

República Bolivariana de Venezuela

Instituto Autónomo



Biblioteca Nacional

y de Servicios de Bibliotecas

NORMAS PARA BIBLIOTECAS PÚBLICAS GESTIÓN

Publicación Normativa No. BNV 006-2009

2009

**INSTITUTO AUTÓNOMO BIBLIOTECA NACIONAL Y DE SERVICIOS DE
BIBLIOTECAS**

DIRECCIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS BIBLIOTECARIOS
Wolfgang Vicent

UNIDAD DE NORMALIZACIÓN TÉCNICA
Nubia García
Rebeca Ramírez

ELABORACIÓN
Comité Técnico de Normalización / Subcomité de Bibliotecas Públicas
Gloria Correa
Nubia García
Milagro González
Belkys Hernández
Victoria Martínez
Zoraida Perozo
Rebeca Ramírez
Yahir Salazar

REVISIÓN
Antonio Matos - Oficina de Planificación Estratégica y Control de Gestión

1ª. ed. digital 2009

Depósito legal Ifi 22720090254441

Unidad de Normalización Técnica
Edificio sede Biblioteca Nacional, Cuerpo Administrativo, Nivel S1
Final Av. Panteón, Parroquia Altagracia
Telf.: (0212) 505 90 50
Caracas - República Bolivariana de Venezuela

TABLA DE CONTENIDO

Pag.

Glosario	i
Introducción	1
1 Objetivo	2
2 Tipología de las bibliotecas públicas	2
2.1 Biblioteca pública central	2
2.2 Biblioteca pública nivel I	2
2.3 Biblioteca pública nivel II	2
2.4 Biblioteca móvil	2
2.5 Punto de préstamo	2
3 Gestión de la biblioteca pública	3
3.1 Fines de la biblioteca pública	3
3.2 Base legal	3
3.3 Financiamiento	4
3.4 Presupuesto	4
3.5 Planificación	5
3.6 Estructura administrativa	6
3.7 Personal	6
3.7.1 Cualidades y aptitudes del personal	7
3.7.2 Tipo de personal	7
3.8 Horario	8
3.9 Redes de bibliotecas públicas	8
3.10 Cooperación con otras bibliotecas	9
3.11 Relación con otras instituciones	10
3.12 Vinculación con la comunidad	10
3.13 Promoción de la biblioteca	11
3.14 Evaluación	11
3.14.1 Estadísticas	12
3.14.2 Investigaciones de usuarios	15
3.14.3 Otros medios de evaluación	16
3.14.4 Indicadores de desempeño	16
3.14.5 Informes de gestión	19
Bibliografía	20

GLOSARIO

Administración de bibliotecas

Planificación, organización, dirección y control de las actividades de una unidad de servicios de información con el fin de lograr unos objetivos, valiéndose para ello de los recursos humanos, económicos y técnicos que estén al alcance.

Biblioteca

Organización, o parte de una organización, cuyo principal objetivo es mantener un acervo documental y facilitar, a través de los servicios de un personal, el uso de dichos documentos según se requiera para satisfacer las necesidades en cuanto a información, investigación, educación y/o recreación de sus usuarios.

Nota. Estos son solamente los requisitos mínimos para una biblioteca y no excluye cualquier servicio adicional.

Biblioteca estable

Unidad de información que posee un local especialmente acondicionado para atender las necesidades de los usuarios. Comprende las siguientes categorías: Biblioteca Pública Central, Biblioteca Pública Nivel I, Biblioteca Pública Nivel II y Punto de Préstamo. La expresión biblioteca estable se utiliza en oposición a biblioteca móvil.

Biblioteca móvil

Unidad de información trasladable destinada a prestar servicios bibliotecarios a comunidades e instituciones donde no existen condiciones o recursos para construir o adaptar locales destinados a la atención de los usuarios. Sus modalidades, entre otras, son: bibliobús, bibliolancha, bibliobongo y bibliofalca.

Biblioteca pública

Biblioteca general que presta servicio a una comunidad local o regional en lugar de una comunidad nacional. Sus servicios son gratuitos o disponibles por un costo nominal y atiende todo tipo de usuarios, sin prejuicios ni discriminación alguna.

Calidad

Totalidad de rasgos y características de un producto o servicio que influyen en la capacidad de la biblioteca para satisfacer necesidades establecidas o implícitas.

Documento

Todo registro informativo presentado en forma impresa, visual, auditiva, táctil o combinada.

Evaluación

Proceso de estimación de la efectividad, eficiencia, utilidad y relevancia de un servicio o instalación.

Gestión de bibliotecas

Conjunto de acciones, transacciones y decisiones que la biblioteca lleva a cabo para alcanzar los objetivos propuestos, fijados en el proceso de planificación.

Grupo meta

Grupo de personas con características comunes (edad, actividad de interés, etc.), que las bibliotecas públicas identifican con el objeto de brindarle atención prioritaria con base en la importancia social que reviste. Generalmente, coincide con grupos meta establecidos en políticas de Estado, por ejemplo: amas de casa, artesanos, jóvenes desocupados, entre otros.

Indicador

Expresión, que puede ser numérica, simbólica o verbal, usada para caracterizar actividades (eventos, objetos, personas) tanto en términos cualitativos como cuantitativos, con el fin de evaluar el valor de esas actividades y el método utilizado.

Índice

Resultado de un conjunto de operaciones matemáticas aplicadas a variables o indicadores que miden las propiedades de un objeto en función de un concepto. En el ámbito bibliotecario puede ser la relación entre m^2 y habitantes, habitantes y colección, colección y puestos lector, entre otros.

Meta

Cuantificación del cumplimiento de una actividad que contribuye al logro de un objetivo de la organización.

Misión

Declaración aprobada por las autoridades de una institución que formula los objetivos de la organización y su elección en el desarrollo de servicios y productos.

Objetivo

Situación deseada a alcanzar mediante la implantación de políticas establecidas.

Planificación

Identificación de los objetivos generales de una institución a corto, mediano y largo plazo; definición de las políticas o las estrategias para alcanzar esos objetivos y establecimiento del marco normativo dentro del cual se desenvuelven las acciones de la institución. Da las bases para poder realizar la programación, la financiación, la administración de personal, el control y la evaluación de los resultados.

Población a servir

Usuarios actuales y potenciales que debe atender una biblioteca.

Red de bibliotecas

Conjunto de bibliotecas estructuralmente organizadas para coordinar actividades, personal y recursos, con el objeto de lograr el acceso de los usuarios a la totalidad de los materiales bibliográficos, no bibliográficos y audiovisuales existentes en ellas.

Unidad administrativa

Cualquier biblioteca independiente, o grupo de bibliotecas, bajo la autoridad de un solo director o una sola administración.

Usuario

Receptor de los servicios de una unidad de información.

Usuario potencial

Persona que tiene necesidades de información que pudieran ser satisfechas por una unidad de información, pero que no utiliza sus servicios.

Usuario real

Persona que utiliza los servicios de una unidad de información.

INTRODUCCIÓN

En toda sociedad organizada, las normas para la prestación de cualquier tipo de servicio se establecen con el propósito de ofrecer a los usuarios la satisfacción adecuada de sus necesidades. En el ámbito bibliotecario, las normas orientan tanto a directivos e instituciones coordinadoras como al personal en general en la planificación y ejecución de actividades que persiguen la prestación de servicios de calidad; el establecimiento de los requisitos mínimos para el funcionamiento de las bibliotecas; la optimización de la seguridad, funcionalidad y confort de las edificaciones; la solución de los problemas técnicos recurrentes y la satisfacción de las necesidades de los usuarios, con el objetivo final de mejorar las condiciones de vida de los ciudadanos mediante el acceso a la información y el conocimiento.

En lo que respecta al área bibliotecaria pública, cada entidad federal del país es responsable del manejo de sus recursos y del desarrollo y funcionamiento de sus servicios. Sin embargo, a objeto de garantizar y contribuir con el crecimiento cuantitativo, cualitativo y armónico de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas y las unidades que la conforman, se ha hecho necesaria la aplicación de pautas técnicas comunes basadas en la integración de los conocimientos y las experiencias de instituciones y especialistas bajo la coordinación de la Biblioteca Nacional.

Para la elaboración de esta norma se conformó un Grupo de Trabajo con la participación de representantes de la Dirección de Bibliotecas Públicas de Biblioteca Nacional, de la Coordinación de la Red de Bibliotecas Públicas del Área Metropolitana de Caracas y de los estados Aragua, Guárico y Miranda. Como parte de la metodología, el proyecto de norma se remitió a las 24 Coordinaciones de Redes de Bibliotecas Públicas del país para preparar la versión definitiva a partir de sus observaciones.

1 OBJETIVO

La presente norma establece los requisitos mínimos que deben cumplirse para la gestión de los diferentes tipos de Bibliotecas Públicas.

2 TIPOLOGÍA DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS

Las bibliotecas públicas del país se organizan en redes estatales que incluyen unidades de información de diferentes tipos, según los siguientes factores:

- Cantidad y características de sus usuarios.
- Variedad de los servicios que prestan en relación con la comunidad a ser atendida.
- Cantidad y variedad de los materiales que pone a disposición de sus usuarios.
- Cantidad y calificación de su personal.
- Características, dimensiones y ubicación de sus locales.

2.1 Biblioteca pública central

En el Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas, es la unidad de información estable más importante correspondiente a la capital del estado. Además de ofrecer los servicios propios de una biblioteca pública, actúa como filial de la Biblioteca Nacional en cuanto a recolección, preservación, custodia y difusión del acervo documental de la entidad federal a la cual pertenece; constituye el centro de demostración de los servicios bibliotecarios públicos de esa entidad y asesora al resto de las bibliotecas públicas del estado. Este tipo de biblioteca debe tener un área de 3000 m² de construcción, con capacidad para 60.000 volúmenes y 500 puestos lector.

2.2 Biblioteca pública nivel I

Unidad de información estable con capacidad para albergar una colección de 30.000 volúmenes y 270 puestos lector, en un área aproximada de 1400 m² de construcción.

2.3 Biblioteca pública nivel II

Unidad de información estable con capacidad para albergar una colección de aproximadamente 6.000 volúmenes y capacidad para 75 puestos lector, en un área aproximada de 200 m² de construcción.

2.4 Biblioteca móvil

Unidad de servicio que utiliza un vehículo especialmente acondicionado, con una colección entre 1000 y 1500 volúmenes, según la capacidad del vehículo, y un depósito entre 5000 y 10000 volúmenes. Según su modalidad puede ser terrestre (bibliobús, bibliomóvil) o fluvial (bibliolancha, bibliobongo, bibliofalca).

2.5 Punto de préstamo

Espacio acondicionado dentro de un local que cumple funciones diferentes a las bibliotecarias y que tiene como objetivo facilitar el préstamo circulante de materiales pertenecientes a una biblioteca estable, mediante una colección no menor de 500 volúmenes. Se ofrece en comunidades pequeñas, generalmente rurales.

A fines estadísticos, la biblioteca pública central, la biblioteca pública nivel I y la biblioteca pública nivel II constituyen unidades administrativas, mientras que la biblioteca móvil y el punto de préstamo se consideran unidades de servicio.

3 GESTIÓN DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA

3.1 Fines de la biblioteca pública

El Manifiesto de IFLA/Unesco sobre la Biblioteca Pública¹, reconocido en el ámbito internacional como la declaración de los principios fundamentales que rigen a este tipo de bibliotecas, identifica las distintas misiones que ésta debe cumplir:

- Crear y consolidar los hábitos de lectura en los niños desde los primeros años.
- Prestar apoyo a la educación, tanto individual como autodidacta, así como a la educación formal en todos sus niveles.
- Brindar posibilidades para el desarrollo personal creativo.
- Estimular la imaginación y creatividad de niños y jóvenes.
- Fomentar el conocimiento del patrimonio cultural, la valoración de las artes, de los logros e innovaciones científicas.
- Facilitar el acceso a las expresiones culturales de todas las manifestaciones artísticas.
- Fomentar el diálogo intercultural y favorecer la diversidad cultural.
- Prestar apoyo a la tradición oral.
- Garantizar a los ciudadanos el acceso a todo tipo de información de la comunidad.
- Prestar servicios adecuados de información a empresas, asociaciones y agrupaciones de ámbito local.
- Facilitar el progreso en el uso de la información y su manejo a través de medios informáticos.
- Prestar apoyo y participar en programas y actividades de alfabetización para todos los grupos de edad y, de ser necesario, iniciarlos.
- Facilitar a los usuarios todo tipo de conocimiento e información.

3.2 Base legal

La biblioteca pública debe apoyarse en una base jurídica que asegure su continuidad en el tiempo y que establezca los deberes y derechos ciudadanos tanto de los bibliotecarios como de los usuarios de la biblioteca.

El marco de referencia general lo constituye la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela de 1999, la cual en su Artículo 99 establece la protección por parte del Estado del patrimonio cultural y la memoria histórica de la nación. Igualmente, la divulgación de la información cultural (Artículo 101) y el acceso universal a la información mediante los servicios públicos, entre los que se destacan las redes de bibliotecas (Artículo 108). Por otra parte, la Carta Magna hace énfasis en la obligatoriedad de los entes de la Administración Pública en cuanto a la rendición de cuentas (Artículo 141).

¹ La revisión más reciente del Manifiesto de la Unesco sobre la Biblioteca Pública fue publicada en 1994. Consultado en: <http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/span.htm>

Como legislación más específica se cuenta, entre otras, con la Ley de creación del Instituto Autónomo Biblioteca Nacional y de Servicios de Bibliotecas (IABNSB) y su Reglamento, la Ley Orgánica de la Administración Pública, el Estatuto de la Función Pública, así como instrumentos legales de ámbito estatal y municipal

Internamente las bibliotecas deben disponer de documentos tales como reglamentos, providencias, disposiciones, normas, procedimientos y directrices para el funcionamiento y uso de los servicios y las instalaciones.

3.3 Financiamiento

Las bibliotecas públicas deben ser financiadas por entes gubernamentales nacionales, estatales o municipales y en muchos casos reciben fondos provenientes de más de uno de dichos entes. A tales efectos, los directores deben establecer relaciones estables y fructíferas con los organismos correspondientes, con el objeto de asegurar el desarrollo y la consolidación de los servicios mediante un financiamiento adecuado.

Adicionalmente, la biblioteca puede recibir recursos financieros de organismos no gubernamentales nacionales e internacionales, fundaciones o empresas privadas, mediante donaciones, proyectos especiales o bajo la figura de convenios.

Los servicios bibliotecarios se prestan de forma gratuita, sin embargo puede establecerse un pago por fotocopias o cualquier otra forma de reprografía (por ejemplo, reproducción de videos, digitalización, impresión de documentos en papel), carnetización para préstamo circulante, alquiler de salas o equipos, etc.

3.4 Presupuesto

Es una herramienta financiera que permite programar los recursos de una biblioteca con base en sus necesidades y la estimación económica de las mismas, forma parte de las funciones básicas de la administración bibliotecaria, lo mismo que la búsqueda de financiamiento.

Toda biblioteca debe disponer de un presupuesto adecuado a fin de proveerse de los recursos necesarios para cada una de las etapas de su desarrollo. En el presupuesto inicial o de instalación, las partidas para la adquisición e instalación de equipos, mobiliario y colecciones son mayores, mientras que el presupuesto de funcionamiento debe garantizar el desarrollo normal de las actividades de la biblioteca (sueldos, mantenimiento de local y equipos, enriquecimiento de la colección, gastos de edición, etc.)

Generalmente, la distribución del presupuesto de funcionamiento para una biblioteca pública destina un 55% para la partida de sueldos y salarios y alrededor de un 30% para adquisición de colecciones.

El director y los responsables de las diferentes áreas de la biblioteca deben participar en su elaboración, al igual que colaboran en la programación de actividades. En caso contrario, deben conocer el monto del presupuesto asignado y el de las partidas específicas, particularmente las de adquisición de libros y otros materiales para las diversas colecciones.

Las bibliotecas situadas en zonas más densamente pobladas deben disponer de mayores presupuestos que las de áreas menos pobladas. Sin embargo, aquellas bibliotecas de zonas con poca densidad de población que se encuentran en sitios aislados, requieren de un presupuesto que les permita desarrollar una colección suficiente, ya que deben tratar de cubrir los requerimientos de sus usuarios por sí mismas, sin el concurso de otras unidades de información.

3.5 Planificación

Tiene como marco de referencia la misión, visión y objetivos generales de la biblioteca.

La planificación reporta los siguientes beneficios: amplía el conocimiento de lo que se va a hacer, aumenta la objetividad, los criterios con los que se va a intervenir y los recursos a destinar a cada acción, da instrumentos para la acción política, permite establecer prioridades y diferenciar lo importante de lo prioritario, aumenta en definitiva el rendimiento de los recursos.

Ésta comprende las siguientes fases:

- Diagnóstico de la comunidad, entre otros: población, características, necesidades y demandas de los usuarios reales y potenciales, vida económica de la localidad, transporte y comunicaciones, centros educativos, organizaciones gremiales y asociaciones, servicios de información.
- Análisis de las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades del entorno y de la biblioteca.
- Establecimiento de objetivos a alcanzar a corto y mediano plazo mediante el plan, con sus correspondientes metas y unidades de medida.
- Definición de las acciones y estrategias a seguir.
- Asignación de recursos financieros, humanos, de infraestructura y de información.
- Evaluación de resultados por medio de la comparación de la situación inicial y la situación actual, análisis de los informes mensuales, semestrales y anuales, medición del logro de los objetivos propuestos y detección de dificultades y limitaciones, con vistas a efectuar correcciones y ajustes.

Los planes deben ser realistas, viables y capaces de responder a las características de la propia biblioteca y a las necesidades de su comunidad de usuarios. Deben ser elaborados por escrito con la participación de representantes de las diferentes áreas de la biblioteca, puesto que el personal tiene derecho a estar totalmente informado y a participar en la toma de decisiones. Del mismo modo, se debe involucrar en su preparación a grupos de usuarios, tales como asociaciones de vecinos y amigos de la biblioteca. Igualmente, deben incluir objetivos, metas cuantificadas, estrategias o actividades necesarias para cumplir dichos objetivos, responsable de la actividad, recursos necesarios y tiempos estimados para la ejecución. Así mismo, deben ser evaluados y revisados sistemática y periódicamente para efectuar los ajustes que los cambios exigen.

3.6 Estructura administrativa

La estructura completa de la biblioteca debe estar claramente definida y expresada en un organigrama, el cual permite apreciar sus componentes (funciones y actividades), sus relaciones: horizontales, de relación entre cada uno de ellos, y verticales, de autoridad y responsabilidad en cada área, departamento o sección y en relación con la dirección de la institución. Esta estructura debe ser conocida por todos los funcionarios.

Biblioteca Pública Central:

- Área de Dirección y demás funciones administrativas
- Área de Procesos Técnicos
- Área de Servicios al Público: sala infantil, general, referencia, estatal y sección de historia local, hemeroteca, servicios de Internet y multimedia, audiovisual y servicios a usuarios con necesidades especiales.

Biblioteca Pública Nivel I:

- Área de Dirección y demás funciones administrativas
- Área de servicios: sala general, sala infantil, referencia y sección de historia local.

Biblioteca Pública Nivel II:

- Área administrativa
- Área de servicio: integra los servicios en una sola área física, separados en secciones.

Cada área, departamento, unidad o sección, según sea la denominación utilizada en la biblioteca, debe tener definidos por escrito en un manual de organización y funcionamiento los siguientes aspectos:

- Objetivos del área
- Relaciones con otras unidades y jerarquías de las mismas dentro de la estructura
- Categoría, atribuciones y deberes de cada trabajador, según su cargo
- Funciones
- Autoridad de la cual depende.

El manual debe ser un instrumento dinámico que permita hacer modificaciones o adiciones a lo largo del tiempo. La existencia del mismo permitirá la continuidad en el trabajo a pesar de los cambios de personal.

3.7 Personal

El personal es un recurso esencial para el correcto y eficaz funcionamiento de una biblioteca pública y generalmente representa la parte más elevada del presupuesto de ésta. Para su óptimo desempeño, debe conocer a cabalidad la política de servicios, misión, visión y valores de la institución a la cual pertenece, así como los fines de las bibliotecas públicas.

La biblioteca debe disponer de suficiente personal capacitado y competente para desempeñar su labor. El número de trabajadores y sus funciones depende del tipo de biblioteca, sus características físicas, dimensiones y tipo de colecciones, servicios al público ofertados, horario de apertura y población a atender.

Las condiciones de trabajo, las funciones y los requisitos propios de cada cargo, deben estar normalizados y establecidos por escrito. Los supervisores deben informar oportunamente a los trabajadores sobre dichos aspectos.

El proceso de selección del personal debe realizarse de acuerdo al perfil del cargo a llenar, los trabajadores deben recibir capacitación y actualización permanentes por parte de la biblioteca y su desempeño debe evaluarse periódicamente. El resultado de dicha evaluación debe ser del conocimiento del trabajador.

3.7.1 Cualidades y aptitudes del personal

El personal independientemente de las funciones que cumplan debe reunir las siguientes cualidades y aptitudes:

- Adhesión a los principios del servicio público
- Habilidad para comunicarse positivamente con otras personas
- Capacidad de comprender las necesidades de los usuarios
- Disposición para cooperar con personas y grupos de la comunidad
- Capacidad de trabajo en equipo
- Aptitudes para la organización con flexibilidad para aceptar los cambios
- Creatividad, visión y apertura a nuevas ideas y prácticas
- Facilidad para modificar los métodos de trabajo a fin de responder a nuevas situaciones
- Conocimiento de las tecnologías de la información y la comunicación.

3.7.2 Tipo de personal

- Personal profesional universitario en el área de la bibliotecología o carreras afines que cumple funciones técnico-bibliotecarias y de gestión, en las áreas de Dirección, Servicios al Público y Procesos Técnicos.
- Personal universitario o técnico especializado en áreas diferentes a la bibliotecología, para apoyar funciones específicas: informática, capacitación, promoción, administración, entre otras, en bibliotecas públicas centrales y nivel I.
- Asistente de bibliotecas: bachiller o estudiante universitario con capacitación en las distintas actividades que se llevan a cabo en la biblioteca que, bajo supervisión, realiza tareas técnicas y de apoyo al trabajo profesional.
- Personal administrativo de apoyo: bachiller o estudiante universitario con capacitación en distintas actividades administrativas que, bajo supervisión, realiza tareas de apoyo al trabajo profesional.
- Obrero: personal de apoyo operativo, por ejemplo, seguridad y mantenimiento.

Se estima que debe haber un bibliotecario por cada 4.000 habitantes. Sin embargo, para establecer la plantilla mínima requerida de personal se toma como base la tipología de las bibliotecas públicas, según la siguiente distribución:

Biblioteca Pública Central

Director: 1

Personal administrativo: 2 (1 profesional y 1 asistente)

Personal procesos técnicos: 3 (1 profesional y 2 asistentes)
Personal para el área de servicios: 12 (8 profesional y 4 asistentes)

Personal obrero: 3
Total: 21

Biblioteca Pública Nivel I

Director: 1
Personal administrativo: 1
Personal para el área de servicios: 8 (4 profesional y 4 asistentes)
Personal obrero: 2
Total: 13

Biblioteca Pública Nivel II

Responsable de la biblioteca: 1
Personal para el área de servicios: 2 asistentes de bibliotecas
Personal obrero: 1
Total: 4

Biblioteca Móvil

Personal para el área de servicio: 2 asistentes de bibliotecas
Total: 2

Punto de Préstamo

Personal para el área de servicio: 1 asistente de bibliotecas
Total 1

3.8 Horario

La biblioteca debe prestar servicio al público durante un mínimo de 60 horas semanales, de lunes a domingo.

El horario de los servicios al público está condicionado por el número de funcionarios de la biblioteca y los requerimientos de los usuarios a atender. Debe estar indicado tanto en el exterior de la edificación como en las áreas de servicios al público, ser divulgado ampliamente, revisarse con regularidad y cualquier cambio debe ser anunciado con anticipación a su instauración.

3.9 Redes de bibliotecas públicas

En el ámbito regional, cada una de las bibliotecas públicas pertenece a la red de bibliotecas públicas de su entidad federal. En este sentido, establece relaciones de cooperación y colaboración con otras bibliotecas públicas de su localidad o estado con la finalidad de alcanzar los mayores beneficios para la comunidad a la que sirve.

Cada red cuenta con un ente coordinador, ubicado en la capital del Estado, el cual debe cumplir las siguientes funciones:

- Velar por el fortalecimiento y desarrollo armónico de las bibliotecas públicas que integran la red.
- Ejercer el rol normativo en el estado en materia de bibliotecas públicas, al garantizar el cumplimiento en la red de las normas técnicas bibliotecarias emanadas del IABNSB.
- Administrar los recursos y servicios bibliotecarios de la entidad federal o región respectiva.
- Diseñar programas de capacitación y actualización para el personal de la red.
- Contribuir a la transferencia de experiencias exitosas de la red de las bibliotecas del estado al resto del sistema nacional.
- Coordinar acciones orientadas al desarrollo de programas cooperativos entre las unidades de información existente en el estado.

Por otra parte, a la Biblioteca Pública Central por ser la más grande de la red en cuanto a recursos humanos e informacionales, le corresponde un rol de liderazgo y apoyo técnico al resto de las bibliotecas de la entidad federal por lo que debe cumplir las siguientes funciones:

- Constituirse en la unidad bibliotecaria modelo de demostración y ensayo para las otras bibliotecas públicas que conforman la Red Estatal.
- Ser el centro de capacitación y actualización del personal de la red.
- Organizar y mantener actualizado el catálogo colectivo para permitir el acceso a los materiales disponibles en la red y su consiguiente circulación.
- Implantar servicios novedosos basados en desarrollos bibliotecológicos modernos.
- Promover y desarrollar programas y actividades de divulgación sobre materiales y recursos existentes en la Biblioteca Pública Central.
- Llevar a cabo programas cooperativos entre los diferentes tipos de bibliotecas y otras unidades de información del estado.
- Realizar el procesamiento técnico de la colección para todas las bibliotecas de la red.

En el ámbito nacional, la red de bibliotecas públicas de cada entidad federal se integra al Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas, organizado para atender las necesidades de información, educación permanente y recreación de la colectividad, mediante los servicios y recursos existentes en cada una de las redes estatales, bajo la coordinación y normativas del IABNSB.

3.10 Cooperación con otras bibliotecas

Además de formar parte de la red de bibliotecas públicas, cada biblioteca debe trabajar con otras bibliotecas en el ámbito nacional, regional y local, a fin de poner a disposición de sus usuarios una amplia variedad de recursos y servicios de información, más allá de los propios. Los fines de estas alianzas son colaborar, compartir y complementarse entre sí en aspectos tales como: colecciones, tecnologías, experticia y servicios, para superar la desigualdad de recursos de unas bibliotecas con respecto a otras.

Deben establecerse relaciones con unidades de información de diferentes tipos que existan en la localidad: bibliotecas escolares, comunales, universitarias, especializadas y centros de documentación, entre otras, teniendo en cuenta características y necesidades de sus usuarios reales y potenciales, áreas geográficas y factores estratégicos.

3.11 Relaciones con otras instituciones

Los servicios de la biblioteca se fortalecen cuando, además de las relaciones con otras bibliotecas, establecen vínculos con todo tipo de instituciones para el intercambio de ideas, información, conocimientos y servicios, así como para la programación de actividades y elaboración de proyectos de interés común. A tal fin, la biblioteca debe establecer y mantener relaciones con:

- Centros educativos de la localidad (escuelas, colegios, liceos, institutos, universidades).
- Organismos oficiales (locales, regionales o nacionales).
- Asociaciones.
- Empresas y organizaciones locales.
- Organizaciones no gubernamentales.
- Organismos internacionales.
- Otras instituciones detectadas por la biblioteca.

3.12 Vinculación con la comunidad

La biblioteca debe conocer bien a su comunidad de manera que sus servicios cubran las necesidades y demandas de los usuarios reales y potenciales de la localidad. Para esto es indispensable realizar un diagnóstico de la misma que incluya: la población y sus características, vida económica, vías de transporte y comunicaciones, centros educativos, servicios de información, otros servicios públicos, organizaciones gremiales, asociaciones y otras formas de organización. Así mismo, debe mantener contacto permanente, escuchar planteamientos y atender las necesidades de información de los representantes del gobierno local.

Este conocimiento va a facilitar una adecuada relación con la comunidad de modo de satisfacer sus demandas, lo que implica un crecimiento cualitativo de las colecciones y la instrumentación de servicios diseñados especialmente para cada grupo de usuarios.

La comunidad debe participar en la planificación de los servicios bibliotecarios, ayudar a establecer prioridades mediante la intervención de grupos de amigos, asociaciones de vecinos, dirigentes comunales, grupos socio-culturales, etc. Igualmente debe apoyar en su ejecución, señalando estrategias, fortalezas, oportunidades y áreas de intervención en el entorno.

Como ha sido concebida para servir a su comunidad debe proporcionar además información sobre ella, para lo cual requiere recolectar, organizar, preservar y promocionar la cultura local en todas sus expresiones: tradiciones, historia, literatura, folclor, entre otras, transmitidas en forma oral o escrita.

La biblioteca pública debe desempeñar además un papel importante como espacio público y lugar de encuentro, especialmente en aquellas comunidades que cuentan con pocos lugares de reunión.

Finalmente, que pueda ser reconocida como instrumento eficiente para el desarrollo de proyectos y planes en su ámbito de acción, como factor determinante de crecimiento

personal y de mejoramiento de la población en su desempeño laboral, así como la orientación y asistencia a individuos y grupos para la resolución de problemas de la vida diaria.

3.13 Promoción de la biblioteca

A fin de darse a conocer y mejorar las relaciones con su comunidad, la biblioteca pública debe emprender una serie de acciones que tienen como finalidad comunicar su misión, objetivos y funciones, al igual que incrementar el uso de sus colecciones y servicios por parte de los diferentes sectores de su población de usuarios. Para fomentar el uso de la biblioteca, el usuario debe entender la importancia vital de la información en diferentes aspectos de su vida personal y como parte de la colectividad.

Es necesario igualmente, dar una imagen adecuada de la biblioteca con la finalidad de animar a su uso. Esta imagen se construye con diferentes elementos, entre los que están la recepción y el trato a los usuarios por parte del personal de la biblioteca, accesibilidad a los materiales y servicios, los mensajes gráficos: carteles, logo, señalización, guías de uso; la adecuación del edificio a la función bibliotecaria y la proyección de la biblioteca hacia la comunidad, por ejemplo, con la organización de eventos y la participación en proyectos de interés para la colectividad.

Entre las acciones de promoción se encuentran las siguientes:

- Mantener una cartelera con información actualizada sobre eventos, publicaciones recientes, artículos y noticias de interés para los usuarios, la cual debe renovarse frecuentemente.
- Colocar un mueble revistero para exhibir novedades: números recientes de revistas seleccionadas, libros, folletos, etc. Este revistero podría ubicarse en las áreas de acceso a las Salas de Lectura.
- Elaborar y distribuir un desplegable en las diferentes organizaciones de la localidad para promocionar los servicios de la Biblioteca.
- Utilizar los diversos medios: prensa escrita, radio y televisión, para difundir información sobre colecciones, horarios y servicios. Así como conceder entrevistas, elaborar reseñas de materiales que existen en la colección o notas de prensa sobre la biblioteca y sus actividades. A tal fin, es recomendable solicitar el apoyo del organismo o dependencia de adscripción.
- Participar en todos los eventos culturales de la comunidad y prestar apoyo en aquellos de interés para la biblioteca.
- Preparar una programación anual de actividades de extensión bibliotecaria y cultural que satisfaga los intereses de sus usuarios.
- Crear una página web para promocionar las colecciones, horarios y servicios. Esta debe permitir el acceso a sus bases de datos para consultar las existencias por autor, título y materias.
- Poseer una dirección de correo electrónico para agilizar el intercambio de información, así como para atender solicitudes de usuarios virtuales.

3.14 Evaluación

La evaluación es un proceso continuo y permanente que permite conocer el grado de consecución de los objetivos establecidos y los resultados obtenidos, mediante análisis de

los datos proporcionados por las estadísticas de la biblioteca, sus indicadores de desempeño, informes periódicos y los estudios de usuarios y de uso, entre otros. El análisis de dichos datos da a conocer no sólo los logros y resultados obtenidos sino también ayuda en la detección de dificultades y limitaciones, con vistas a efectuar correcciones y ajustes.

En el ámbito bibliotecario se deben evaluar aspectos críticos para el cumplimiento de sus funciones: desempeño del personal, aspectos técnicos y servicios.

3.14.1 Estadísticas

Los datos estadísticos son medidas numéricas que representan variables cuantitativas y cualitativas, se usan como indicadores para la evaluación y comparación de las unidades de servicios de información. Deben ser compilados por cada biblioteca y resumirse a escala local, regional y nacional para todas las bibliotecas o para los distintos tipos de bibliotecas. Mientras que las bibliotecas emplean las estadísticas principalmente para la planificación estratégica, toma de decisiones y solicitudes de financiamiento, las estadísticas de carácter nacional se requieren para formular y evaluar políticas.

Generalmente, el valor de las estadísticas es señalar problemas y logros particulares y calificar su importancia. Las estadísticas, al ser fundamentalmente históricas, solamente pueden proveer información después de que se produzca un evento. No obstante, pueden utilizarse para hacer predicciones o proyecciones.

Los datos estadísticos pueden ser de corte longitudinal o transversal. Los primeros se refieren a series cronológicas; los segundos, a datos relacionados con un período de tiempo específico. En el caso de las series cronológicas, dichos datos deben recopilarse a intervalos regulares, el período cubierto debe ser mencionado de manera explícita y los datos referidos a éste deben cubrirlo específicamente. La biblioteca debe llevar estadísticas diarias confiables, basadas en terminología y definiciones normalizadas.

Los datos estadísticos sirven de base para elaboración de información más compleja, tales como la que se presenta en los indicadores e informes. Se deben recopilar los referidos a las siguientes categorías:

- Uso y usuarios

Población a servir. Personas para quienes la biblioteca establece sus servicios y materiales. Se estima a partir de datos oficiales referidos a la localidad donde está ubicada la biblioteca, por ejemplo, censos de población.

Población meta. Grupos de usuarios potenciales y actuales de una biblioteca en particular, que son objeto de servicios específicos. Por ejemplo: población escolar, amas de casa, ancianos, entre otros.

Visitas de usuario. Entrada de un usuario al recinto de la biblioteca. Se debe reportar periódicamente el número de visitas realizadas por los usuarios a la biblioteca. Las visitas se pueden contar mediante uno de los siguientes métodos:

- conteo manual
- contador electrónico

Visitas virtuales. Consulta de usuarios, hechas a distancia, al sitio Web de la biblioteca, indistintamente del número de páginas o elementos revisados. Los datos relativos a las visitas al sitio Web pueden registrarse mediante un software de análisis de conexiones.

Usuarios atendidos. Personas que utilizan los servicios de la biblioteca en un período determinado. Se debe cuantificar su distribución por tipo de servicio y el total de usuarios atendidos.

Asistentes a actividades. Personas que participan en las diferentes actividades organizadas por la biblioteca. Se cuenta el número de asistentes a las actividades programadas por la biblioteca durante un período determinado, discriminado por tipo y el total de asistentes.

Consultas atendidas. Solicitudes de información formuladas por los usuarios y procesadas por la biblioteca que implican el conocimiento o uso de una o más de sus fuentes de información. Se cuenta el número de solicitudes de información recibidas en un período determinado. Se incluye el número de solicitudes enviadas a la biblioteca a través de medios electrónicos y se excluye en el registro de las consultas la información direccional o administrativa, tales como localización de personal, usuarios, salas de la biblioteca, etc.

Solicitudes satisfechas. Requerimientos de información formulados por los usuarios que la biblioteca ha podido cumplir. Se miden aquellas solicitudes de información que han tenido respuestas satisfactorias, procesadas por la biblioteca en un período determinado.

Obras consultadas. Documentos utilizados por los usuarios dentro del recinto de la biblioteca. Se debe contar el número de las unidades físicas que se consultan internamente en un período específico. El conteo se realiza por tipo de documento, áreas del conocimiento y total de obras consultadas.

Obras prestadas. Documentos cedidos en préstamo a los usuarios para ser utilizados fuera del recinto de la biblioteca. Se debe contar el número de las unidades físicas prestadas en un período específico. El conteo puede realizarse por tipo de documento, áreas del conocimiento y total de obras prestadas. Incluye los documentos suministrados en préstamo circulante y en préstamo interbibliotecario.

Obras fotocopiadas. Copias de documentos pertenecientes al acervo de la biblioteca (o parte de éstos), a solicitud del usuario. Se debe contar el número de hojas fotocopiadas de los documentos originales realizadas por las bibliotecas para sus usuarios durante un período determinado.

Suministro de documentos electrónicos. Transmisión electrónica de documentos o partes de documentos de la colección de la biblioteca a solicitud de los usuarios.

Actividades de la biblioteca. Actividades programadas por la biblioteca, incluyendo las de extensión bibliotecaria y cultural, por ejemplo: visitas guiadas, cursos, talleres, charlas, exposiciones, reuniones comunitarias, entre otras. Se debe reportar el número total de eventos realizados en la biblioteca durante un período determinado y su distribución por tipo de actividad.

- *Colecciones*

Acervo documental. Totalidad de los documentos disponibles en una biblioteca. Se calcula el total de las existencias en el fondo durante un período determinado, considerando: número de unidades físicas y número de títulos. Se puede estimar adicionalmente su distribución porcentual por áreas del conocimiento y por tipo de documentos.

Actualización. Documentos pertenecientes a la colección cuyos contenidos se mantienen vigentes. En general, se pueden considerar aquéllos con cinco o menos años de editado existentes en el fondo en un período determinado. La actualización puede variar dependiendo del área del conocimiento.

Volúmenes descartados. Número total de documentos retirados del acervo documental en un período determinado. Se puede discriminar el número de unidades físicas retiradas según criterios de descarte utilizados, área del conocimiento y tipo de documento.

Documentos perdidos. Número total de unidades físicas desaparecidas del acervo documental durante un período determinado. Se puede discriminar el número de unidades físicas perdidas según área del conocimiento y tipo de documento.

Nuevas adquisiciones. Documentos agregados al acervo durante un período específico. Se debe reportar el total de volúmenes ingresados y su discriminación por vía de adquisición.

Documentos restaurados. Número total de unidades físicas del acervo documental que recibieron tratamiento de conservación durante un período determinado.

Títulos procesados. Obras a las cuales se les ha realizado el proceso de catalogación y clasificación. Se estima el total de títulos procesados durante un período determinado.

Tiempo de procesamiento. Duración del proceso de catalogación y clasificación de los documentos. Se calcula la media del tiempo de procesamiento de un conjunto de documentos durante un período determinado.

- *Personal*

Personal total. Número total de trabajadores de la biblioteca durante un período determinado. Se puede discriminar adicionalmente el personal por tipo, por ejemplo: obrero, administrativo, técnico, directivo, contratado, fijo, etc.

Personal capacitado. Número de empleados que han recibido capacitación formal durante un período determinado.

- *Infraestructura*

Área disponible. Área neta utilizable para funciones bibliotecarias expresada en metros cuadrados. Excluye vestíbulos, pasillos, áreas de tráfico, áreas de mantenimiento o custodia y áreas de servicio, sanitarios, áreas de recreación del personal, cafés, ascensores, escaleras, corredores, espacio ocupado por los equipos de aire acondicionado y ventilación.

Puestos lector. Capacidad física del servicio bibliotecario expresada en número total de asientos disponibles para los usuarios.

Instalaciones provistas. Equipos, lugares de estudio, etc. destinados a los usuarios de la biblioteca. Comprende fotocopiadoras, terminales, estaciones de trabajo, lectoras de CD-ROM, y puestos de lector (incluyendo cubículos). Se puede discriminar las instalaciones provistas por tipo.

Instalaciones disponibles. Número de instalaciones en servicio para el usuario durante un período determinado. Las instalaciones descompuestas o cerradas, no se cuentan como disponibles, pero se incluyen en el número de instalaciones provistas. Se puede discriminar las instalaciones disponibles por tipo.

- *Presupuesto*

Presupuesto asignado. Estimación en bolívares de los recursos destinados para el funcionamiento de una biblioteca durante un período determinado, sean éstos de personal, materiales, servicios e inversión.

Gasto corriente. Gastos en los que se incurre para el funcionamiento de una biblioteca. Incluye el dinero gastado en personal y en recursos que se usan y se sustituyen regularmente, excluyendo gastos de capital, tales como nuevos edificios, ampliaciones o modificaciones de edificios existentes y equipo de computadoras.

3.14.2 Investigaciones de usuarios

Es el conjunto de estudios que tratan de analizar cualitativa y cuantitativamente a los usuarios en cuanto a: necesidades y demandas de información, frecuencia e intensidad de uso de los servicios, perfil socioeconómico, hábitos de lectura y calidad de servicio, mediante la aplicación de distintos métodos, principalmente estadísticos.

Permiten conocer aspectos específicos de interés para la biblioteca, tales como tipos de usuarios y su opinión con respecto a servicios, productos, colecciones, personal, instalaciones, etc. Para su realización se utilizan como herramientas, entre otras, las encuestas y las entrevistas.

3.14.3 Otros medios de evaluación

Igualmente, se pueden llevar a cabo otros tipos de estudios, por ejemplo de colecciones: composición, adecuación y uso de las mismas, para los cuales se toma información de las estadísticas y de los propios catálogos. Además, los informes elaborados a partir de los procesos de inventario y descarte pueden proporcionar información útil para evaluar las colecciones, entre ellas: tamaño, índice de pérdidas, condiciones físicas, fortalezas y debilidades de áreas específicas.

3.14.4 Indicadores de desempeño

Se utilizan como herramientas de medición para caracterizar los servicios de una biblioteca y demás actividades realizadas por ella, con el fin de evaluar su ejecución. Ayudan en la identificación de logros, problemas y limitaciones en el desempeño de la biblioteca y proporcionan información para la toma de decisiones, por ejemplo: fijación de objetivos, asignación de presupuesto, establecimiento de prioridades para servicios y actividades, elaboración de proyectos, entre otras.

A continuación se enuncian una serie de indicadores a ser aplicados en las bibliotecas públicas, los cuales pertenecen a dos categorías. Los primeros, llamados de nivel básico, son de aplicación indispensables para todos los tipos de bibliotecas públicas; los segundos, identificados como de nivel complementario, son opcionales y se utilizarían, por ejemplo, para medir actividades específicas o proyectos.

Para una explicación amplia sobre los indicadores de desempeño: su definición, descripción y metodología para la recopilación de los datos, véase la norma COVENIN 3717 ², basada en la norma ISO 11620.

Tabla 1. Indicadores para bibliotecas públicas: personal

Nivel	Nombre del Indicador	Variables	Fórmula	Descripción
B	Empleados a tiempo completo por cada mil habitantes	-Empleados a tiempo completo (A) -Población a servir (B)	$A/B \times 1000$	Total de empleados a tiempo completo sobre población a servir por 1000
B	Usuarios atendidos por empleados a tiempo completo	-Usuario (A) -Empleados a tiempo completo (B)	A/B	Total de usuarios atendidos sobre empleados a tiempo completo
B	Capacitación de empleados	-Empleados capacitados (A) -Empleados a tiempo completo (B)	A/B	Total de empleados capacitados sobre total de empleados a tiempo completo
C	Préstamo por empleado	- Documentos prestados (A) -Empleados a tiempo completo (B)	A/B	Total de documentos prestados en un año sobre el número de empleados a tiempo completo.

* Nivel: B = Básico; C = Complementario

² *Indicadores de desempeño de bibliotecas / FONDONORMA*; Instituto Autónomo Biblioteca Nacional y de Servicios de Bibliotecas. Caracas : Fondonorma, 2001.

Tabla 2. Indicadores para bibliotecas públicas: uso y usuarios

Nivel*	Nombre del Indicador	Variables	Fórmula	Descripción
B	Porcentaje alcanzado de la población a servir (ISO)	-Usuarios atendidos (A) -Población a servir (B)	$A/B \times 100$	Porcentaje de la población a servir que utiliza la biblioteca.
B	Usuarios atendidos en sala	-Usuarios atendidos(A) -Puesto de lector (B)	A/B	Usuarios atendidos en sala de lectura sobre capacidad de la sala.
C	Asistencia a actividades	-Asistentes a la actividad (A) -Población meta (B)	A/B	Número de asistentes a una actividad determinada sobre población meta.
B	Tasa de uso del préstamo circulante	-Usuarios de préstamo circulante (A) -Usuarios inscritos (B)	$A/B \times 100$	Porcentaje de usuarios que usa el servicio de préstamo circulante sobre el número de usuarios inscritos.
B	Captación de usuarios de préstamo circulante	-Usuarios inscritos (A) -Población a servir (B)	A/B	Usuarios inscritos en el servicio de préstamo circulante sobre población a servir.
B	Satisfacción del usuario (ISO)	-Sumatoria de los valores indicados por los usuarios (A) -Número de usuarios en la muestra (B)	A/B	Suma de valores indicados por los usuarios sobre el número de usuarios de la muestra.
B	Tasa de consultas satisfechas	-Consultas satisfechas (A) -Usuarios atendidos (B)	$A/B \times 100$	Porcentaje de consultas satisfechas sobre usuarios atendidos
C	Uso de documentos en sala (ISO)	-Documentos consultados en sala (A) - Usuarios atendidos (B)	A/B	Número de documentos consultados en sala sobre usuarios atendidos.

* Nivel: B = Básico; C = Complementario

Tabla 3. Indicadores para bibliotecas públicas: infraestructura

Nivel	Nombre del Indicador	Variables	Fórmula	Descripción
B	Puesto de lector por cada mil habitantes	-Puesto de lector (A) -Población a servir (B)	$A/B \times 1000$	Total de puestos de lector provistos sobre población a servir por 1000
C	Disponibilidad de instalaciones (ISO)	-Instalaciones disponibles (A) -Instalaciones provistas (B)	$A/B \times 100$	Porcentaje de instalaciones disponibles en la biblioteca sobre el total de las instalaciones provistas.
C	Tasa de uso de las instalaciones (ISO)	-Instalaciones en uso (A) -Instalaciones provistas (B)	$A/B \times 100$	Porcentaje de uso de las instalaciones sobre instalaciones provistas
C	Provisión de equipos de computación	-Equipos de computación (A) -Población a servir (B)	$A/B \times 1000$	Número de equipos de computación sobre población a servir por 1000 habitantes
B	Área disponible	-Área de la biblioteca en m ² (A) -Población a servir (B)	$A/B \times 1000$	Área de la biblioteca en m ² sobre población a servir por 1000 habitantes

* Nivel: B = Básico; C = Complementario

Tabla 4. Indicadores para bibliotecas públicas: colecciones

Nivel	Nombre del Indicador	Variables	Fórmula	Descripción
B	Volúmenes por población a servir	-Total de volúmenes (A) -Población a servir (B)	A/B	Total de volúmenes del fondo sobre población a servir.
B	Área temática por volúmenes	-Volúmenes por área (A) -Total de volúmenes(B)	A/B x100	Porcentaje de cada área temática sobre total de volúmenes del fondo.
C	Tipo de documentos por volúmenes	-Tipo de documento (A) -Total de volúmenes(B)	A/B x100	Porcentaje de cada tipo de documentos sobre el total de volúmenes.
B	Actualización de la colección	-Documentos con menos de cinco años de antigüedad (A) -Total de volúmenes(B)	A/B x100	Porcentaje de documentos con menos de cinco años de antigüedad del total de volúmenes del fondo.
B	Incremento del fondo	-Documentos nuevos (A) -Total de volúmenes(B)	A/B x100	Porcentaje de documentos nuevos sobre total de volúmenes del fondo.
B	Descarte del fondo	-Documentos descartados (A) -Total de volúmenes(B)	A/B x100	Porcentaje de documentos descartados sobre total de volúmenes del fondo.
B	Pérdidas por volúmenes	-Documentos perdidos (A) -Total de volúmenes(B)	A/B x100	Porcentaje de documentos perdidos durante un año u otro período establecido sobre total de volúmenes del fondo.
B	Crecimiento del fondo	-Documentos nuevos (A) -Documentos descartados (B) -Total de volúmenes(C)	A-B/C x100	Documentos nuevos menos documentos descartados sobre total de volúmenes del fondo por cien.
B	Decremento del fondo	-Documentos descartados (A) -Documentos perdidos (B) -Total de volúmenes (C)	A+B/C x100	Documentos descartados más documentos perdidos sobre total de volúmenes del fondo por cien.
B	Rotación del fondo (ISO)	-Documentos prestados (A) -Total de volúmenes(B)	A/B x 100	Porcentaje de documentos prestados sobre total de volúmenes del fondo.
B	Disponibilidad de títulos (ISO)	-Títulos disponibles (A) -Total de títulos (B)	A/B x100	Porcentaje de títulos disponibles para la consulta de los usuarios sobre el total de títulos del fondo.
B	Disponibilidad de títulos requeridos (ISO)	-Títulos requeridos disponibles (A) -Títulos disponibles (B)	A/B x100	Porcentaje de títulos requeridos disponibles sobre el total de títulos disponibles
B	Títulos procesados	-Títulos procesados (A) -Títulos adquiridos (B)	A/B x 100	Porcentaje de títulos procesados sobre títulos adquiridos.
C	Promedio de tiempo de procesamiento de documentos	-Tiempo de procesamiento de cada título de la muestra (A) -Número de títulos de la muestra (B)	A ₁ +A ₂ ...+A _n /B	Sumatoria de tiempos de procesamiento de cada título sobre total de títulos de la muestra.
C	Documentos restaurados	-Documentos restaurados (A) -Total de documentos a restaurar	A/B	Documentos restaurados sobre total de documentos a restaurar.

Nivel: B = Básico; C = Complementario

Tabla 5. Indicadores para Bibliotecas Públicas: presupuesto

Nivel	Nombre del Indicador	Variables	Fórmula	Descripción
B	Presupuesto asignado	-Presupuesto asignado (A) - Usuarios reales (B)	A/B	Total del presupuesto anual asignado a la biblioteca sobre usuarios reales.
B	Costo por usuario (ISO)	-Gasto corriente (A) -Usuarios atendidos (B)	A/B	Gasto corriente total de la biblioteca en un año sobre el total de los usuarios atendidos en el mismo período.
C	Costo por asistente a actividades	-Presupuesto para actividad (A) -Asistentes (B)	A/B	Presupuesto de la actividad sobre total de asistentes a la actividad.
C	Costo por préstamo (ISO)	-Gasto corriente (A) -Total de préstamos circulantes (B)	A/B	Gasto corriente total de la biblioteca en un año sobre total de préstamos en el mismo período.
C	Costo por título catalogado (ISO)	-Total de horas (A) -Costo por hora hombre (B) -Costo de adquisición (C) Títulos catalogados (D)	(AxB)+C/D	Costo de los títulos procesados, el cual incluye los costos de adquisición y procesamiento sobre número de títulos catalogados.
C	Costo por obra consultada	-Gasto corriente (A) -Total de obras consultadas (B)	A/B	Gasto corriente total de la biblioteca en un año sobre total de obras consultadas en el mismo período.

* Nivel: B = Básico; C = Complementario

3.14.5 Informes de gestión

Presentan los resultados de la gestión global de la biblioteca y su respectivo análisis, durante un período determinado a fin de rendir cuentas a las instancias supervisoras. Puede comparar los resultados de un período con un período anterior equivalente o lo programado con lo ejecutado. Para su elaboración se utilizan los datos recopilados mediante estadísticas, diversos estudios e indicadores.

Igualmente, se pueden preparar informes para exponer los resultados de una actividad específica cuando se requiera, por ejemplo, un proyecto o un evento.

Bibliografía

Colombia. Ministerio de Cultura. Biblioteca Nacional. *Sistema de Indicadores de Gestión para Bibliotecas Públicas de Colombia*. Consultado en:
www.bnp.gob.pe/bib_publicas/Indicadores_Bibliotecas_Colombia.pdf

España. Ministerio de Educación, Cultura y Deportes. Secretaría de Estado de Cultura. *Pautas sobre los servicios de las bibliotecas públicas*. Madrid : Secretaría General Técnica, 2002.

Fondonorma. *Estadísticas nacionales de bibliotecas* / Instituto Autónomo Biblioteca Nacional y de Servicios de Bibliotecas. Caracas : Fondonorma, 1997. (COVENIN; 3312:1997).

_____ *Indicadores de desempeño de bibliotecas* / Instituto Autónomo Biblioteca Nacional y de Servicios de Bibliotecas. Caracas : Fondonorma, 2001. (COVENIN; 3717: 2001).

Gómez Hernández, J. A. *Gestión de bibliotecas*. Murcia : DM, 2002.

IFLA. *Directrices IFA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*, 2001. Consultado en: <http://www.ifla.org>

Instituto Autónomo Biblioteca Nacional y de Servicios de Bibliotecas. *Orientaciones para la organización y desarrollo de servicios bibliotecarios públicos en los estados*. Caracas : El Instituto, 1977.

_____ Dirección de Bibliotecas Públicas. Unidad de Normalización Técnica. *Glosario de términos utilizados en la Biblioteca Nacional de Venezuela*. Caracas: Unidad de Normalización Técnica, 2001.

_____ *Principales roles de la Biblioteca Pública Central*. Caracas: La Unidad, 2003. (Publicación Normativa; BP 019 –2003).

_____ Dirección de Planificación. División de Investigación y Estadísticas. *Glosario*. En: *Serie estadística 2006*. Caracas : El Instituto, 2007.

International Standard Organization. *International library statistics* / ISO. Geneve : 2003 (ISO 2789:2003).

Melnik, Diana. *Bases para la administración de bibliotecas: organización y servicios* /Diana Melnik, María Elina Pereira; con la colaboración de Pablo A. Somma. 1ª ed., 1ª reimp. Buenos Aires : Alfagrama Ediciones, 2006.

Pérez Matos, Nuria Esther. *Propuesta preliminar de un sistema de indicadores para la evaluación del rendimiento de las bibliotecas públicas cubanas*. En: ACIMED v.14, n.6 La Habana nov.-dic. 2006. Consultado en: bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_6_06/aci08606.htm

Perú. Biblioteca Nacional. Sistema Nacional de Bibliotecas. *Propuesta de indicadores de gestión para bibliotecas públicas*. Lima, 2006. Consultado en:
http://www.bnp.gob.pe/bib_publicas/Indicadores_Gestion.pdf

