

# **NORMAS ISO PARA EVALUACIÓN DE BIBLIOTECAS**

**Evaluación de Unidades de Información**

FIC – Instituto de Información - 2017

- **ISO 2789**, 5ª ed., 2013: *Estadísticas internacionales para bibliotecas*
- **ISO 11620**, 3ª ed., 2014: *Indicadores de rendimiento para bibliotecas*
- **ISO TR 28118**, 2009: *Indicadores de rendimiento para bibliotecas nacionales*
- **ISO/TR 11219**, 2012: *Condiciones cualitativas y estadísticas básicas para edificios de biblioteca: espacio, función y diseño*
- **ISO/TR 14873**, 2013: *Estadísticas e indicadores de calidad en archivos web*
- **ISO 16439**, 2014: *Métodos y procedimientos para evaluar el impacto de las bibliotecas*

## Normas ISO aplicables

- 1ª ed.: 1998; 2ª: 2008; 3ª: 2014
- En estrecha relación con las actualizaciones de la ISO 2789
- Incluye 52 indicadores distribuidos en 4 ejes:
  - Recursos, acceso e infraestructura
  - Uso
  - Eficiencia
  - Potencial y desarrollo

**ISO 11620, 3ª ed., 2014**

## Ejemplos de indicadores (de 18):

- Porcentaje de títulos solicitados existentes en la colección
- Porcentaje de publicaciones de la institución accesibles a través de su repositorio
- Corrección en la colocación en estanterías
- Tiempo de respuesta en atención de preguntas de referencia
- Área de la biblioteca destinada a usuarios per cápita
- Número de empleados per cápita

**Recursos, acceso e infraestructura**

## Ejemplos de indicadores (de 14):

- Rotación de la colección
- Número de descargas en relación con el número de usuarios
- Porcentaje alcanzado de la población objetivo
- Visitas a la biblioteca per cápita (incluye las visitas virtuales)
- Grado de satisfacción de los usuarios respecto del conjunto de servicios ofrecidos
- Predisposición a volver a utilizar el servicio

Uso

## Ejemplos de indicadores (de 13):

- Costo de la colección en relación con su uso
- Costo por descarga
- Tiempo medio en el proceso técnico de documentos
- Costo total por usuario
- Costo por visita

**Eficiencia**

## Ejemplos de indicadores (de 7):

- Porcentaje de inversión en la colección electrónica
- Porcentaje de tiempo del personal dedicado a formación
- Porcentaje de personal destinado a proyectos de cooperación
- Porcentaje de presupuesto de la institución mayor destinado a biblioteca

**Potencial y desarrollo**