar las buenas prácticas en el uso de los datos estadísticos de cara a la gestión de los servicios bibliotecarios y de información
- para especificar la recogida de datos según se establece en la norma ISO 11620

2 Normas para consulta

ISO 11620:1998, Información y Documentación– Indicadores de bibliotecario.

3 Términos y definiciones

Para los fines de esta norma se aplican términos y definiciones siguientes.

3.1 Bibliotecas

3.1.1 unidad administrativa: Cualquier biblioteca independiente, o grupo de bibliotecas, con un único director o una única dirección.

NOTA 1 El término «independiente» no implica independencia legal o económica sino sólo que la biblioteca es una unidad independiente reconocible, normalmente dentro de una organización más grande.

NOTA 2 Normalmente, la unidad administrativa es una organización que contiene una biblioteca central/principal, bibliotecas sucursales y desempeña tareas de gestión. Véase el ejemplo en el apartado 6.1.1.

3.1.2 biblioteca sucursal: Parte de una unidad administrativa más grande que ofrece, en diferentes lugares, un servicio para un grupo de usuarios concreto (por ejemplo, niños, profesorado) o para unos usuarios definidos a nivel local.

NOTA Se incluyen bibliotecas de instituto, departamentales y otras bibliotecas relacionadas. Se excluyen las bibliotecas móviles.

3.1.3 biblioteca central; biblioteca principal: Normalmente, aquella parte o partes de una unidad administrativa donde se localizan las funciones de gestión principales y las secciones importantes de la colección y de los servicios bibliotecarios.

NOTA Una unidad administrativa que se compone de varias bibliotecas sucursales no incluye necesariamente una biblioteca central.

3.1.4 punto de servicio externo: Punto externo a las dependencias de la biblioteca en el que regularmente se ofrece a los usuarios un servicio concreto.

NOTA 1 Incluye lugares dentro de una localidad en los que se deposita el material de la biblioteca para el préstamo informal a un grupo limitado de usuarios aunque sin que se presten otros servicios bibliotecarios; por ejemplo, residencias de ancianos, centros sociales, colecciones para pacientes de hospitales, etc. Se excluyen las bibliotecas móviles.

NOTA 2 Los lugares en los que las bibliotecas móviles se detienen no se cuentan como puntos de servicio externos.

NOTA 3 Una simple conexión de un PC en un lugar externo a la biblioteca (por ejemplo, en una residencia de estudiantes) no se cuenta como un punto de servicio externo.

3.1.5 biblioteca: Organización, o parte de una organización, cuyos principales objetivos son reunir y mantener una colección y facilitar el uso de sus recursos informativos y servicios siempre que se necesiten para satisfacer las necesidades de información, investigación, educativas, culturales o recreativas de sus usuarios.

NOTA 1 Estos son los requisitos básicos de una biblioteca y no se excluye ningún recurso o servicio adicional que sea ocasional para su fin principal.

NOTA 2 Allí donde una biblioteca tenga más de una función (por ejemplo, biblioteca escolar y pública), ésta debe decidir cuál es su función principal o, en casos extremos, debe dividir sus funciones y presentar los datos de acuerdo con ello.

3.1.6 biblioteca de una institución de enseñanza superior: Biblioteca cuya función principal es atender a los estudiantes, profesorado y personal de las universidades y otras instituciones de educación superior.

NOTA También puede atender al público en general.

3.1.7 biblioteca móvil: Biblioteca o división de una biblioteca pública que utiliza un medio de transporte especialmente equipado y amueblado para ofrecer documentos y servicios directamente a los usuarios como alternativa al acceso a las dependencias de la biblioteca.

NOTA Adaptado de la Norma ISO 5127:2001.

3.1.8 biblioteca nacional: Biblioteca responsable de adquirir y conservar ejemplares de todos los documentos relevantes del país en el que está situada. Puede funcionar como biblioteca de depósito legal.

NOTA 1 Adaptado de la Norma ISO 5127:2001

NOTA 2 Normalmente, una biblioteca nacional también realizará algunas o todas las funciones siguientes: producir la bibliografía nacional, almacenar y mantener actualizada una colección amplia y representativa de la literatura extranjera incluidos documentos sobre el país; actuar como centro de información bibliográfica nacional; compilar los catálogos colectivos; supervisar la gestión de otras bibliotecas y/o fomentar la colaboración; coordinar un servicio de investigación y desarrollo, etc.

NOTA 3 La definición de «biblioteca nacional» permite la posibilidad de que exista más de una biblioteca nacional en un país.

3.1.9 biblioteca pública: Biblioteca general que atiende a toda la población de una comunidad local o regional y que normalmente está financiada, totalmente o en parte, con fondos públicos.

NOTA 1 Adaptado de la norma ISO 5127:2001.

NOTA 2 Una biblioteca pública puede concebirse para el público en general o para grupos especiales de usuarios como, por ejemplo, niños, personas con problemas de vista, pacientes de hospitales o presos. Sus servicios básicos son gratuitos, aunque a veces se cobra una tarifa reducida. Esta definición incluye los servicios que una biblioteca pública presta a las escuelas.

3.1.10 biblioteca escolar: Biblioteca asociada a todos los tipos de escuelas por debajo de la enseñanza superior y cuya función principal es atender a los alumnos y profesores de estas escuelas.

NOTA 1 Una biblioteca escolar también puede atender al público en general.

NOTA 2 Incluye a las bibliotecas y colecciones de recursos de todas las instituciones por debajo de la enseñanza superior como, por ejemplo, centros de formación continua, institutos de formación profesional, etc.

3.1.11 biblioteca especializada: Biblioteca independiente que abarca una disciplina o campo concreto del conocimiento o un interés regional especial.

NOTA 1 El término biblioteca especializada incluye bibliotecas que principalmente atienden a una categoría concreta de usuarios o que se dedican especialmente a un formato concreto de documento o bibliotecas patrocinadas por una organización para lograr sus propios objetivos laborales.

NOTA 2 Los datos estadísticos de las bibliotecas especializadas se deberían recoger y presentar por separado según las áreas definidas en los apartados 3.1.11.1 a 3.1.11.7 (en función de las instituciones que las financian).

3.1.11.1 biblioteca gubernamental: Biblioteca mantenida para atender a cualquier servicio, departamento u oficina del gobierno o parlamento, incluidas las organizaciones gubernamentales internacionales, nacionales y locales (regionales).

3.1.11.2 biblioteca de servicios sanitarios; biblioteca de medicina: Biblioteca que atiende a profesionales sanitarios de hospitales o de otros lugares, ya sean del sector privado o del público.

NOTA Las bibliotecas de empresas farmacéuticas se deberían incluir en el apartado 3.1.11.4.

3.1.11.3 biblioteca de instituciones y asociaciones profesionales y científicas: Biblioteca mantenida por asociaciones profesionales o comerciales, sociedades científico-culturales, sindicatos y otras instituciones similares cuyo objetivo principal es ofrecer servicios a los miembros y profesionales de una actividad o profesión concreta.

3.1.11.4 biblioteca del sector industrial y comercial: Biblioteca de cualquier empresa industrial o comercial, mantenida por la organización a la que pertenece para atender las necesidades de información de su personal.

NOTA El término biblioteca del sector industrial y comercial incluye las bibliotecas mantenidas por asesorías de información y gestión, industrias de servicios y fabricación y bibliotecas de profesiones jurídicas liberales.

3.1.11.5 biblioteca de medios de comunicación: Biblioteca que atiende a empresas y organizaciones de medios de comunicación y editoriales comerciales, incluidos periódicos, editoriales, teledifusión, cine y televisión.

3.1.11.6 biblioteca regional: Biblioteca principal que atiende a una región concreta cuya función primordial no se puede describir como la de una biblioteca pública escolar o académica ni como parte de una red bibliotecaria nacional.

3.1.11.7 otra biblioteca: Cualquier biblioteca que no esté incluida en otra categoría, por ejemplo las bibliotecas de organizaciones de voluntariado, de museos, etc.

3.2 Colección

3.2.1 base de datos bibliográfica: Colección de referencias bibliográficas que analizan y presentan, de una manera continuada, publicaciones periódicas y/u otros títulos que normalmente están relacionados con una disciplina o área geográfica común.

NOTA Incluye referencias bibliográficas electrónicas y herramientas de indización que, en formato impreso, se contabilizarán como publicaciones periódicas. Se excluyen las bases de datos que contienen principalmente texto completo.

3.2.2 derechos de acceso: Derechos para acceder o usar la colección de la biblioteca.

NOTA En el caso de la colección electrónica, implica que los usuarios de la biblioteca pueden acceder de forma permanente o temporal mediante ley, licencia u otros acuerdos contractuales y/o cooperativos.

3.2.3 adición; adquisición. Documento u obra añadida a la colección durante el periodo de recogida de datos.

NOTA Las adquisiciones se pueden obtener, por ejemplo, mediante compra, licencia de acceso, depósito legal, donación o intercambio.

3.2.4 documento audiovisual: documento en el que destaca el sonido y/o las imágenes y que necesita el uso de un equipo especial para verse y/o escucharse.

NOTA 1 Adaptado de la Norma ISO 5127:2001.

NOTA 2 Incluye documentos sonoros (discos, cintas, casetes, discos compactos, archivos de grabaciones digitales de sonido); documentos visuales (diapositivas, transparencias) y documentos audiovisuales combinados (películas cinematográficas, grabaciones en video, etc.). Se excluyen las microformas.

NOTA 3 El uso de documentos audiovisuales en red se contabiliza de acuerdo con el anexo A.

3.2.5 libro: Documento impreso no seriado constituido por hojas superpuestas.

3.2.6 documento cartográfico. Representación convencional, a escala reducida, de fenómenos concretos o abstractos que se pueden localizar en el espacio y el tiempo.

NOTA 1 Adaptado de la definición de mapa de la Norma ISO 5127:2001.

NOTA 2 Incluye documentos como, por ejemplo, los mapas bidimensionales y tridimensionales, globos, planos, modelos topográficos, mapas táctiles y representaciones aéreas, pero excluye los atlas y cualquier otro documento cartográfico en formato de libro, microforma, documento audiovisual o electrónico.

3.2.7 disco compacto de sólo lectura; CD-ROM: Medio informático de almacenamiento y recuperación de la información basado en la tecnología láser que contiene datos y texto y/o formatos multimedia.

NOTA Los CD-ROM se contabilizan de acuerdo con su contenido como base de datos, documento digital o publicación seriada electrónica.

3.2.8 base de datos: Colección de datos o registros almacenados electrónicamente (datos, información bibliográfica y textos) con un interfaz común para el usuario y un software para la recuperación y gestión de la información.

NOTA 1 La información de los registros normalmente se recoge con un propósito concreto y está relacionada con un tema definido. Una base de datos se puede editar en CD-ROM, disquete u otro método de acceso directo, o como un fichero informático accesible mediante la red telefónica o a través de Internet.

NOTA 2 Las bases de datos con licencia se contabilizan de forma separada incluso si el acceso a varias bases de datos con licencia se lleva a cabo a través del mismo interfaz.

NOTA 3 Para una mayor subdivisión de las bases de datos, véase el apartado B.2.1.7.

3.2.9 documento digital: Unidad de información con un contenido concreto que la biblioteca ha digitalizado o ha adquirido en formato digital como parte de su colección.

NOTA 1 Incluye libros electrónicos, patentes electrónicas, documentos audiovisuales y otros documentos digitales en red; por ejemplo, informes, documentos cartográficos y de música, ejemplares anticipados, etc. Se excluyen las bases de datos y las publicaciones seriadas electrónicas.

NOTA 2 Los registros introducidos en las bases de datos se tratan en el apartado 3.2.8.

NOTA 3 Un documento digital se puede estructurar en uno o más ficheros.

3.2.10 documento: Información registrada u objeto material que se puede tratar como una unidad en el proceso documental.

[Norma ISO 5127:2001]

NOTA Los documentos pueden diferir en su forma física y características.

3.2.11 libro electrónico: Documento digital, con licencia o no, donde el texto en el que se pueden realizar búsquedas ocupa un lugar predominante y que se puede considerar como análogo a un libro impreso (monografía).

NOTA 1 En muchos casos, el uso de los libros electrónicos depende de un dispositivo dedicado a tal fin y/o un lector o programa de visualización especial.

NOTA 2 Los libros electrónicos se pueden prestar a los usuarios tanto en dispositivos portátiles (lectores de libros electrónicos) como transmitiendo los contenidos a los PC de los usuarios durante un periodo de tiempo limitado.

NOTA 3 Se incluyen las tesis doctorales en formato electrónico.

3.2.12 colección electrónica: Todos los recursos en formato electrónico de la colección de la biblioteca.

NOTA La colección electrónica incluye bases de datos, publicaciones seriadas electrónicas y documentos digitales. Se deberían contabilizar de forma separada los recursos gratuitos de Internet que la biblioteca haya catalogado en su OPAC o en una base de datos (véase el apartado 6.2.15).

3.2.13 publicación seriada electrónica: Publicación seriada editada sólo en formato electrónico o en formato electrónico y en otro formato.

NOTA Comprende publicaciones seriadas disponibles a nivel local y recursos remotos de los que se han adquirido derechos de acceso, al menos durante un cierto periodo de tiempo.

3.2.14 base de datos de texto completo: Colección de textos originales (monografías, informes, artículos de revistas, etc.), música impresa, documentos cartográficos o gráficos.

NOTA 1 Se excluyen las patentes y publicaciones seriadas electrónicas.

NOTA 2 Una base de datos con una mezcla de textos completos, imágenes en movimiento o sonido y otros elementos se debería contabilizar como una base de datos de texto completo.

3.2.15 documento oficial: Documento publicado a cargo del gobierno, por exigencias de la ley o por un organismo internacional (por ejemplo, Naciones Unidas, Unión Europea y UNESCO).

NOTA Las patentes se tratan en el apartado 3.2.26. Otros tipos de documentos oficiales se contabilizan de acuerdo con su formato (véase el apartado B.3.3.).

3.2.16 documento gráfico: Documento impreso en el que la representación pictórica es la característica más destacada.

NOTA Se trata de documentos pictóricos más que lingüísticos, musicales o cartográficos. Incluye láminas, originales de una obra de arte, grabados, fotografías, posters, bocetos, dibujos técnicos, etc., aunque excluye documentos gráficos en formato de libro o en microforma, formato audiovisual o electrónico.

3.2.17 colección de la biblioteca: Todos los documentos ofrecidos por una biblioteca a sus usuarios.

NOTA 1 Comprende los documentos que se tienen a nivel local y los recursos remotos de los que se han adquirido derechos de acceso permanente o temporal.

NOTA 2 Los derechos de acceso los puede haber adquirido la propia biblioteca, un consorcio y/o mediante financiación externa.

NOTA 3 La adquisición se ha de entender como la selección deliberada de un documento, la obtención de los derechos de acceso y su inclusión en el OPAC y otras bases de datos de la biblioteca. Se excluye el préstamo interbibliotecario y el suministro de documentos.

NOTA 4 No se incluyen enlaces a recursos de Internet de los que la biblioteca no tiene derechos de acceso mediante acuerdos legales (por ejemplo, derechos de depósito legal), licencia u otros acuerdos contractuales y/o cooperativos. Los recursos gratuitos de Internet que la biblioteca ha catalogado en su OPAC o en una base de datos se deberían contabilizar por separado (véase el apartado 6.2.15).

3.2.18 manuscrito: Documento original que está escrito a mano o a máquina.

NOTA Los volúmenes encuadernados y otras unidades (fragmentos, rollos, autógrafos, etc.) se pueden contabilizar por separado.

3.2.19 microforma: Documento fotográfico que necesita la ampliación cuando se usa.

NOTA 1 Adaptado de la norma ISO 5127:2001.

NOTA 2 Se incluye la microficha y el microfilm.

NOTA 3 Las diapositivas y documentos similares se contabilizan como documentos audiovisuales.

3.2.20 monografía: publicación en formato impreso o no impreso, tanto completa en un volumen o completa (o con la intención de que se complete) en un número finito de volúmenes.

[Norma ISO 5127:2001]

3.2.21 serie monográfica: Número de monografías relacionadas con otras monografías mediante la inclusión de un título colectivo.

[Norma ISO 9707:1991]

3.2.22 documento multimedia: Documento que combina diferentes soportes de información, como, por ejemplo, textos, gráficos, fotos, video y sonido, en formato digital.

NOTA Los documentos multimedia se contabilizan de acuerdo a sus características o fines principales por ejemplo, como una base de datos, una publicación seriada electrónica o un documento digital.

3.2.23 periódico: Publicación seriada que contiene noticias sobre acontecimientos actuales de interés especial o general. Las partes individuales del mismo se enumeran cronológica o numéricamente y normalmente aparece al menos una vez a la semana.

NOTA Se incluyen los periódicos electrónicos.

3.2.24 otra base de datos: Base de datos que contiene información descriptiva o datos numéricos donde normalmente se consultan partes concretas de información en lugar de leerse consecutivamente; por ejemplo, directorios, enciclopedias, diccionarios, tablas y figuras estadísticas y/o colecciones de fórmulas científicas.

3.2.25 otro documento digital: Documento digital diferente de un libro electrónico, documento audiovisual en red o patente electrónica; por ejemplo, informe, ejemplar anticipado, documento cartográfico o musical, etc. en formato electrónico.

3.2.26 otro documento de la biblioteca: Documento no electrónico u obra diferente a un libro, publicación seriada, manuscrito, documento musical impreso, microforma, documento cartográfico, audiovisual, gráfico o patente especificada por separado en esta Norma Internacional.

NOTA Incluye obras, como, por ejemplo, maquetas y otros documentos tridimensionales, juegos, juguetes, etc. Los documentos en Braille se contabilizan como documentos impresos.

3.2.27 patente: Documento oficial que concede a un inventor el derecho o licencia exclusiva de uso de su invención y de la documentación asociada a él.

3.2.28 publicación periódica: Publicación seriada bajo el mismo título y publicada a intervalos regulares o irregulares durante un periodo indefinido en la que los números individuales de la serie se numeran consecutivamente o cada número aparece con su fecha correspondiente.

NOTA 1 Adaptado de la Norma ISO 9707:1991.

NOTA 2 Se incluyen las series de informes, las memorias de las operaciones realizadas por instituciones, las series de anuarios y actas de congresos regulares, aunque se excluyen los periódicos y las series monográficas.

NOTA 3 Se incluyen las publicaciones periódicas electrónicas.

3.2.29 unidad física: Unidad documental físicamente coherente, incluido cualquier dispositivo protector, que puede separarse libremente de otras unidades documentales.

NOTA 1 Las unidades se pueden unir, por ejemplo, encuadernándolas o metiéndolas en cajas.

NOTA 2 En los documentos impresos se usa el término «volumen» para la unidad física (véase además volumen).

3.2.30 documento musical impreso: Documento cuyo contenido esencial es una representación de música, normalmente por medio de notas.

NOTA Puede estar en formato de hoja o libro.

3.2.31 publicación seriada: Documento en formato impreso o no impreso editado en partes sucesivas, que normalmente incluye nomenclatura numérica o cronológica y que tiene la intención de continuarse indefinidamente, sin importar su periodicidad.

NOTA 1 Adaptado de la Norma ISO 5127:2001.

NOTA 2 Se excluyen las series monográficas que se deberían contabilizar como libros.

NOTA 3 Para los fines de esta Norma Internacional, las publicaciones seriadas se subdividen en periódicas y publicaciones periódicas. A su vez cada una de éstas se subdivide según su formato en publicaciones seriadas electrónicas y no electrónicas.

3.2.32 fondos bibliográficos: Número de documentos de un cierto tipo (por ejemplo, libros y publicaciones seriadas, microformas, publicaciones seriadas electrónicas) que se tienen a nivel local o recursos remotos de los que se han adquirido derechos de acceso, al menos durante un cierto periodo de tiempo.

NOTA Se tienen que contabilizar al final del periodo de recogida de datos.

3.2.33 título: Palabras en la cabecera de un documento que lo identifican y normalmente lo distinguen de otros.

[Norma ISO 5127:2001]

NOTA Con objeto de su contabilización, «título» describe un documento que es una obra diferente con un título distintivo, tanto si se edita en una como en varias unidades físicas, y sin tener en cuenta el número de ejemplares de la obra que tiene la biblioteca.

[Norma ISO 11620:1998/Amd.1:—] (pendiente de publicación).

3.2.34 volumen: En el caso de un documento impreso, unidad física que reúne un cierto número de hojas bajo una cubierta que forman un todo o son parte de un conjunto.

NOTA Adaptado de la Norma ISO 5127:2001.

3.2.25 expurgo: Documento u obra retirada de una colección durante el periodo de recogida de datos.

NOTA Los expurgos se pueden llevar a cabo, por ejemplo, mediante la eliminación, cambio o, en el caso de los recursos electrónicos, borrando los ficheros o cancelando las licencias de acceso.

3.3 Uso y usuarios de la biblioteca

3.3.1 lector activo: Usuario inscrito que ha sacado en préstamo al menos una obra durante el periodo de recogida de datos.

3.3.2 usuario activo: Usuario inscrito que ha visitado o utilizado las instalaciones o servicios de la biblioteca durante el periodo de recogida de datos.

NOTA Se puede incluir el uso de servicios bibliotecarios electrónicos.

3.3.3 documento descargado: Texto completo de un documento, o parte de un documento, de la colección electrónica al que accede el usuario.

3.3.4 suministro electrónico de documentos a través de intermediarios: Transmisión electrónica de un documento o parte de un documento de la colección de la biblioteca a un usuario, a través del personal de la biblioteca y no necesariamente a través de otra biblioteca.

NOTA 1 Se incluye la transmisión electrónica de documentos a los miembros de la población a los que la biblioteca tiene que prestar servicio. Se excluye la transmisión por fax.

NOTA 2 Se puede dividir en transmisión por la que se cobra o no al usuario.

NOTA 3 La descarga sin la intervención de intermediarios realizada por los usuarios de la colección electrónica de la biblioteca está en concordancia con el anexo A.

NOTA 4 Los tipos de servicios de préstamo y suministro de documentos definidos en esta Norma Internacional se muestran en la tabla 1.

Tabla 1
Tipos de servicios de préstamo y suministro de documentos

<i>Proveedor</i>		<i>Biblioteca</i>		<i>Proveedor de documentos</i>
<i>Receptor</i>		<i>usuario</i>	<i>otra biblioteca</i>	<i>usuario (a través de la biblioteca)</i>
Formato de la transmisión	original ejemplar impreso electrónico	Préstamo Préstamo SED	PIB PIB SED	SDPE SDPE SDPE
PIB: Préstamo interbibliotecario. SED: Suministro electrónico de un documento (a través de intermediarios). SDPE: Suministro de un documento a través de un proveedor externo.				

3.3.5 servicio electrónico: Servicio bibliotecario electrónico que se ofrece desde servidores locales o está accesible a través de redes.

NOTA Los servicios bibliotecarios electrónicos incluyen el OPAC, el sitio web de la biblioteca, la colección electrónica, el suministro electrónico de documentos (a través de intermediarios), el servicio de referencia electrónica, la formación de usuarios en el uso de servicios electrónicos y el acceso a Internet a través de la biblioteca.

3.3.6 suministro de documentos a través de un proveedor externo: Documento o parte de éste, en formato impreso o electrónico, no perteneciente a la colección de la biblioteca que suministra un proveedor externo y donde la biblioteca participa en la operación y/o el pago. Se excluye el préstamo interbibliotecario.

NOTA 1 Es irrelevante si las operaciones se pagan según el uso o por adelantado.

NOTA 2 Los tipos de servicios de préstamo y suministro definidos en esta Norma Internacional se muestran en la tabla 1.

3.3.7 petición de información: Búsqueda de información que implica el conocimiento o uso de una o más fuentes de información (como, por ejemplo, materiales impresos y no impresos, bases de datos automatizadas, catálogos de la biblioteca y de otras instituciones) por parte del personal de la biblioteca.

NOTA 1 Adaptado de la Norma ANSI/NISO Z39.7-1995[4]

NOTA 2 También puede conllevar recomendaciones, interpretación o enseñanza del uso de estas fuentes.

NOTA 3 La petición se puede realizar personalmente o a través del teléfono, correo postal, fax o soportes electrónicos (mediante el correo electrónico, el sitio web de la biblioteca u otros mecanismos de comunicación en red).

NOTA 4 Es esencial que las bibliotecas no incluyan consultas de orientación o administrativas, por ejemplo para localizar a miembros del personal o dependencias de la biblioteca, con respecto al horario o sobre los equipos como, por ejemplo, reproductores de microformas en papel o terminales de ordenador.

NOTA 5 Las consultas también se excluyen, si se pregunta con el objetivo de localizar obras de la colección que ya se han identificado bibliográficamente.

3.3.8 uso interno: Documentos que el usuario coge de una colección de libre acceso para utilizarlos en la biblioteca.

NOTA El uso interno incluye echar un vistazo a los estantes para conocer los contenidos, aunque excluye ojear los documentos sólo con objeto de seleccionar material.

3.3.9 sesión de Internet: Acceso a Internet por parte del usuario desde una estación de trabajo ubicada en las instalaciones de la biblioteca.

NOTA Las sesiones de Internet sólo se pueden contabilizar si los usuarios se han inscrito o identificado al acceder a Internet.

3.3.10 interbibliotecario: Préstamo de un documento en su formato físico o suministro de una copia del documento, o parte del mismo, de una biblioteca a otra que no está bajo la misma dirección.

NOTA 1 La transmisión de documentos en formato electrónico a través de intermediarios se contabiliza como suministro electrónico de documentos a través de intermediarios.

NOTA 2 Los tipos de los servicios de préstamo y suministro definidos en esta Norma Internacional se muestran en la tabla 1.

3.3.11 préstamo: Préstamo directo o envío de un documento en formato no electrónico (por ejemplo, libro), de un documento electrónico en un soporte físico (por ejemplo, CD-ROM) u otro dispositivo (por ejemplo, lector de libros electrónicos) o la transmisión de un documento electrónico a un usuario durante un periodo de tiempo limitado (por ejemplo, libro electrónico).

NOTA 1 Los préstamos incluyen las renovaciones solicitadas por el usuario además de aque-

llos realizados en la biblioteca (préstamos in situ). Las renovaciones se deberían contabilizar por separado.

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

NOTA 3 Se incluyen aquí los préstamos de documentos en formato físico para usuarios remotos.

NOTA 4 La transmisión electrónica de documentos a través de intermediarios se contabiliza como suministro electrónico de documentos si se permite su uso durante un tiempo ilimitado. Incluye las transmisiones a miembros de la población a los que la biblioteca tiene que prestar servicio.

NOTA 5 Los tipos de los servicios de préstamo y envío definidos en esta Norma Internacional se muestran en la tabla 1.

3.3.12 catálogo de acceso público en línea; OPAC: Base de datos de registros bibliográficos que suele describir la colección de una biblioteca concreta o de un sistema bibliotecario.

NOTA Permite la búsqueda por nombre, título y materia y ofrece acceso en línea mediante terminales públicas.

3.3.13 préstamo *in situ*: Documento suministrado, en la mayoría de los casos perteneciente a una colección de acceso restringido, para usarlo dentro de la biblioteca.

3.3.14 población a la que se tiene que prestar servicio: Número de personas para las que se ha creado la biblioteca con objeto de ofrecerles sus servicios y documentos.

NOTA 1 Adaptado de la Norma ISO 11620:1998.

NOTA 2 En el caso de las bibliotecas públicas, normalmente será la población de la zona administrativa en la que se ubica. En el caso de las bibliotecas de una institución de enseñanza superior, normalmente será el total del personal académico y profesional más los estudiantes.

3.3.15 registro recuperado: Entrada del catálogo o registro de la base de datos que se muestra en su totalidad durante una sesión en una base de datos o el OPAC.

3.3.16 usuario inscrito: Persona u organización inscrita en una biblioteca para usar su colección y/o servicios dentro o fuera de la misma.

NOTA Los usuarios pueden inscribirse cuando lo soliciten o automáticamente cuando pasen a formar parte de la institución.

3.3.17 sesión rechazada; rechazo: Petición que no ha tenido éxito en una base de datos o en el OPAC debido a que las peticiones exceden el límite de usuarios simultáneos.

NOTA Se excluye el rechazo por la introducción de contraseñas erróneas.

3.3.18 renovación: Ampliación activa del periodo de préstamo de un documento iniciada por el usuario.

NOTA Se excluyen las renovaciones automáticas generadas por el sistema bibliotecario sin la intervención del usuario.

3.3.19 reserva: Acción que se lleva a cabo cuando un usuario solicita un documento que forma parte de la colección de la biblioteca o está en proceso de adquisición aunque no se encuentre disponible en ese momento.

3.3.20 búsqueda; consulta: Pregunta intelectual única en una base de datos u OPAC.

NOTA Cada vez que se envía al servidor una petición de búsqueda ésta queda registrada.

3.3.21 sesión: Consulta con éxito a una base de datos u OPAC.

NOTA 1 Una sesión es un ciclo de actividades realizadas por el usuario que normalmente comienza cuando se conecta a una base de datos u OPAC y termina con la finalización explícita (cerrando la base de datos tras pulsar la opción salida) o implícita (interrupción debido a la inactividad del usuario) de las actividades en la base de datos. El tiempo medio de inactividad para que se produzca una interrupción suele ser de 30 minutos. Si se utilizara otro periodo de tiempo, se debería hacer constar.

NOTA 2 Las sesiones en el sitio web de la biblioteca se contabilizan como visitas virtuales.

NOTA 3 Se deberían excluir las visitas a páginas introductorias.

NOTA 4 Si es posible, se deberían excluir las consultas que hacen los motores de búsqueda.

3.3.22 tiempo de la sesión: Duración de una sesión.

NOTA Normalmente será el periodo de tiempo que transcurre entre el momento en que el usuario se conecta y el que se desconecta (implícita o explícitamente) de una base de datos o del OPAC.

3.3.23 usuario: Destinatario de los servicios de la biblioteca.

[Norma ISO 11620:1998]

NOTA El destinatario puede ser una persona o una institución.

3.3.24 formación de usuarios: Programa de formación creado con un temario específico que persigue unos resultados concretos en el aprendizaje del uso de los servicios de la biblioteca.

NOTA 1 La formación de usuarios puede consistir en una visita guiada a la biblioteca, enseñanza relacionada con el uso de la biblioteca, o un servicio a través de Internet dirigido a los usuarios.

NOTA 2 La duración de las lecciones es irrelevante.

3.3.25 visita virtual: Consulta del usuario al sitio web de la biblioteca desde el exterior, sin importar el número de páginas o elementos consultados.

3.3.26 visita: Usuario que entra en las dependencias de la biblioteca.

3.3.27 sitio web: Servicio electrónico que tiene un único dominio en Internet y que se compone de una colección de documentos digitales.

NOTA 1 Las páginas de un sitio web normalmente están interconectadas mediante el uso de enlaces de hipertexto.

NOTA 2 Excluye los documentos que se adecuan a las definiciones de colección electrónica y recursos externos de Internet que pueden tener enlace desde el sitio web de la biblioteca.

3.4 Acceso e instalaciones

3.4.1 acceso: Posibilidad de acceder y usar un servicio o recurso.

3.4.2 red: Varias estaciones de trabajo que están conectadas entre sí, normalmente a través de un servidor, y que pueden compartir recursos y servicios de información.

3.4.3 horario de apertura: Horas durante una semana normal en las que los principales servicios de la biblioteca están disponibles para los usuarios (por ejemplo, servicios de referencia y préstamo, salas de lectura).

3.4.4 puestos de lectura: Puestos ofrecidos a los usuarios para leer o estudiar, con o sin equipo.

NOTA Incluye los puestos en las mesas de estudio, en seminarios y salas de estudio y en las secciones de material audiovisual e infantil de la biblioteca. Excluye los asientos del vestíbulo y de las salas de conferencias y auditorios utilizados para actos especiales. También excluye el suelo y espacios similares donde los usuarios pueden sentarse de manera informal.

3.4.5 superficie: Zona asignada para las funciones de la biblioteca.

NOTA La superficie se expresa en metros cuadrados.

3.4.6 estación de trabajo: Ordenador que puede funcionar independientemente, conectado en red o como un terminal sólo de consulta.

3.5 Gastos

3.5.1 gastos de capital: Gastos que resultan de la adquisición de bienes fijos.

NOTA Incluye el gasto en terrenos, nuevas construcciones y ampliaciones, mobiliario y equipo, sistemas informáticos (hardware y software), etc. Cuando proceda, se incluirán los impuestos locales y nacionales por las ventas/compras como, por ejemplo, Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA). Los costes de las licencias se deberían contabilizar en el apartado 3.5.2.

3.5.2 gastos de funcionamiento: Gastos relacionados con el funcionamiento de una biblioteca.

NOTA Dinero gastado en el personal y en los recursos que se usan y renuevan regularmente (véase la Norma ISO 11620). Incluye el gasto en los empleados, alquiler, adquisiciones y licencias, encuadernación, red informática (funcionamiento y mantenimiento), telecomunicaciones, mantenimiento del edificio, etc. También se puede denominar gasto «actual» o «recurrente». Cuando proceda, se incluirán los impuestos locales y nacionales por la venta/compra como, por ejemplo, Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA).

3.6 Personal de la biblioteca

3.6.1 empleado de la biblioteca: Persona que trabaja para una biblioteca de forma remunerada.

3.6.2 personal profesional: Persona empleada en una biblioteca que ha recibido formación en biblioteconomía y/o documentación y cuyas tareas exigen una formación profesional.

NOTA La formación puede consistir en una educación formal o un periodo amplio en un trabajo supervisado de naturaleza profesional en una biblioteca.

3.6.3 personal especializado cualificado: Empleado de la biblioteca que ha recibido formación en una disciplina especializada diferente a la biblioteconomía y/o documentación.

NOTA La formación puede consistir en una enseñanza formal o un periodo externo en un trabajo supervisado de naturaleza profesional en una especialidad como por ejemplo contabilidad, informática, gestión de personal, encuadernación, etc.

3.6.4 otro personal: Todos los demás empleados sin titulación en biblioteconomía/documentación u otra especialidad relevante.

NOTA Dentro de esta categoría, pueden contabilizarse por separado los empleados de la biblioteca que trabajan en seguridad y en tareas domésticas por ejemplo, limpiadores, porteros, cuidadores y personal de hostelería.

3.6.5 voluntarios: Personas que trabajan en las tareas de la biblioteca sin recibir remuneración.

NOTA Los voluntarios pueden recibir pagos simbólicos o dietas.

4 Usos, ventajas y limitaciones de los datos estadísticos

4.1 Introducción

4.1.1 Los datos estadísticos definidos y descritos en esta Norma Internacional se pueden usar para la evaluación y comparación de los servicios bibliotecarios y de información. El término «biblioteca» se usa por comodidad y normalmente se debería entender que incluye «servicios de información».

4.1.2 Cada biblioteca individual recoge sus datos estadísticos que se deberían compendiar a nivel regional, nacional o internacional para todas las bibliotecas o para diferentes tipos de bibliotecas. Aunque la mayoría de las bibliotecas individuales usan los datos estadísticos para la planificación estratégica, la toma de decisiones y la solicitud de financiación, se necesitan los datos estadísticos a nivel nacional para revisar y formular políticas de actuación.

4.1.3 Los objetivos de los datos estadísticos de las bibliotecas se puedan resumir como sigue:

- comparar los resultados del funcionamiento con los datos de organizaciones similares
- evaluar las tendencias a lo largo del tiempo y los resultados de la innovación
- ofrecer una base para la planificación, toma de decisiones, mejora de la calidad del servicio e información sobre los resultados
- demostrar el valor de los servicios bibliotecarios ofrecidos a los usuarios, incluido el valor potencial para los usuarios de generaciones futuras
- informar a las organizaciones nacionales o regionales en sus funciones de ayuda, financiación y supervisión
- dar a conocer el papel de las bibliotecas tanto ante los políticos como ante otros destinatarios externos

Aunque la forma de las estadísticas varía entre las bibliotecas académicas, públicas, escolares y especializadas y entre situaciones de acceso restringido, libre y remoto, sus objetivos son los mismos. Generalmente, el valor de estas estadísticas es señalar problemas y logros concretos y cuantificar su importancia en lugar de ofrecer respuestas o explicaciones específicas. Las estadísticas, por su naturaleza retrospectiva, sólo pueden ofrecer información tras los hechos. Sin embargo, la planificación para el futuro necesita partir de una base estadística sólida.

4.2 Avances en la práctica bibliotecaria

4.2.1 Las estadísticas de las bibliotecas se han centrado tradicionalmente en los recursos, las colecciones y los gastos. La tendencia hoy día es incluir también la prestación de servicios, uso y disponibilidad, resultados e impacto.

4.2.2 Aunque los datos estadísticos tradicionales de las bibliotecas se toman durante todo el periodo de recogida de datos, esto no es posible en todos los servicios de la biblioteca como, por ejemplo, el uso interno o preguntas de referencia. Por lo tanto, esta Norma Internacional permite la aplicación de métodos de muestreo allí donde no se pueden recoger datos de los sistemas automatizados o donde la recogida de datos llevaría mucho tiempo. Para el cálculo del tamaño de la muestra se deberían consultar los manuales de procedimientos estadísticos.

En los últimos años se han producido importantes avances para medir y comparar la calidad y eficacia de los servicios de la biblioteca y la eficiencia del uso de los recursos. Para este fin, la comunidad bibliotecaria ha desarrollado indicadores de rendimiento.

Esta Norma Internacional especifica los datos que se necesitan recoger para confeccionar los indicadores de rendimiento definidos en la Norma ISO 11620.

Desde que se publicó por primera vez esta Norma Internacional, la información ha aumentado ampliamente, los equipos electrónicos han avanzado junto con el uso remoto de los servicios de la biblioteca. Esta Norma Internacional incluye los datos estadísticos que se necesitan recoger sobre la parte electrónica de la colección además de sobre las nuevas formas de uso. Los rápidos avances en los soportes y en los métodos de suministro de documentos harán necesaria una revisión de las definiciones después de unos cuantos años. Para hacer frente a este problema, el anexo A detalla las medidas de uso en esta área.

4.3 Selección de los datos estadísticos de la biblioteca

Esta Norma Internacional reconoce que existen muchos tipos diferentes de bibliotecas, en distintos contextos, que atienden a múltiples grupos de usuarios y tienen una serie de características únicas (estructura, financiación, dirección, etc.). No todos los datos estadísticos citados en esta Norma Internacional serán importantes para todos los tipos de bibliotecas mientras que habrá muchos otros datos que sólo serán relevantes para bibliotecas concretas.

Esta Norma Internacional indica qué datos serían útiles a nivel nacional para diferentes tipos de bibliotecas. Algunos datos son de uso opcional. Estos datos se describen en el Anexo B, que recomienda categorías más detalladas de datos estadísticos que ya se recogen a nivel nacional en algunos países.

5 Presentación de los datos estadísticos

5.1 Generalidades

Las estadísticas mencionadas en esta Norma Internacional se deberían confeccionar a intervalos regulares por ejemplo, anualmente. La información dada se debería presentar en conformidad con las definiciones del capítulo 3 y debería, a no ser que se especifique de otra manera, cumplir con las recomendaciones de esta Norma Internacional. Los documentos y las actividades se deberían contabilizar considerándolas mutuamente exclusivas; es decir, no en más de una categoría (por ejemplo, «libro» o «recurso electrónico», «préstamo interbibliotecario», «suministro electrónico de documentos» o «suministro externo de documentos»).

5.2 Periodo de tiempo al que se refieren los datos

El periodo de tiempo abarcado debería mencionarse explícitamente. Normalmente será de un año. Los datos que hacen referencia a un periodo deberían abarcar el periodo específico en cuestión, no el intervalo entre dos estudios sucesivos. Allí donde se necesitan números totales como, por ejemplo, el total de personal o fondos, normalmente los datos corresponden al final del periodo de recogida a menos que se mencione explícitamente de otra manera.

5.3 Datos estimados mediante muestreo

Cuando los datos estadísticos se hayan compilado mediante un muestro en lugar de realizarse una contabilización total, se debería indicar el método usado. Se tiene que tener cuidado de que las muestras sean representativas en cuanto a tiempo, lugar y métodos de selección y de que las respuestas no estén sesgadas. También es necesario que se entienda que, incluso en los casos en que el muestreo sea totalmente representativo, el procedimiento da lugar a estimaciones que están sujetas a algún error y que principalmente dependen del tamaño de la muestra. Cuando proceda, se deberían incluir los márgenes de error junto con los datos.

6 Recogida de los datos estadísticos

6.1 Bibliotecas

6.1.1 Contabilización de las unidades administrativas y bibliotecas: Cada biblioteca debería aparecer en una de las categorías definidas en el apartado 3.1 de acuerdo con su función principal. De cada entidad se deberían suministrar los datos estadísticos siguientes.

El número total de unidades administrativas más el número de bibliotecas centrales/principales, sucursales y/o móviles que tiene, como se ilustra en el siguiente ejemplo.

EJEMPLO Una biblioteca pública que consta de cinco bibliotecas sucursales y dos bibliotecas móviles además de la biblioteca central se compondría de lo siguiente:

– unidades administrativas:	1
– bibliotecas centrales/principales:	1
– bibliotecas sucursales:	5
– bibliotecas móviles:	2
– total de bibliotecas:	8

6.1.2 Contabilización de los tipos de bibliotecas

6.1.2.1 Biblioteca nacional: Se debería contabilizar:

- a) el número de unidades administrativas
- b) el número de bibliotecas:
 - número de bibliotecas centrales/principales
 - número de bibliotecas sucursales
 - número de bibliotecas móviles
- c) el número de puntos de servicio externos
- d) la población del país (al comienzo del periodo de recogida de datos)

6.1.2.2 Biblioteca de una institución de enseñanza superior: Se debería contabilizar:

- a) el número de unidades administrativas
- b) el número de bibliotecas:
 - número de bibliotecas centrales/principales
 - número de bibliotecas sucursales
 - número de bibliotecas móviles
- c) el número de puntos de servicio externos
- d) el número total de estudiantes (de primer, segundo y tercer ciclo), profesorado y personal autorizado para usar el servicio, tanto a tiempo completo como parcial
- e) el número total de estudiantes (de primer, segundo y tercer ciclo), profesorado y personal autorizado para usar el servicio, calculando el equivalente a tiempo completo

6.1.2.3 Biblioteca especializada: Se debería contabilizar:

- a) el número de unidades administrativas. La clasificación recomendada para la recogida de datos por tipos es la siguiente:
 - gubernamental (incluidos organismos, instituciones y organizaciones internacionales)
 - servicios sanitarios
 - instituciones y asociaciones profesionales y científicas
 - del sector industrial y comercial
 - de medios de comunicación
 - regionales
 - otras (incluidas organizaciones de voluntariado)
- b) el número de bibliotecas en cada una de las áreas mencionadas anteriormente

6.1.2.4 Biblioteca pública: Se debería contabilizar:

- a) el número de unidades administrativas. La clasificación recomendada según el tamaño de población a la que se tiene que prestar servicio es:
 - hasta 3 000
 - desde 3 001 hasta 5 000
 - desde 5 001 hasta 10 000
 - desde 10 001 hasta 50 000
 - desde 50 001 hasta 100 000
 - desde 100 001 hasta 500 000
 - más de 500 000

NOTA Se puede hacer una distinción entre bibliotecas públicas que están financiadas principalmente por organismos públicos y las que están financiadas primordialmente por fuentes privadas.

- b) el número de bibliotecas:
 - número de bibliotecas centrales/principales

- número de bibliotecas sucursales
- número de bibliotecas móviles
- c) el número de puntos de servicio externos
- d) la población total a la que se tiene que prestar servicio en una comunidad o grupo local (población al comienzo del periodo de recogida de datos)

NOTA Normalmente es la población de la zona administrativa en la que se ubica.

6.1.2.5 Biblioteca escolar: Se debería contabilizar:

- a) el número de unidades administrativas. La clasificación recomendada por el número de alumnos a los que se tiene que prestar servicio es:
 - hasta 200
 - desde 201 hasta 500
 - desde 501 hasta 1 000
 - más de 1 000
- b) el número de bibliotecas en cada una de las áreas mencionadas anteriormente
- c) el número total de alumnos y profesores de las escuelas a las que presta servicio la biblioteca escolar

6.2 Colección

6.2.1 Introducción: Para otras subdivisiones de las categorías de los apartados 6.2.2 a 6.2.15, véase el Anexo B.

6.2.2 Libros y publicaciones seriadas (material impreso)

6.2.2.1 Fondos: Se debería contabilizar:

- a) el número de unidades físicas en la colección total
- b) el número de unidades físicas que normalmente están colocadas en las estanterías de acceso libre
- c) el número de títulos en la colección total

NOTA 1 Allí donde no sea posible contabilizar las unidades físicas, una medida alternativa es la longitud de los estantes ocupados por los fondos (véase el apartado 6.4.5.4.). Esta medida del espacio también se puede utilizar para estimar el número de unidades físicas.

Las publicaciones periódicas encuadernadas se deberían contabilizar como unidades físicas. Las publicaciones periódicas y periódicos no encuadernados se deberían incluir en el total como si estuvieran encuadernados. Normalmente un volumen constará de los números de un año. Una publicación en hojas sueltas se debería contabilizar como una unidad física.

NOTA 2 Si la biblioteca lo considera necesario, los libros y publicaciones seriadas se pueden contabilizar por separado.

6.2.2.2 Nuevas adquisiciones: Se debería contabilizar:

- a) el número de unidades físicas añadidas a la colección total

NOTA Otra posibilidad sería calcular el número de metros lineales añadidos a la colección total.

- b) el número de títulos añadidos

NOTA Con frecuencia será igual al número de nuevos registros añadidos al catálogo.

6.2.2.3 Expurgos: Se debería contabilizar el número de unidades físicas retiradas.

NOTA Otra posibilidad sería calcular el número de metros lineales retirados de la colección.

6.2.3 Manuscritos

6.2.3.1 Fondos: Se debería contabilizar:

- a) el número de metros lineales de estantes ocupados por la colección total de manuscritos
- b) el número de unidades físicas

NOTA Los volúmenes encuadrados y otras unidades (fragmentos, rollos, autógrafos, etc.) se pueden contabilizar por separado.

6.2.3.2 Nuevas adquisiciones: Se debería contabilizar:

- a) el número de metros lineales de estantes añadidos a la colección de manuscritos
- b) el número de unidades físicas añadidas

6.2.3.3 Expurgos: Se debería contabilizar el número de unidades físicas retiradas.

6.2.4 Microformas

6.2.4.1 Fondos: Se debería contabilizar el número de unidades físicas. Se contabiliza el número de hojas y rollos individuales de microfilm.

6.2.4.2 Nuevas adquisiciones: Se debería contabilizar el número de unidades físicas añadidas.

6.2.4.3 Expurgos: Se debería contabilizar el número de unidades físicas retiradas.

6.2.5 Documentos cartográficos

6.2.5.1 Fondos: Se debería contabilizar el número de unidades físicas.

6.2.5.2 Nuevas adquisiciones: Se debería contabilizar el número de unidades físicas añadidas.

6.2.5.3 Expurgos: Se debería contabilizar el número de unidades físicas retiradas.

6.2.6 Documentos impresos de música

6.2.6.1 Fondos: Se debería contabilizar:

- a) el número de unidades físicas en la colección total
- b) el número de unidades físicas que normalmente se encuentran en los estantes de libre acceso
- c) el número de títulos en la colección total

Las colecciones encuadernadas de música se deberían contabilizar como unidades físicas. Las obras sin encuadernar se deberían incluir en la contabilización como si estuvieran recogidas en unidades físicas encuadernadas. Donde proceda, se deberían contabilizar las cajas o carpetas que contengan unidades sueltas.

EJEMPLO Los conjuntos de partichelas de música de cámara y de música de orquesta se suelen contabilizar en conjunto y no como partes separadas.

6.2.6.2 Nuevas adquisiciones: Se debería contabilizar:

- a) el número de unidades físicas añadidas
- b) el número de títulos añadidos

NOTA Con frecuencia es igual al número de nuevos registros añadidos al catálogo.

6.2.6.3. Expurgos: Se debería contabilizar el número de unidades físicas retiradas.

6.2.7 Documentos audiovisuales

6.2.7.1 Fondos: Se debería contabilizar el número de documentos audiovisuales de la colección de la biblioteca:

- en soportes analógicos (unidades físicas)
- en soportes digitales (unidades físicas)
- accesibles en red o instalados en estaciones de trabajo independientes (títulos)

Las categorías se deberían subdividir por tipo:

- documento sonoro: música
- documento sonoro: libros sonoros
- documento visual
- documento audiovisual

Si no se han contabilizado los documentos por categorías, se debería contabilizar el total, independientemente del tipo de documento.

NOTA Las unidades físicas normalmente serán fundas o cajas de CD, discos, casetes o vídeos.

6.2.7.2 Nuevas adquisiciones: Se contabiliza el número de documentos audiovisuales añadidos:

- en soportes analógicos (unidades físicas)
- en soportes digitales (unidades físicas)
- accesibles en red o instalados en estaciones de trabajo independientes (títulos)

Las categorías se deberían subdividir por tipo:

- documento sonoro: música
- documento sonoro: libros sonoros
- documento visual
- documento audiovisual

Si no se han contabilizado los documentos por categorías, se debería contabilizar el total, independientemente del tipo de documento.

6.2.7.3 Expurgos: Se contabiliza el número de documentos audiovisuales retirados

- en soportes analógicos (unidades físicas)
- en soportes digitales (unidades físicas)
- estaciones de trabajo conectadas en red o independientes (títulos)

6.2.8 Documentos gráficos

6.2.8.1 Fondos: Se debería contabilizar el número de unidades físicas.

6.2.8.2 Nuevas adquisiciones: Se debería contabilizar el número de unidades físicas añadidas.

6.2.8.3 Expurgos: Se debería contabilizar el número de unidades físicas retiradas.

6.2.9 Patentes

6.2.9.1 Fondos: Se contabiliza el número de patentes en la colección de la biblioteca:

- en formato impreso o microforma
- en formato electrónico

6.2.9.2 Nuevas adquisiciones: Se contabiliza el número de patentes añadidas:

- en formato impreso o microforma
- en formato electrónico

6.2.9.3 Expurgos: Se contabiliza el número de patentes retiradas:

- en formato impreso o microforma
- en formato electrónico

6.2.10 Otros documentos y obras de la biblioteca

6.2.10.1 Fondos: Se debería contabilizar el número de unidades físicas.

Se contabilizan las obras que se procesan como una unidad. Cuando los documentos normalmente se guarden, se publiquen y se usen en conjuntos, en cajas o en hojas, se contabilizará la unidad que los contiene; por ejemplo, cajas o cajones de tickets, hojas o álbumes de sellos de correos, álbumes de fotografías, etc. Con frecuencia, la unidad coincidirá con la utilizada en la catalogación. Las obras catalogadas por separado normalmente se deberían contabilizar como unidades independientes.

6.2.10.2 Nuevas adquisiciones: Se debería contabilizar el número de unidades físicas añadidas.

6.2.10.3 Expurgos: Se debería contabilizar el número de unidades físicas retiradas.

6.2.11 Libros electrónicos

6.2.11.1 Fondos: Se debería contabilizar:

- a) el número de libros electrónicos de la colección electrónica (suscripciones)
- b) el número de libros electrónicos de la colección electrónica (títulos)

6.2.11.2 Nuevas adquisiciones: Se debería contabilizar:

- a) el número de libros electrónicos añadidos (suscripciones)
- b) el número de libros electrónicos añadidos (títulos)

6.2.11.3 Expurgos: Se debería contabilizar:

- a) el número de libros electrónicos retirados (suscripciones)
- b) el número de libros electrónicos retirados (títulos)

6.2.12 Otros documentos digitales

6.2.12.1 Fondos: Se contabiliza el número de otros documentos digitales de la colección de la biblioteca:

- en soportes físicos (unidades físicas)
- accesibles en red o instalados en estaciones de trabajo independientes (títulos)

NOTA Los soportes físicos normalmente se pueden sacar en préstamo o usar en las estaciones de trabajo independientes de la biblioteca.

6.2.12.2 Nuevas adquisiciones: Se contabiliza el número de otros documentos digitales añadidos:

- en soportes físicos (unidades físicas)
- accesibles en red o instalados en estaciones de trabajo independientes (títulos)

6.2.12.3 Expurgos: Se contabiliza el número de otros documentos digitales retirados:

- en soportes físicos (unidades físicas)
- accesibles en red o instalados en estaciones de trabajo independientes (títulos)

6.2.13 Bases de datos

6.2.13.1 Fondos: Se contabiliza el número de bases de datos de la colección de la biblioteca:

- en soportes físicos (unidades físicas)
- accesibles en red o instalados en estaciones de trabajo independientes (títulos)
- en otros servidores de los que la biblioteca ha adquirido derechos de acceso (títulos)

NOTA También se contabilizarán aquí los catálogos de otras bibliotecas adquiridos para utilizarse como bases de datos de referencia.

6.2.13.2 Nuevas adquisiciones: Se contabiliza el número de bases de datos añadidas:

- en soportes físicos (unidades físicas)
- accesibles en red o instaladas en estaciones de trabajo independientes (títulos)
- en otros servidores de los que la biblioteca ha adquirido derechos de acceso (títulos)

NOTA Cuando sea posible, también se puede dar el número de entradas añadidas y/o corregidas en las bases de datos que se tienen a nivel local.

6.2.13.3 Expurgos: Se contabiliza el número de bases de datos retiradas:

- en soportes físicos (unidades físicas)
- accesibles en red o instaladas en estaciones de trabajo independientes (títulos)
- en otros servidores de los que la biblioteca ha adquirido derechos de acceso (títulos)

6.2.14 Publicaciones seriadas en curso recibidas en la biblioteca (al final del periodo de recogida de datos, en todos los formatos: impreso, microforma, electrónico)

6.2.14.1 Impresas o en microforma: Se debería contabilizar:

- a) el número de suscripciones de publicaciones periódicas en curso
- b) el número de títulos de publicaciones periódicas en curso
- c) el número de suscripciones de periódicos en curso
- d) el número de títulos de periódicos en curso

Los informes y las actas de congresos que aparecen regularmente se tienen que incluir aquí como publicaciones periódicas. Las series monográficas, otros informes y las actas de congresos que no se publican regularmente se tienen que incluir en el apartado 6.2.2 ó 6.2.4.

NOTA Incluye licencias adicionales de material impreso de los títulos que se tienen en formato electrónico.

6.2.14.2 Publicaciones seriadas electrónicas: Se debería contabilizar:

- a) el número de títulos de publicaciones periódicas en curso almacenadas a nivel local con acceso electrónico
- b) el número de títulos de publicaciones periódicas en curso adquiridas con acceso remoto
- c) el número de títulos de periódicos en curso almacenados a nivel local con acceso electrónico
- d) el número de títulos de periódicos en curso adquiridos con acceso remoto

NOTA Incluye licencias electrónicas adicionales para acceder a los títulos almacenados en formato impreso.

6.2.14.3 Total de publicaciones seriadas: Se debería contabilizar:

- a) el número de suscripciones a publicaciones periódicas en curso
- b) el número de títulos de publicaciones periódicas en curso (todos los formatos)
- c) el número de suscripciones a periódicos en curso (todos los formatos)
- d) el número de títulos de periódicos en curso (todos los formatos)

NOTA El número de suscripciones múltiples se puede calcular a partir de la diferencia entre a) y b) y entre c) y d), respectivamente.

6.2.15 Recursos gratuitos de Internet: Número de enlaces no repetidos a recursos gratuitos de Internet (documentos digitales, bases de datos, revistas electrónicas, etc.) que la biblioteca ha catalogado en su OPAC o en una base de datos.

6.3 Uso y usuarios de la biblioteca

6.3.1 Generalidades: El uso de servicios electrónicos de la biblioteca excepto el suministro electrónico de documentos (véase el apartado 6.3.12) y el servicio de referencia electrónico (véase el apartado 6.3.8) está en concordancia con el anexo A.

6.3.2 Usuarios: Se debería contabilizar:

- a) el número de usuarios inscritos (al final del periodo de recogida de datos)
- b) el número de los que se han inscrito recientemente (durante el periodo de recogida de datos)
- c) el número de lectores activos que sacan documentos en préstamo
- d) el número de usuarios activos

NOTA 1 Si la inscripción en la institución incluye automáticamente la inscripción en la biblioteca, el número de usuarios inscritos será igual al tamaño de la población a la que se debe prestar servicio.

NOTA 2 La contabilización de los usuarios activos se puede establecer mediante el recuento de los usuarios que entran o salen, mediante un sondeo de una muestra de la población o mediante una muestra de los usuarios para determinar la cifra que corresponde al apartado c) mencionado anteriormente.

NOTA 3 Véase también el apartado B.2.2.1.

6.3.3 Préstamos (excluido el préstamo interbibliotecario): Los préstamos se contabilizan en las siguientes categorías:

- a) número de préstamos a domicilio (préstamos normales) incluido:
 - el número de préstamos iniciales (excluidos los préstamos in situ y las renovaciones)
 - el número de renovaciones solicitadas por el usuario
 - el número de libros electrónicos (en aparatos lectores de libros electrónicos)
 - el número de libros electrónicos (los usuarios sólo reciben el contenido)

Se deberían contabilizar por separado las copias de documentos suministradas en lugar de los documentos originales (incluidos los envíos por fax) y las copias impresas de documentos electrónicos realizadas por el personal de la biblioteca para el usuario.

NOTA 1 Se incluyen los préstamos durante un periodo de tiempo breve.

NOTA 2 Se incluyen los préstamos a usuarios remotos realizados por correo electrónico.

NOTA 3 Véase también el apartado B.2.2.2.

- b) número de préstamos in situ

6.3.4 Unidades físicas en préstamo: Se contabiliza el número de unidades físicas en préstamo normal e in situ en un día concreto.

NOTA Esta medida puede hacerse como complemento al préstamo del apartado anterior y realizarse durante fechas concretas del año representativas de una actividad normal.

6.3.5 Uso local: Se contabiliza el número de unidades físicas retiradas de los estantes de libre acceso por los usuarios para utilizarlos en las dependencias de la biblioteca, incluida la consulta en los propios estantes. La cifra total se puede calcular según uno de los siguientes métodos:

- contabilización de los documentos al volverlos a colocar en los estantes
- estudios de observación
- cuestionarios (repartidos a los usuarios antes de la búsqueda)

Se debería especificar el método usado.

El total anual se tiene que calcular a partir del total de una muestra. La recogida de datos se debería realizar durante una o más semanas normales haciendo la estimación necesaria (véase también el apartado 4.2.2).

Si es posible, se deberían excluir o descontar los préstamos in situ (para evitar una doble contabilización con el apartado 6.3.3).

6.3.6 Unidades físicas que se utilizan dentro de la biblioteca: Se contabiliza el número de unidades físicas que se usan en la biblioteca en un día concreto.

NOTA Estas se pueden contabilizar en adición a las de uso en la biblioteca, en períodos específicos del año que representan un nivel de actividad promedio.

Algunos métodos de contabilización incluyen en la cifra total los documentos sacados en préstamo normal y/o in situ que se estén utilizando en la misma biblioteca. Para evitar una doble contabilización con el apartado 6.3.4. se deberían descontar este tipo de documentos.

6.3.7 Reservas: Se contabiliza el número de peticiones de reserva iniciadas por el usuario.

6.3.8 Peticiones de información: Se contabiliza el número de peticiones de información (véase también el apartado B.2.2.3).

Se contabiliza el número de peticiones enviadas a la biblioteca mediante medios electrónicos (a través del correo electrónico, del sitio web de la biblioteca o de otros mecanismos de comunicación en red).

Es esencial que las bibliotecas no incluyan consultas de orientación o administrativas (véase el apartado 3.3.7).

El total anual se tiene que calcular a partir del total de una muestra. La recogida de datos se debería realizar durante una o más semanas normales haciendo la estimación necesaria (véase también el apartado 4.2.2).

6.3.9 Copias

6.3.9.1 Fotocopias y microformas realizadas por las bibliotecas: Se contabiliza el número de copias en sustitución de los documentos originales realizadas por las bibliotecas para sus usuarios (se excluyen las realizadas por las fotocopadoras de auto-servicio instaladas en las dependencias de la biblioteca y las realizadas para el préstamo interbibliotecario):

- a) número de hojas fotocopiadas
- b) número de unidades físicas microfilmadas
- c) número de hojas impresas

NOTA Las copias en formato electrónico se contabilizan como suministro electrónico de documentos (véase el apartado 6.3.12).

6.3.9.2 Fotocopias realizadas por los usuarios (de recursos no electrónicos): Se debería contabilizar:

- a) el número de hojas fotocopias por los propios usuarios en las dependencias de la biblioteca (normalmente se toma del contador de la máquina)
- b) el número de hojas escaneadas por los propios usuarios en las dependencias de la biblioteca

6.3.10 Préstamo interbibliotecario dentro del país

6.3.10.1 Peticiones de préstamo interbibliotecario recibidas de otras bibliotecas: Se debería contabilizar:

- a) el número total de peticiones recibidas de otras bibliotecas
- b) el número de peticiones de préstamo interbibliotecario satisfechas, por categorías:
 - número de préstamos suministrados (documentos originales)
 - número de copias en formato impreso en lugar de los documentos originales

Si no se han contabilizado los documentos por subcategorías, se debería contabilizar el total, independientemente del tipo de categoría.

6.3.10.2 Peticiones de préstamo interbibliotecario hechas a otras bibliotecas: Se debería contabilizar:

- a) el número total de peticiones de préstamo interbibliotecario hechas a otras bibliotecas
- b) el número total de respuestas a las peticiones de préstamo interbibliotecario recibidas, por categorías:
 - número de préstamos recibidos (documentos originales)
 - número de copias en formato impreso en lugar de los documentos originales

Si no se han contabilizado los documentos por subcategorías, se debería contabilizar el total, independientemente del tipo de categoría.

6.3.11 Préstamo interbibliotecario a nivel internacional

6.3.11.1 Peticiones de préstamo interbibliotecario recibidas de otros países: Se debería contabilizar:

- a) el número total de peticiones recibidas de otros países
- b) el número de peticiones de préstamo interbibliotecario satisfechas, por categorías:
 - número de préstamos suministrados (documentos originales)
 - número de copias en formato impreso en lugar de documentos originales

Si no se han contabilizado los documentos por subcategorías, se debería contabilizar el total, independientemente del tipo de categoría.

6.3.11.2 Peticiones de préstamo interbibliotecario hechas a otros países: Se debería contabilizar:

- a) el número total de peticiones de préstamo interbibliotecario hechas a otros países
- b) el número total de respuestas a las peticiones de préstamo interbibliotecario recibidas, por categorías:
 - número de préstamos recibidos (documentos originales)
 - número de copias en formato impreso en lugar de los documentos originales

Si no se han contabilizado los documentos por subcategorías, se debería contabilizar el total, independientemente del tipo de categoría.

6.3.12 Suministro electrónico de documentos (a través de intermediarios): Se contabiliza el número de documentos de la colección en formato electrónico transmitidos por una biblioteca:

- de pago
- gratis

NOTA 1 El total se puede subdividir además en el número de suministros directos a los usuarios finales y los que se realizan a través de otra biblioteca.

NOTA 2 La descarga sin ayuda de intermediarios realizada por los usuarios que tienen acceso a los recursos electrónicos de la biblioteca no se contabiliza como suministro electrónico de documentos sino de acuerdo con el anexo A.

6.3.13 Suministro de un documento a través de un proveedor externo: Se contabiliza el número de documentos en formato impreso o digital recibidos de proveedores que no son bibliotecas (es decir, no mediante el préstamo interbibliotecario) donde la biblioteca participa en la operación y/o el pago, por categorías:

- impresos
- electrónicos

6.3.14 Actividades organizadas por la biblioteca: Se debería contabilizar:

- a) el número de exposiciones
- b) el número de actividades (incluidas las actividades virtuales); normalmente de carácter literario, cultural o educativo

NOTA Véase también el apartado B.2.2.4.

6.3.15 Visitas: Se contabiliza el número de visitas hechas por los usuarios a la biblioteca al año. Se puede contabilizar tanto en la entrada como en la salida mediante uno de los siguientes métodos:

- torno electrónico de control de entrada
- contador electrónico
- contabilización manual

Cualquiera de estos métodos, pero especialmente la contabilización manual, se pueden utilizar durante uno o más periodos de tiempo para recoger muestras y hacer la estimación anual. Se debería indicar el método usado. Cuando proceda, se debería modificar el total descontando las entradas y salidas del personal de la biblioteca.

6.3.16 Orientación y formación de usuarios: Se debería contabilizar:

- a) el total de horas dedicadas por la biblioteca a la formación de usuarios, tanto en la presentación de las colecciones, servicios e instalaciones como en el uso de las fuentes de información
- b) el número de asistentes a las clases de formación de usuarios
- c) las horas dedicadas por la biblioteca a la formación de usuarios en los servicios electrónicos
- d) el número de asistentes a las clases de formación de usuarios sobre los servicios electrónicos
- e) el número de horas que los usuarios han accedido a los servicios de formación ofrecidos por la biblioteca a través de Internet

NOTA c) es un subconjunto de a); d) es un subconjunto de b).

6.4 Acceso e instalaciones

6.4.1 Horario de apertura: Se contabiliza el número de horas en las que los principales servicios están disponibles para los usuarios durante una semana normal:

- a) en la biblioteca central/principal
- b) en las bibliotecas sucursales (promedio)

6.4.2 Días de apertura: Se contabiliza el número de días durante el periodo de recogida de datos en los que los principales servicios están disponibles para los usuarios:

- a) biblioteca central/principal
- b) bibliotecas sucursales (promedio)

6.4.3 Puestos: Se contabiliza el número de puestos disponibles en la biblioteca para los usuarios al final del periodo de recogida de datos.

Se contabiliza el número de éstos en los que los usuarios pueden conectar sus propios ordenadores a la red de la biblioteca.

6.4.4 Estaciones de trabajo: Se debería contabilizar:

- a) el número de estaciones de trabajo de la biblioteca disponibles para los usuarios:

- el número de las que están conectadas en red
- el número de las que están conectadas a Internet
- b) el número de impresoras disponibles para uso público
- c) el número de escáners disponibles para uso público
- d) el número de aparatos lectores de libros electrónicos disponibles para uso público
- e) el número de estaciones de trabajo disponibles sólo para el personal

NOTA El total de estaciones de trabajo informáticas de la biblioteca se representa por la suma de a) y e). Cada estación de trabajo del punto a) puede aparecer en varios subgrupos.

6.4.5 Superficie

6.4.5.1 Superficie neta utilizable para las funciones de la biblioteca: La superficie neta se expresa en metros cuadrados. Incluye el espacio para los lectores y la lectura, las zonas para las estanterías y el almacenamiento, las zonas de trabajo del personal, el espacio para los servicios a los usuarios, los mostradores de servicio público, el espacio para exposiciones, las zonas de los equipos, los pasillos entre el mobiliario y todo el espacio usado para los recursos y servicios de la biblioteca. Se excluyen los vestíbulos, la entrada, las zonas de circulación, las zonas de servicio y almacenamiento utilizadas por los conserjes y el personal de mantenimiento, los aseos, las zonas de ocio del personal, las cafeterías, los ascensores, el espacio de las escaleras, los pasillos del edificio, el espacio ocupado por los aparatos de la calefacción, la ventilación y el aire acondicionado.

NOTA Se pueden dar por separado los datos de la biblioteca principal y los de las bibliotecas sucursales.

6.4.5.2 Superficie neta utilizable según la función: La superficie neta calculada en el apartado 6.4.5.1 se puede asignar a las siguientes funciones principales:

- a) servicios a los usuarios: incluye el espacio para la lectura, el estudio, el suministro de información, las terminales informáticas y cualquier otro servicio ofrecido a los usuarios, además de las zonas de almacenamiento como partes integrantes de las zonas de servicio a los usuarios
- b) funciones de la biblioteca: incluye la recepción de materiales, encuadernación, adquisiciones, catalogación, informática y gestión
- c) almacenamiento de materiales: incluye todas las áreas dedicadas principalmente a almacenar materiales, tanto de acceso libre como restringido
- d) actividades, etc.: incluye las salas de seminarios y reuniones, el espacio para las reuniones y la hora del cuento y el espacio para las exposiciones formales

El total de los puntos a), b), c) y d) debería ser igual a la superficie consignada en el apartado 6.4.5.1.

6.4.5.3 Superficie bruta de los edificios de la biblioteca: La superficie bruta se expresa en metros cuadrados.

Es la superficie total del edificio o edificios de la biblioteca e incluye aquellas zonas excluidas específicamente del apartado 6.4.5.1.

NOTA Las zonas dedicadas a las cafeterías y las zonas de ocio del personal se pueden consignar por separado.

6.4.5.4 Contabilización de los estantes: Se debería contabilizar:

- a) el número de metros lineales de estantes ocupados por toda la colección
- b) el número de metros lineales ocupados por las colecciones de los estantes de libre acceso

6.4.6 Entradas del catálogo: Se contabiliza el número total de entradas del catálogo al final del periodo de recogida de datos:

- porcentaje de los que están automatizados
- número de entradas del catálogo añadidas durante el año

6.4.7 Fotocopiadoras: Se contabiliza el número de fotocopiadoras disponibles para uso de los usuarios sin ayuda de intermediarios.

6.5 Gastos (durante el periodo de recogida de datos)

6.5.1 Gastos de funcionamiento (normal)

6.5.1.1 En los empleados: Se debería contabilizar:

- a) la cantidad total de dinero gastado en sueldos y salarios, subsidios y otro tipo de beneficios y gastos relacionados
- b) los costes de la formación de personal

NOTA Se excluyen los costes de dotación de personal para la formación.

6.5.1.2 En las adquisiciones: Se contabilizan los costes de todos los documentos añadidos a la colección de la biblioteca en beneficio de los usuarios según el tipo de recurso:

- a) libros impresos
- b) publicaciones seriadas impresas
- c) documentos audiovisuales no electrónicos
- d) otros documentos no electrónicos
- e) bases de datos
- f) publicaciones seriadas electrónicas
- g) documentos digitales (excluidos los libros electrónicos)
- h) libros electrónicos

NOTA 1 Los subgrupos de a) a d) se pueden fusionar para dar el subtotal de «impresos u otro material».

NOTA 2 Los subgrupos de e) a h) se pueden fusionar para dar el subtotal de la colección electrónica.

NOTA 3 Se incluyen los impuestos sobre el valor añadido, los impuestos de las ventas y los servicios u otros impuestos locales. Su inclusión puede afectar a las comparaciones internacionales.

6.5.1.3 En el suministro externo de documentos y en el préstamo interbibliotecario: Se contabilizan los costes de los envíos de documentos de proveedores externos en los que la biblioteca actúa de intermediaria y los costes del préstamo interbibliotecario.

Los costes de los préstamos suministrados por la biblioteca se deberían contabilizar por separado.

6.5.1.4. En el mantenimiento de la colección: Se debería contabilizar:

- a) los costes de la encuadernación, preservación y conservación realizadas por empresas externas
- b) los costes de la digitalización realizada por empresas externas

Los datos de la colección de libros raros se deberían dar por separado.

6.5.1.5 En las instalaciones: Se contabilizan los costes de alquiler, mantenimiento y servicios (calefacción, luz, agua, alcantarillado)

6.5.1.56 En la automatización: Se contabilizan los costes de los ordenadores, red (funcionamiento y mantenimiento), licencias de programas y telecomunicaciones.

6.5.1.7 Miscelánea: Si procede, se contabilizan todos los costes incluidos la catalogación de registros, fotocopias, gastos de envío, promoción de los servicios, papelería, seguro, transporte y comunicaciones, consultoría, equipos y pagos de intereses de préstamos.

6.5.2 Gastos de capital: Se debería contabilizar:

- a) el gasto de adquisición o ampliación de nuevos edificios y de terrenos para construir
- b) el gasto en sistemas informáticos (hardware y software)
- c) todos los demás gastos de capital incluido mobiliario y equipo

Los libros y otros materiales adquiridos para un nuevo edificio o ampliación de la biblioteca normalmente se deberían introducir como gastos de capital, no como gastos en las adquisiciones.

6.5.3 Ingresos y financiación: Se debería contabilizar:

- a) los ingresos que recibe de la institución a la que pertenece la biblioteca
- b) los ingresos que recibe de otras fuentes públicas
- c) los ingresos que recibe de fuentes privadas (incluidas las donaciones)
- d) las subvenciones especiales, es decir, subvenciones de una naturaleza excepcional destinados a financiar (total o parcialmente) proyectos importantes
- e) el ingreso generado por las actividades de la biblioteca y de las cuotas, tarifas, suscripciones y donaciones que la biblioteca puede utilizar para gastos

6.6 Personal de la biblioteca (al final del periodo de recogida de datos)

6.6.1 Generalidades: En la contabilización de los empleados de la biblioteca, el concepto de equivalente a tiempo completo (ETC) se debería usar para convertir el total de trabajadores a tiempo parcial en el equivalente de trabajadores a tiempo completo.

EJEMPLO De tres personas empleadas como bibliotecarios, una trabaja una cuarta parte de la jornada laboral, otra media jornada y otra trabaja a tiempo completo. El ETC de estas tres personas sería $0,25 + 0,5 + 1,0 = 1,75$ bibliotecarios (ETC).

6.6.2 Total de personal: Se debería contabilizar:

- a) el número total de personas empleadas por la biblioteca
- b) el número de empleados (equivalente a tiempo completo, ETC)
- c) de los puntos a) y b), el total de plantilla que está financiado por fuentes externas a la institución a la que pertenece la biblioteca (equivalente a tiempo completo, ETC)

NOTA Se excluyen los voluntarios.

6.6.2.1 Personal profesional: Se contabiliza el total de miembros de personal profesional (ETC).

6.6.2.2 Personal especializado cualificado: Se contabiliza el total de miembros de personal especializado cualificado (ETC).

6.6.2.3 Otro personal: Se contabiliza el total de otros miembros del personal (ETC).

6.6.3 Voluntarios: Se contabiliza el total de ayudantes voluntarios no remunerados (ETC).

6.6.4 Formación del personal: Se debería contabilizar:

- a) las horas durante las que el personal ha recibido una preparación formal (durante el periodo de recogida de datos)
- b) el número de miembros del personal que ha recibido una preparación formal (durante el periodo de recogida de datos)

NOTA La formación se puede recibir dentro o fuera de la biblioteca.

ANEXO A (Normativo)

MEDICIÓN DEL USO DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA VIRTUAL

A.1 Generalidades

En la actualidad las bibliotecas ofrecen novedosos servicios electrónicos a la vez que los servicios tradicionales. El desarrollo de nuevos tipos de recursos de información y las nuevas posibilidades para el suministro y el acceso a los documentos hacen que el uso de los servicios de la biblioteca electrónica esté creciendo rápidamente.

Las formas de proporcionar y suministrar la información han sufrido un cambio fundamental que continuará en los próximos años. Sin embargo, las bibliotecas no pueden esperar a que este proceso se consolide, sino que deben intentar medir e informar sobre su actividad en este sector. Las estadísticas tradicionales sobre desarrollo y uso de la colección sólo muestran parte de la actividad actual de la biblioteca. Por tanto, esta Norma Internacional contiene definiciones de indicadores estadísticos tanto para los servicios bibliotecarios electrónicos como para los tradicionales.

Mientras que la biblioteca puede realizar por sí misma la mayoría de las estadísticas tradicionales, los datos estadísticos de los servicios electrónicos (en especial aquellos referentes a su uso) deben recogerse de fuentes diferentes; entre ellas los vendedores y los proveedores como los centros informáticos y los consorcios de bibliotecas. Por tanto, es importante que las bibliotecas lleguen a un consenso sobre los datos estadísticos que necesitan para evaluar sus servicios y que acuerden con los vendedores y proveedores de recursos de información y con los proveedores de sistemas de automatización de bibliotecas la obtención de dichos datos.

Esta Norma Internacional pretende definir:

- los distintos tipos de servicios bibliotecarios electrónicos
- los distintos tipos de recursos de información electrónicos
- las distintas formas de utilización de los servicios electrónicos

Las definiciones y la recogida de datos sobre los recursos de información electrónicos y sobre el suministro electrónico de documentos se tratan en el cuerpo de esta Norma Internacional, ya que en la actualidad y en este ámbito parece posible obtener definiciones fiables.

En este anexo se tratan las estadísticas sobre el uso de los servicios electrónicos porque en este ámbito, y durante algún tiempo, podrían estar incompletas y porque los métodos de recogida de datos probablemente cambien debido a los vertiginosos avances tecnológicos.

A.2 Cuestiones relacionadas con la medición de la colección electrónica

A diferencia de los recursos de información convencionales, los recursos electrónicos a menudo carecen de forma material y de límites, lo que afecta tanto a la medición de la colección como a su uso.

Los documentos pueden estar formados por varios ficheros o elementos (texto, imágenes, multimedia) y estar incluidos en marcos de páginas web. Por otra parte, un mismo documento puede aparecer de forma diferente al visualizarse a través de distintos navegadores. Además, los contenidos de los recursos electrónicos (ya sean textos completos individuales o aquellos presentes en bases de datos) pueden experimentar cambios a lo largo del tiempo. Los Identificadores Uniformes de Recursos (URI) se están extendiendo cada vez más con objeto de identificar unívocamente cada documento.

Es posible configurar las bases de datos para combinar y ordenar la información de forma que cada búsqueda pueda generar un nuevo objeto (documento). Por ejemplo, la tecnología ASP (Active Server Page) permite la generación de una página web diferente a partir de cada consulta a la base de datos, por lo que estas páginas no pueden contabilizarse como documentos antes de que se generen y es difícil medir su uso.

Debido a que las bases de datos de resúmenes, de texto completo y de otro tipo están comenzando a integrarse en otras bases de datos mucho más complejas, su diferenciación es cada vez más difícil. Por tanto, la subdivisión según el tipo de base de datos sólo se propone como una medida opcional en el anexo B. Es probable que en el futuro muchas de las diferencias entre las revistas electrónicas y las bases de datos de texto completo disminuyan. Así pues, conocer su número de forma precisa será una tarea difícil.

Internet permite acceder de forma gratuita a muchos recursos (revistas electrónicas, bases de datos o documentos digitales) y puede que algunos sean catalogados o indizados por las bibliotecas. Esta cuestión se trata en el cuerpo de esta Norma Internacional.

A3. Cuestiones relacionadas con la medición del uso

La comunicación en Internet no conserva información sobre las consultas realizadas anteriormente y se basa en operaciones individuales. Por otro lado, los servidores web son los que recogen algunos parámetros importantes de estas operaciones. Dependiendo de su configuración, la información estadística se recogerá en uno o más ficheros de registro de operaciones («log files»). En la configuración estándar denominada *Formato Común de Ficheros de Registro de Operaciones* («Common Log File Format») se registran siete parámetros básicos. Entre éstos se encuentran la dirección IP que realiza la petición (número único del Protocolo de Internet que identifica cada ordenador conectado a Internet), la información sobre la identificación, la información sobre la fecha y hora de la consulta, la información sobre la aceptación o el rechazo de la operación y el volumen de datos transferidos. Este formato puede incluir otros dos parámetros: el enlace a través del cual se ha accedido y el navegador y sistema operativo. Por lo tanto, los ficheros de registro de operaciones únicamente recogen datos estadísticos sobre las operaciones realizadas entre ordenadores conectados a Internet y sólo se podrán recoger los datos temporales (por ejemplo, tiempo de búsqueda y tiempo de consulta del recurso o documento) si se utilizan herramientas de extracción de datos del registro de operaciones («log-mining tools») para analizar las visitas al servidor o sitio web.

Las bibliotecas no suelen poner en práctica métodos de identificación personal a la hora de acceder a las colecciones electrónicas para no dificultar su uso. Sin embargo, sólo se podrá determinar quién está usando los recursos de la biblioteca recogiendo algún tipo de información sobre el usuario. Por lo tanto, y a efectos de la medición, se considera que una consulta procede de un usuario de la biblioteca o institución cuando

la IP del ordenador que está utilizando pertenece al conjunto de IPs del organismo en cuestión. El acceso a los servicios bibliotecarios electrónicos de pago (por ejemplo, bases de datos, revistas etc. compradas o de las que se tiene licencia de uso) suele autorizarse mediante listas o bloques de direcciones IP, por lo que debe asumirse que todas las consultas de información las habrán realizado los usuarios de esa biblioteca o institución. Sin embargo, es imposible evaluar las consultas a los servicios gratuitos como, por ejemplo, a los OPAC y a la página web de la biblioteca. Mientras que se asume que el acceso desde dentro de la institución (identificado por las direcciones IP) procede de usuarios de la biblioteca o institución, las consultas que provienen del exterior (por ejemplo de ordenadores personales) generalmente serán anónimas. Además, las direcciones IP que utilicen el mismo servidor *proxy* no se podrán diferenciar ya que el fichero de operaciones sólo recogerá la dirección IP del *proxy*.

En la actualidad, existe una amplia gama de programas para extraer y analizar información estadística descriptiva de los ficheros de registro de operaciones y ciertas empresas que trabajan con estadísticas en línea ofrecen asesoramiento profesional para la recogida y presentación de datos de estos ficheros. Sin embargo, debemos reconocer que la calidad y precisión de las estadísticas sobre las colecciones electrónicas en Internet se diferenciarán en algunos aspectos.

El acceso a muchas colecciones electrónicas de pago debe realizarse a través de servidores (proveedores) remotos. Aunque, en la actualidad, un número creciente de proveedores utilizan las estadísticas sobre los recursos electrónicos siguiendo las muchas directrices existentes (incluidas las de la ICOLC –Coalición Internacional de Consorcios de Bibliotecas– y otras), las bibliotecas dependen de los proveedores para obtener los datos que necesitan y, además, es difícil comparar los resultados.

La mayoría de los proveedores de Internet utilizan servidores *proxy* y los usuarios pueden archivar los ficheros caché locales en sus navegadores para guardar copias de los documentos a los que han accedido previamente. En un entorno de servidor *proxy*, las consultas repetidas a un mismo documento utilizan los cachés/proxys en lugar de hacerse a través del servidor de documentos para así reducir el tiempo de transmisión. Puesto que estas consultas no llegan al servidor de documentos, no se registra ninguna entrada estadística en el fichero de registro de operaciones y el número de consultas contabilizadas estará por debajo del uso real. Por tanto, la configuración del caché en cada navegador específico puede añadir complicaciones. Sin embargo, algunas herramientas profesionales de análisis de Internet (muchas de las cuales se han desarrollado para medir la publicidad en este medio) pueden hacer que los ordenadores ignoren la copia guardada y que, en su lugar, realicen una nueva consulta al documento.

No todas las consultas a una página pueden considerarse como uso ya que, generalmente, los motores de búsqueda consultan las páginas web para indizarlas y los administradores de la página web de la biblioteca acceden a la misma frecuentemente para actualizarla. Por tanto, el número de consultas contabilizadas superará a las de uso real. Estas entradas pueden eliminarse si la dirección IP del ordenador que realiza la consulta queda registrada en el fichero. Si no existe este proceso de filtrado automático, al número total de consultas realizadas se le debe descontar manualmente las consultas de este tipo.

A.4 Servicios electrónicos

A.4.1 Generalidades

Los servicios electrónicos ofrecidos actualmente por las bibliotecas se definen en el apartado 3.3.5 y son los siguientes:

- OPAC
- sitio web de la biblioteca
- colección electrónica
- suministro electrónico de documentos (a través de intermediarios)
- servicio de referencia electrónico
- formación de usuarios en el uso de servicios electrónicos
- acceso a Internet a través de la biblioteca

En este anexo no se tratan los siguientes servicios y prestaciones, también definidos en el apartado 3.3.5:

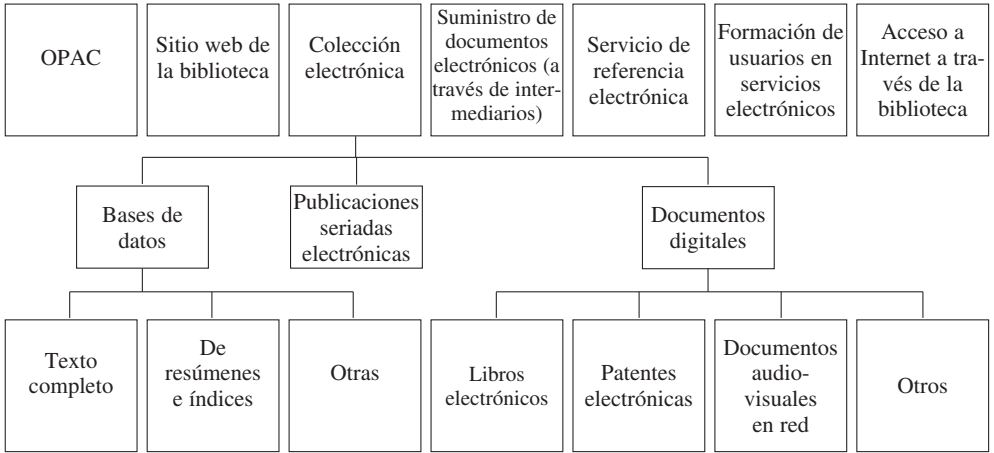
- colecciones electrónicas en soporte físico
- suministro electrónico de documentos
- equipo para el uso de los servicios electrónicos
- formación de usuarios y personal en el uso de servicios electrónicos
- servicio de referencia electrónica

Ni el equipo necesario (véase el apartado 6.4.4) ni la formación de usuarios en el uso de servicios electrónicos (véase el apartado 6.3.16) se consideran parte integral de los servicios electrónicos de la biblioteca, sino que constituyen el contexto en el que estos servicios se desarrollan.

Las peticiones de información electrónica se consideran una forma adicional de búsqueda de información. Por tanto, los datos que conciernen a las búsquedas de información de referencias electrónicas se recogen al mismo tiempo que los de otras búsquedas de información (véase el apartado 6.3.8).

Los recursos electrónicos en soportes físicos se podrán sacar en préstamo o utilizarse de modo individual en los ordenadores de la biblioteca. Por tanto, su uso se incluirá en el número de préstamos (véase el apartado 6.3.3) o en el de uso en la propia biblioteca (véase el apartado 6.3.5).

Figura A.1
Diagrama de los servicios electrónicos relevantes



Los procedimientos para contabilizar el suministro electrónico de documentos se tratan en el capítulo 6 como una más de las actividades relacionadas con el préstamo y el suministro de documentos a través de intermediarios.

El diagrama de la figura A.1 no muestra la manera en la que el usuario accede a los diferentes servicios sino la relación entre las definiciones del capítulo 3. Las líneas punteadas hacen referencia a las categorías opcionales de las bases de datos del apartado B.2.1.7.

A.4.2 Colección electrónica

La colección electrónica es el servicio electrónico más importante (véase el apartado 3.2.12) y consta de:

- documentos digitales
- bases de datos
- revistas electrónicas

El capítulo 3 los define y el capítulo 6 trata acerca de los procedimientos de recogida de datos para cuestiones relacionadas con los fondos y la adquisición.

Los documentos digitales, como se define en el apartado 3.2.9, incluyen libros electrónicos, patentes electrónicas, documentos audiovisuales y otros documentos digitales en red.

Las patentes se definen en el apartado 3.2.27 como un grupo especial de documentos e incluyen todos los formatos (impreso, microforma, electrónico). No obstante, el uso de patentes electrónicas debería incluirse aquí junto con el resto de documentos digitales.

Todos los servicios electrónicos relevantes se muestran en la figura A.1.

A.5 Uso de los servicios electrónicos

A.5.1 Generalidades

Durante los últimos años varias bibliotecas e instituciones han hecho pruebas con conjuntos de datos que podrían utilizarse para evaluar la frecuencia y las distintas formas de usar algunos o todos los servicios electrónicos de la biblioteca. Este proceso aún no ha terminado y los informes revelan que los datos obtenidos por los sistemas comerciales, por los sistemas bibliotecarios automatizados y por los servidores de las bibliotecas difieren mucho entre sí. Se han desarrollado ciertos indicadores considerados por las bibliotecas participantes como muy útiles y que quizás sean fiables cuando todas utilicen las mismas definiciones y métodos de recogida de datos.

A.5.2 Formas de uso

A.5.2.1 Introducción. Las principales preguntas son las siguientes: ¿Cuántas veces han accedido los usuarios a los servicios electrónicos de la biblioteca? y ¿cuántos de los documentos (citas o elementos de información) encontrados consideraron relevantes?

Se han identificado cuatro tipos de datos que deberían recogerse, cuando sea posible, en todos los servicios tanto de forma separada para cada servicio como de forma conjunta para todos (véase el apartado A.5.4):

- número de sesiones
- número de documentos descargados
- número de registros descargados
- número de visitas virtuales

Además de estos datos básicos que proporcionan información elemental sobre el uso de los servicios electrónicos, también se reconoce la relevancia de otros datos que deberían recogerse cuando proceda y sea posible:

- duración de la sesión
- número de sesiones rechazadas
- número de búsquedas
- número de sesiones de Internet

Todos los datos hacen referencia al uso de la colección de la biblioteca, al sitio web de la biblioteca, al OPAC y al acceso a Internet a través de la biblioteca y no tratan de los usuarios que acceden desde los ordenadores de la biblioteca a los documentos de Internet y que están disponibles de forma pública y gratuita.

Como se describe en este anexo, la tabla A.1 muestra los datos que se refieren al uso de los servicios electrónicos de la biblioteca que se consideran que las bibliotecas es necesario que recojan.

Tabla A.1
Datos que se refieren al uso de los recursos electrónicos de la biblioteca

<i>Datos</i>	<i>Desde la biblioteca (población a la que tiene que prestar servicio)</i>	<i>Desde otro lugar de la institución (población a la que tiene que prestar servicio)</i>	<i>Desde fuera de la institución (población a la que tiene que prestar servicio)</i>
Número de sesiones	X	X	X
Duración de las sesiones	X	X	X
Número de sesiones rechazadas	X	X	X
Número de doc. descargados	X	X	X
Núm. de registros descargados	X	X	X
Número de búsquedas	X	X	X
Número de visitas virtuales		X	X
Número de sesiones de Internet	X		

A.5.2.2 Número de sesiones. Se define sesión como una consulta con éxito a una base de datos u OPAC. Una sesión es un ciclo de actividades realizadas por el usuario que normalmente comienza cuando se conecta a una base de datos u OPAC y termina con la finalización explícita (cerrando la base de datos tras pulsar la opción salida) o implícita (interrupción debido a la inactividad del usuario) de las actividades en la base de datos (véase el apartado 3.3.21).

Cuando existen bases de datos múltiples que combinan varias bases de datos individuales, se debería proporcionar más información sobre cada una de estas bases de datos.

En algunos casos hay problemas de fiabilidad debido a que cuando se usa el OPAC en la biblioteca, varios usuarios pueden utilizar el mismo ordenador sucesivamente y puede que el sistema no diferencie las sesiones. La mayoría de los sistemas consideran que una sesión ha finalizado cuando transcurre un tiempo de inactividad determinado evitando de este modo parte del problema. El tiempo medio de inactividad para que se produzca una interrupción suele ser de 30 minutos. Si se utilizara otro periodo de tiempo, se debería hacer constar. Además, el acceso a las copias de las páginas guardadas en la memoria caché de los navegadores o de los ordenadores *proxy* probablemente reduzca el número de consultas recogidas en los ficheros de registro de operaciones («log files»).

A.5.2.3 Número de documentos descargados. Se define documento descargado como el texto completo de un documento, o parte de un documento, de la colección electrónica al que accede un usuario (véase el apartado 3.3.3). También se incluye el texto completo de documentos descargados de revistas electrónicas o bases de datos.

El hecho de que se descarguen documentos o partes de documentos de la colección de la biblioteca muestra que los usuarios han encontrado información que consideran relevante.

A.5.2.4 Número de registros recuperados. Se define registro recuperado como entrada del catálogo o registro de la base de datos que se muestra en su totalidad durante una sesión en una base de datos o el OPAC (véase el apartado 3.3.15). El hecho de que se descarguen registros de una base de datos o del OPAC muestra que los usuarios

han encontrado información que consideran relevante, ya sea en formato bibliográfico o de otro tipo.

A.5.2.5 Número de visitas virtuales. Se define visita virtual como la consulta del usuario al sitio web de la biblioteca desde el exterior, sin importar el número de páginas o elementos visualizados (véase el apartado 3.3.25).

Las visitas virtuales pueden compararse con las visitas tradicionales a la biblioteca.

A.5.2.6 Duración de la sesión. Se define duración de la sesión como el periodo de tiempo que transcurre entre el momento en que el usuario se conecta y el que se desconecta (implícita o explícitamente) de una base de datos o del OPAC (véase el apartado 3.3.22). Este parámetro ofrece información adicional sobre la intensidad del uso de cierto servicio.

En algunos casos hay problemas de fiabilidad debido a que el tiempo de búsqueda depende de muchas variables. Éstas incluyen la facilidad de uso (manuales, funciones de ayuda en línea y menús explicativos), la experiencia de los usuarios y la configuración de la desconexión automática. Por tanto, un tiempo de conexión largo no siempre refleja el interés del usuario por el servicio.

A.5.2.7 Número de sesiones rechazadas. Se define sesión rechazada como una petición que no ha tenido éxito en un servicio electrónico debido a que las peticiones exceden el límite de usuarios simultáneos (véase el apartado 3.3.17). No se considera sesión rechazada aquella que no funciona debido a la introducción de contraseñas erróneas.

Este dato muestra si el número límite de conexiones simultáneas se adecua a las necesidades de los usuarios.

En algunos casos hay problemas de fiabilidad debido a que el número de sesiones que sobrepasan el número límite de usuarios simultáneos no siempre puede diferenciarse de otros problemas por los cuales se rechaza la sesión como, por ejemplo, la introducción de contraseñas mal escritas o en blanco.

A.5.2.8 Número de búsquedas (consultas). Se define consulta como aquella que pretende representar una pregunta intelectual única. Normalmente, cada vez que se envía al servidor una petición de búsqueda ésta queda registrada (véase el apartado 3.3.20).

En algunos casos hay problemas de fiabilidad debido a que las ecuaciones de búsqueda mal escritas no representan preguntas intelectuales. Sin embargo, en la práctica, las bibliotecas tienen dificultades para diferenciar las búsquedas involuntarias de las intencionadas pero infructuosas.

A.5.2.9 Número de sesiones de Internet. Se define sesión de Internet como el acceso a Internet por parte del usuario desde una estación de trabajo ubicada en las instalaciones de la biblioteca (véase el apartado 3.3.9). Este dato muestra hasta qué punto la biblioteca ofrece acceso a Internet a sus usuarios a través de sus ordenadores.

En algunos casos hay problemas de fiabilidad debido a que el número de sesiones de Internet sólo se pueden contabilizar si los usuarios se han inscrito o identificado al acceder. Si no se dispone de estos datos, el número puede estimarse consultando directamente a los usuarios.

A.5.3 Procedencia del uso. Para saber hasta qué punto los servicios electrónicos de la biblioteca ayudan a ampliar la variedad de los servicios bibliotecarios e incrementan su implantación en el mercado, es importante conocer la procedencia de cada uso. Deberían diferenciarse tres procedencias:

- a) Desde dentro de la biblioteca
- b) Desde fuera de la biblioteca, pero dentro de la institución u organismo responsable (población a la que se tiene que prestar servicio)
- c) Desde fuera de la institución o del organismo responsable (población a la que se tiene que prestar servicio)

En algunos casos hay problemas de fiabilidad debido a que el uso de los servicios desde dentro de la biblioteca puede incluir la utilización realizada por usuarios externos (aquellos que no forman parte de la población a la que se tiene que prestar servicio), de forma que las procedencias a) y b) juntas no reflejarían de forma precisa el uso de la población a la que la biblioteca tiene que atender. Puede ser difícil distinguir entre el uso por parte de la población a la que la biblioteca tiene que prestar servicio y el uso que hacen los usuarios externos. Es posible obtener resultados fiables cuando se trabaja con sistemas de acceso que piden que los usuarios se identifiquen en cada sesión. Normalmente se necesita controlar el acceso a los productos adquiridos o suscritos mediante licencia; por tanto, la forma más fácil de solucionar este problema es implementar sistemas de identificación o autenticación.

A.5.4 Recogida de datos individualmente por servicio

A.5.4.1 Generalidades. Debido a que los formas de uso y los problemas de contabilización son diferentes según el servicio del que se trate (por ejemplo, OPAC, colecciones electrónicas, sitios web...), los datos para cada tipo de servicio deberían recogerse por separado. Los datos también pueden recogerse para bases de datos individuales.

A.5.4.2 OPAC. Los datos suelen estar disponibles en el sistema bibliotecario automatizado. Muchos OPAC ofrecen la posibilidad de realizar pedidos o verificar la disponibilidad de determinados títulos. Debería contabilizarse tanto el número de búsquedas (consultas) y de registros descargados como el número de sesiones.

A.5.4.3 Colección electrónica. Los datos están disponibles en los servidores de la propia biblioteca o en los servidores de los proveedores. La posibilidad de acceder a los datos estadísticos debería incluirse en las licencias de uso.

En el caso de las revistas electrónicas y los documentos digitales, el dato más importante es el número de documentos descargados.

En el caso de las bases de datos, el número de búsquedas (consultas) y de documentos y/o registros descargados debería contabilizarse junto con el número de sesiones.

En el caso de los recursos suscritos mediante licencias, especialmente las bases de datos y las revistas electrónicas, las bibliotecas necesitan conocer el número de sesiones rechazadas para estimar el número de licencias necesarias y para evaluar la saturación del mercado.

A.5.4.4 Sitio web de la biblioteca. Los datos acerca de las visitas al sitio web pueden registrarse por medio de programas de análisis de ficheros de registro de operaciones. Se considera una visita virtual al sitio web de la biblioteca el acceso a una página del mismo, siempre que proceda de un enlace desde fuera del sitio web de la propia biblioteca. Si es posible, se deberían excluir las consultas a páginas introductorias y las consultas realizadas por los motores de búsqueda al crear sus índices.

A.5.4.5 Acceso a Internet. El número de sesiones de Internet realizadas desde ordenadores ubicados en la biblioteca deberían contabilizarse separadamente de las sesiones de los servicios electrónicos de la biblioteca, ya que las primeras son parte de la oferta de los servicios técnicos de la biblioteca mientras que las segundas se corresponden al acceso a la información contenida en las colecciones de la biblioteca. Por lo tanto, la recogida de datos se limitará a contabilizar las sesiones de Internet en lugar de los documentos a lo que se ha accedido, ya que la mayoría de los recursos gratuitos de Internet no están incluidos en la colección electrónica de la biblioteca (véase el apartado 3.2.12).

A.6 Datos de las encuestas

A.6.1 Generalidades. Los datos descritos en el capítulo A.5 pueden no cubrir todos los posibles usos y, por lo tanto, algunos tienen dudosa validez. Así pues, para corroborar estas estadísticas y obtener mejor información sobre el uso de los servicios electrónicos se recomienda realizar encuestas complementarias.

A.6.2 Métodos

A.6.2.1 Encuesta general. Se puede enviar una encuesta general por escrito o por correo electrónico a una muestra de la población para evaluar la penetración en el mercado de cierto servicio electrónico.

A.6.2.1 Encuesta específica. Se puede preparar un cuestionario o encuesta específica para evaluar formas concretas de uso. Estos documentos deberían cumplimentarse justo después de utilizar un servicio electrónico o tras la visita a la biblioteca.

Las alternativas son las siguientes:

- a) Cuestionario por escrito entregado en mano a los usuarios al terminar de utilizar el ordenador o al abandonar la biblioteca
- b) Entrevista a los usuarios al terminar de utilizar el ordenador o al abandonar la biblioteca
- c) Formulario en línea que aparezca tras desconectarse de un servicio electrónico
- d) Diario escrito por los usuarios que se rellena a medida que se usa el servicio y que se encuentra disponible en cada ordenador

A.6.3 Preguntas

A.6.3.1 Introducción. Las encuestas podrían comprender las preguntas que aparecen en los apartados que van del A.6.3.2 al A.6.3.4.

A.6.3.2 Ambos tipos de encuestas. Se pueden aplicar las subdivisiones del apartado B.2.2.1 cuando se utilicen criterios demográficos.

A.6.3.3 Encuesta general

- a) Frecuencia de uso (tiempo medio de uso por semana o mes), obteniendo datos por separado sobre:
 - OPAC
 - Colección electrónica
 - Sitio web de la biblioteca
 - Acceso a Internet (desde dentro de la biblioteca)
- b) Lugar de uso preferido:
 - Dentro de la biblioteca
 - Otro lugar dentro de la institución u organismo responsable
 - Fuera de la institución u organismo responsable

También es posible y recomendable especificar aún más las categorías, en especial para proporcionar un análisis más detallado del uso de la colección electrónica y de Internet.

A.6.3.4 Encuesta específica

- a) Servicio usado:
 - OPAC
 - Colección electrónica (documento específico o nombre de la base de datos)
 - Sitio web de la biblioteca
 - Acceso a Internet (desde dentro de la biblioteca)
- b) Facilidad de uso:
 - Número de sesiones
 - Número de sesiones rechazadas
 - Número de desconexiones involuntarias
- c) Documentos descargados o impresos:
 - Número de documentos o registros descargados
 - Número de documentos descargados en equipos o unidades locales
 - Número de documentos impresos

ANEXO B (Normativo)

CATEGORÍAS RECOMENDADAS PARA UN ANÁLISIS ESTADÍSTICO ADICIONAL

B.1 Generalidades

Además de las categorías estadísticas definidas en el capítulo 3, este anexo recomienda otras categorías para realizar un análisis adicional. Se aconseja la subdivisión de estas categorías según las necesidades locales o nacionales. Las categorías presentes en este anexo son las recomendadas para realizar comparaciones internacionales.

Cuando se usen subcategorías adicionales debe prestarse especial atención a la utilización de las definiciones apropiadas para cada contabilización, de manera que los totales de las subcategorías puedan sumarse y proporcionen así una contabilización fiable de las categorías ya mencionadas en el cuerpo de esta Norma Internacional.

B.2 Ampliaciones de ciertas categorías ya definidas en la norma general

B.2.1 Colecciones y gastos

B.2.1.1 Introducción. El cuerpo de esta Norma Internacional subdivide los datos según el tipo de recurso del que se trate. Además, se recomienda que los fondos, las adquisiciones y los gastos se subdividan como se especifica en los apartados que van del B.2.1.2 al B.2.1.7.

B.2.1.2 Materias: Se recomiendan las siguientes categorías para las bibliotecas públicas y escolares:

- a) Por tema:
 - Ficción
 - No ficción
 - Referencia
- b) Por destinatarios finales (sólo para bibliotecas públicas):
 - Adultos
 - Niños (hasta los 14 años inclusive)

El tema y los destinatarios finales pueden combinarse (por ejemplo, adultos y no-ficción).

Se recomiendan las siguientes categorías para las bibliotecas de instituciones de enseñanza superior y para las especializadas:

- Generalidades, referencia
- Teología y religión
- Lengua y literatura
- Filosofía, psicología, biografía e historia
- Arte, diseño, arte dramático, arquitectura y deporte

- Ciencias biológicas y química
- Medicina (incluye la práctica clínica, pre-clínica y paramédica)
- Ciencias físicas (incluye las ciencias de la tierra)
- Ingeniería y tecnología
- Matemáticas, informática y tecnología de la información
- Ciencias sociales
- Educación
- Ciencias económicas y empresariales
- Derecho

B.2.1.3 Modo de adquisición. Número de unidades físicas adquiridas mediante:

- Compra y licencia
- Intercambio
- Donación
- Depósito legal

B.2.1.4 Colección para préstamo. Número de unidades físicas disponibles para la circulación

B.2.1.5 País de producción. Número de unidades físicas adquiridas y/o gastos de adquisición:

- Producción nacional
- Producción del resto de los países

B.2.1.6 Idioma del documento. Número de unidades físicas adquiridas y/o gastos de adquisición:

- Idioma(s) nacional(es)
- Otros idiomas

NOTA Las bibliotecas públicas, en particular, podrían subdividir el epígrafe «Otros idiomas» atendiendo a criterios étnicos.

B.2.1.7 Tipo de base de datos. Número de títulos y nuevas adquisiciones organizados por tipos:

- Bibliográficas
- De texto completo
- Otras

Si se decide utilizar estas subdivisiones, también deberían aplicarse a los fondos, a las nuevas adquisiciones y a los gastos.

NOTA 1 Los catálogos de bibliotecas que se compraron como bases de datos de referencia se incluyen dentro de las bases de datos bibliográficas.

NOTA 2 También es posible indicar el número de registros de las bases de datos de texto completo.

B.2.2 Uso y usuarios de la biblioteca

B.2.2.1 Tipos de usuarios. El número de usuarios y usos puede diferenciarse dependiendo del tipo de usuario.

La biblioteca pública podría distinguir entre los siguientes grupos de usuarios:

- a) Usuario individual:
 - Niño (hasta los 14 años inclusive)
 - Adulto
 - Adulto (mayor de 65 años)
- b) Usuario institucional
- c) Personal de la biblioteca
- d) Otros grupos de interés como, por ejemplo, usuarios atendidos a domicilio.

También podrían realizarse más subdivisiones como, por ejemplo, por sexo, profesión y tipo de institución.

Una biblioteca de una institución de enseñanza superior podría diferenciar los siguientes grupos de usuarios:

- 1) Estudiantes de primer ciclo (a tiempo parcial o completo)
- 2) Estudiantes de segundo y tercer ciclo (a tiempo parcial o completo)
- 3) Personal de investigación y profesorado
- 4) Personal bibliotecario
- 5) Usuarios profesionales (particulares o empresas)
- 6) Otros usuarios externos

NOTA Los puntos 1), 2) y 3) también podrían subdividirse por facultades universitarias.

Una biblioteca escolar podría diferenciar los siguientes grupos de usuarios:

- Alumnos
- Profesorado
- Otros usuarios

B.2.2.2 Otras categorías de préstamos. En el análisis de los préstamos se usan las categorías para los fondos, nuevas adquisiciones y gastos especificadas en el apartado B.2.1.

También pueden contabilizarse las siguientes categorías:

- a) Número de préstamos de corta duración (menos de tres días e incluidos en los tipos préstamos del apartado 6.3.3)
- b) Número de unidades físicas dejadas regularmente en depósito a organizaciones para que sus miembros las utilicen (no se contabilizan como préstamos en el apartado 6.3.3 porque no están incluidas dentro de la definición del apartado 3.3.11).

- c) Número de préstamos a adultos
- d) Número de préstamos a niños

B.2.2.3 Petición de información. Las peticiones de información pueden subdividirse en los siguientes apartados:

- Recuperación de documentos específicos (en la biblioteca o en catálogos, bases de datos o bibliografías)
- Orientación bibliográfica sobre un tema
- Consultas de referencia (búsqueda de datos realizada por el bibliotecario)
- Servicios de información de valor añadido (normalmente de pago y que exceden un tiempo límite)

En el caso de que se combinen varios de estos aspectos en la misma petición de información debería indicarse el principal.

NOTA Además, las bibliotecas pueden contabilizar por separado las consultas de orientación o administrativas (véase el apartado 3.3.7).

B.2.2.4 Asistencia a actos. Número total de asistentes a actos dependiendo del tipo de acto:

- Exposiciones
- Otros actos, normalmente de carácter literario, cultural o educativo

y según el tipo de asistentes:

- Niños
- Adultos

B.2.3 Acceso y servicios. Número de entradas añadidas al catálogo (véase el apartado 6.4.6) por subgrupos:

- Catalogación importada (entradas compradas o extraídas de otras fuentes)
- Catalogación original
- Catalogación retrospectiva
- Catalogación por materias

B.3 Categorías adicionales (no recogidas en el cuerpo de esta Norma Internacional)

B.3.1 Introducción. También pueden contabilizarse otros aspectos de la colección para reflejar las particularidades de los diferentes tipos de bibliotecas, sus tareas y/o sus fondos.

B.3.2 Tesis doctorales. Número de títulos y de nuevas adquisiciones según el formato (de interés para bibliotecas de instituciones de educación superior):

- En papel
- En microforma
- En formato electrónico

B.3.3 Publicaciones oficiales. Número de títulos y de nuevas adquisiciones según el formato:

- En papel
- En microforma
- En formato electrónico

B.3.4 Colecciones de libros raros. Suelen contabilizarse las unidades físicas y las nuevas adquisiciones según estas categorías:

- a) Libros raros (publicados antes de 1800)
- b) Incunables
- c) Manuscritos:
 - Occidentales
 - Orientales
 - Fragmentos y papiros
 - Autógrafos
 - Manuscritos y autógrafos de música
 - Archivos y registros que tratan sobre personas privadas, instituciones y organizaciones (colecciones que contienen manuscritos, cartas, notas, fotos y otros materiales donados a la biblioteca o comprados por ésta o en su nombre).

Pueden existir otras categorías.

B.3.5 Indización. Número de registros indizados para servicios bibliográficos y bases de datos (de interés para bibliotecas especializadas y/o para bibliotecas de instituciones de enseñanza superior).

ANEXO C (Normativo)

EXTRAPOLACIONES

Este anexo hace referencia a la compilación de estadísticas nacionales y a otras estadísticas globales.

Siempre debe tenerse como objetivo que la recogida de datos sea lo más completa posible. Sin embargo, debido a que la obtención de datos es inevitablemente incompleta, es necesario completarla con estimaciones que proporcionen la mejor representación posible de la realidad. Este proceso, normalmente llamado "extrapolación", se describe mejor con un ejemplo.

EJEMPLO Si tan sólo 12 de 15 bibliotecas universitarias han proporcionado datos, será necesario «extrapolarlos» de modo que representen a las 15. Esto puede hacerse de diversas maneras:

- a) De manera aproximada, aplicando un factor de multiplicación de $15/12$ o un incremento de $3/12=25\%$.
- b) Otra opción (más aconsejable) sería tener en cuenta el tamaño de la población (de usuarios) de las bibliotecas que faltan.

EJEMPLO Si las universidades que no han proporcionado datos tienen 20 000 estudiantes y las universidades que sí han proporcionado sus datos tienen 110 000 estudiantes, el factor de multiplicación a aplicar será de $130/110$ o un incremento de $20/110=18\%$

NOTA En este ejercicio pueden utilizarse otras variables diferentes además de la población de usuarios.

- c) Los cálculos en el punto b) pueden realizarse por separado para grupos de bibliotecas que se encuentren dentro de categorías diferentes (normalmente el criterio utilizado es el tamaño), acumulando los resultados por sectores.
- d) Otra posibilidad consiste en utilizar los datos de años anteriores para instituciones concretas de las que no tenemos resultados actualizados.

EJEMPLO Faltan los datos de 1997 de una (o más) instituciones, pero los resultados de 1996 muestran que el gasto de esas instituciones es de 300 000 euros y que el aumento medio para todas las instituciones que proporcionaron datos en estos dos años es del 4%. En este caso, el cálculo estimado para el año 1997 de la/s institución/es de las que nos faltan los datos será de $300\ 000 \times 1.04 = 312\ 000$. Esta cantidad se añade a los datos disponibles para obtener una estimación del sector completo.

- e) Se puede hacer una estimación de una variable que falta utilizando datos proporcionados por otra variable. Por ejemplo, el coste en personal (que no se tiene) puede estimarse a partir del total de la plantilla (que sí se tiene) utilizando el coste medio de cada miembro del personal de otras bibliotecas.

- f) También puede utilizarse una combinación de estos métodos cuando se considere oportuno.

Estos procedimientos sólo son válidos cuando los datos que faltan procedan de bibliotecas ampliamente representativas. Se pueden emplear procedimientos especiales cuando falten datos de bibliotecas atípicas. (Entendemos como bibliotecas «atípicas» aquellas que, por ejemplo, sólo atienden a estudiantes de doctorado o filmotecas con una colección relativamente pequeña de material impreso).

Se debería señalar el grado de extrapolación en las estadísticas publicadas con una nota que explique el/los procedimiento/s seguido/s. También se pueden indicar los datos originales (incompletos).