

re**bi**salud

red**de** **bibliotecas** virtuales **de** salud

# Indicadores de calidad de Rebisalud para Bibliotecas Virtuales de Ciencias de la Salud

Junio 2018

[www.rebisalud.org](http://www.rebisalud.org)

[info@rebisalud.org](mailto:info@rebisalud.org)

 @rebisalud

 Rebisalud

 Rebisalud

## **Autoría**

- **Gaminde Inda, Idoia.** Directora del Servicio de Planificación, Evaluación y Gestión del Conocimiento del Departamento de Salud del Gobierno de Navarra. Biblioteca Virtual de Ciencias de la Salud del Departamento de Salud de Navarra
- **Sastre-Suárez, Silvia.** Documentalista de la Biblioteca Virtual de Ciencias de la Salud de las Illes Balears (Bibliosalut.com)
- **Barragán-Román, Victoria.** Biblioteca Virtual del Sistema Sanitario Público de Andalucía BV-SSPA (bvsspa.es)
- **Roqué-Castellà, Pilar.** Jefa del servicio de la Biblioteca de Ciències de la Salut de Catalunya. Generalitat de Catalunya
- **Páez Cervi, Virgili.** Responsable de la Biblioteca Virtual de Ciencias de la Salud de las Illes Balears (Bibliosalut.com)
- **Juan-Quilis, Verónica.** Directora de la Biblioteca Virtual del Sistema Sanitario Público de Andalucía BV-SSPA (bvsspa.es)

## **Edición**

Red de Bibliotecas Virtuales de Ciencias de la Salud ([rebisalud.org](http://rebisalud.org)). Junio 2018

## **ISBN**

978-84-09-50990-4

## **Cómo citar este documento**

Gaminde Inda I, Sastre-Suárez S, Barragán-Román V, Roqué-Castellà P, Páez Cervi V, Juan-Quilis V. Indicadores de calidad de Rebisalud para Bibliotecas Virtuales de Ciencias de la Salud. [s.l.]: Red de Bibliotecas Virtuales de Ciencias de la Salud; 2018.



Los contenidos de esta obra están sujetos a una licencia de Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgualSin 4.0 Internacional. La licencia se puede consultar aquí: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

## Tabla de contenidos

1. Introducción .....	5
2. Propuesta de indicadores de REBISALUD.....	6
2.1. Definición y cálculo .....	6
A. RECURSOS Y ACCESO.....	6
A.1 Porcentaje de títulos de revista solicitados existentes en la colección .....	6
A.2 Rapidez de suministro del Servicio de Obtención de Documentos (SOD).....	7
A.3 Porcentaje de peticiones de suministro del Servicio de Obtención de Documentos (SOD) servidas con éxito.....	8
A.4 Porcentaje de peticiones de obtención del Servicio de Obtención de Documentos (SOD) servidas con éxito.....	9
A.5 Peticiones realizadas al Servicio de Referencia (SR) .....	10
B. USO.....	12
B.1 Descargas del fondo suscrito en relación con el número de usuarios.....	12
B.2 Número de descargas de un recurso concreto en relación con el número de usuarios .....	13
B.3 Número de visitas en relación con la población objetivo a la que presta servicios la biblioteca.....	14
B.4 Peticiones realizadas al Servicio de Obtención de Documentos (SOD) per cápita .....	15
B.5 Peticiones realizadas al Servicio de Obtención de Documentos (SOD) por usuarios del mismo .....	16
B.6 Asistencia a actividades formativas organizadas e impartidas por la biblioteca virtual en relación con la población objetivo .....	17
C. EFICIENCIA.....	18
C.1 Coste de la biblioteca en relación con el uso de la colección .....	18
C.2 Coste en adquisiciones de la biblioteca virtual en relación con el uso de la colección (coste por descarga).....	19
C.3 Coste por descarga de un recurso concreto .....	20
C.4 Proporción de personal de la biblioteca virtual destinado a servicios con atención a usuarios .....	21
C.5 Razón entre coste en adquisiciones y coste de personal.....	22
C.6 Coste por usuario .....	23

C.7 Coste por visita a la biblioteca .....	24
C8. Inversión realizada en tecnologías de la información y la comunicación (TIC).....	25
D. POTENCIAL Y DESARROLLO .....	26
D.2 Número de horas de asistencia del personal de la biblioteca virtual a actividades de formación continuada en relación con el número total de empleados de la biblioteca. ....	27
D.3 Porcentaje del tiempo de trabajo del personal de la biblioteca virtual dedicado a su formación continuada .....	28
D.4 Porcentaje de personal de la biblioteca virtual destinado a proyectos de cooperación y colaboraciones .....	29
D.5 Porcentaje de presupuesto de la organización de la que depende la biblioteca destinado a Biblioteca Virtual .....	30
Anexo I. Glosario .....	31
Anexo II. Paquete de revistas básicas a evaluar (ver Indicador B.2) .....	34
Referencias.....	35

## 1. Introducción

Presentamos el trabajo de colaboración desarrollado por el grupo de calidad de la Red de Bibliotecas Virtuales de Salud (REBISALUD) cuyo objetivo es desarrollar una propuesta de indicadores para medir y evaluar la actividad y servicios que prestan las bibliotecas virtuales de las diferentes CCAA. Estos indicadores han de permitirnos entender de una manera objetiva la forma de funcionar de los diferentes servicios prestados por las bibliotecas, así como facilitar la comparación entre ellas para poder aprender de las BBVV mejores.

Una BIBLIOTECA VIRTUAL DE SALUD (BVS) es una organización de apoyo y soporte para la gestión y localización del conocimiento científico y, al mismo tiempo, de aprendizaje al servicio de los profesionales del sistema sanitario público, mediante el uso inteligente e intensivo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). Favorece el cambio de cultura de la organización y la mejora de la prestación de servicios por parte de los profesionales que trabajan en la biblioteca. En resumen, una BVS ofrece servicios y recursos de información científica a través de Internet.

Presentamos los indicadores con la siguiente estructura: nombre, código, definición, objetivo, método de cálculo, interpretación y fuente de información.

## 2. Propuesta de indicadores de REBISALUD

### 2.1. Definición y cálculo

#### A. RECURSOS Y ACCESO

Se evalúa la accesibilidad y disponibilidad de los recursos y servicios de la biblioteca. Dentro del concepto recursos se incluyen colecciones y personal, mientras que en servicios se analizan los servicios de obtención de documentos (SOD) y de referencia (SR).

#### A.1 Porcentaje de títulos de revista solicitados existentes en la colección

<b>Nombre</b>	Porcentaje de títulos de revista solicitados existentes en la colección
<b>Código</b>	A.1
<b>Definición</b>	Porcentaje de títulos de revista solicitados disponibles en la biblioteca virtual.
<b>Objetivo</b>	Evaluar el grado en el que los títulos de las revistas demandados por los usuarios están disponibles en la colección de la biblioteca. Capacidad de adaptación de la biblioteca a las necesidades de los usuarios.
<b>Método (fórmula)</b>	<b><math>(A/B)*100</math></b> A = número total de títulos solicitados. B = número total de títulos disponibles.
<b>Interpretación</b>	El indicador oscila entre 0 y 100. Un porcentaje elevado significa que la colección se adapta a las necesidades de los usuarios.
<b>Fuentes de información</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Catálogo de la biblioteca virtual.</li> <li>• Estadísticas de uso de la colección de revistas.</li> </ul>

## A.2 Rapidez de suministro del Servicio de Obtención de Documentos (SOD)

<b>Nombre</b>	Rapidez de suministro del Servicio de Obtención de Documentos (SOD)
<b>Código</b>	A.2
<b>Definición</b>	Promedio de tiempo que transcurre desde que una biblioteca virtual externa solicita un documento, hasta que se cierra la petición.
<b>Objetivo</b>	Evaluar el periodo de tiempo en que la biblioteca virtual presta el servicio de suministro a través del SOD a otras bibliotecas.
<b>Método (fórmula)</b>	<b>A/B</b> <b>A</b> = número total de días que tardan en servirse las peticiones de suministro en un determinado periodo de tiempo (p.ej. 365 días). <b>B</b> = número de peticiones de suministro cursadas en ese mismo periodo de tiempo (365 días).
<b>Interpretación</b>	El indicador es considerado positivo cuando el valor es bajo.
<b>Fuentes de Información</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Estadísticas de uso del SOD.</li> </ul>

### A.3 Porcentaje de peticiones de suministro del Servicio de Obtención de Documentos (SOD) servidas con éxito

<b>Nombre</b>	Porcentaje de peticiones de suministro del Servicio de Obtención de Documentos (SOD) servidas con éxito
<b>Código</b>	A.3
<b>Definición</b>	Porcentaje de solicitudes de suministro de documentos a través del SOD servidas con éxito.
<b>Objetivo</b>	Evaluar el cumplimiento de las peticiones de suministro del SOD con respecto al total de peticiones recibidas.
<b>Método (fórmula)</b>	<p><b>(A/B)*100</b></p> <p><b>A</b> = número de peticiones de suministro del SOD resueltas satisfactoriamente.</p> <p><b>B</b> = número total de peticiones del SOD recibidas, tanto por parte de usuarios internos, como por parte de otras bibliotecas.</p>
<b>Interpretación</b>	El indicador oscila entre 0 y 100. Un porcentaje elevado es un indicador positivo que confirma la capacidad de resolver las peticiones de suministro del SOD con éxito.
<b>Fuentes de Información</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Estadísticas de uso del SOD.</li> </ul>



#### A.4 Porcentaje de peticiones de obtención del Servicio de Obtención de Documentos (SOD) servidas con éxito

<b>Nombre</b>	Porcentaje de peticiones de obtención del Servicio de Obtención de Documentos (SOD) servidas con éxito
<b>Código</b>	A.4
<b>Definición</b>	Porcentaje de peticiones, solicitadas por los usuarios internos de la biblioteca virtual, y obtenidas a través de otras bibliotecas mediante el SOD, que finalizan servidas con éxito.
<b>Objetivo</b>	Evaluar el porcentaje de peticiones cursadas con éxito, en relación con el total de peticiones de obtención cursadas por el SOD en un periodo de tiempo determinado.
<b>Método (fórmula)</b>	$(A/B)*100$ <p><b>A</b> = número de peticiones de obtención del SOD resueltas con éxito en un determinado periodo de tiempo (p.ej. 365 días).  <b>B</b> = número total de peticiones de usuarios internos recibidas por el SOD en ese mismo periodo de tiempo (365 días).</p>
<b>Interpretación</b>	El indicador oscila entre 0 y 100. Un porcentaje elevado es un indicador positivo de la capacidad de dar respuesta de manera satisfactoria a las peticiones del SOD.
<b>Fuentes de Información</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Estadísticas de uso del SOD.</li> </ul>

## A.5 Peticiones realizadas al Servicio de Referencia (SR)

<b>Nombre</b>	Peticiones realizadas al Servicio de Referencia (SR) per cápita
<b>Código</b>	A.5
<b>Definición</b>	Peticiones realizadas al SR por usuario de la biblioteca virtual, en relación con el total de usuarios de la misma.
<b>Objetivo</b>	Evaluar el uso que se hace del SR por parte de los usuarios de la biblioteca virtual.
<b>Método (fórmula)</b>	<b>A/B</b> <b>A</b> = número de peticiones realizadas por los usuarios internos de la biblioteca al SR. <b>B</b> = número de usuarios que forman la población objetivo (FTE).
<b>Interpretación</b>	Este indicador puede ser utilizado con una doble interpretación: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sobre la adecuación del SR.</li> <li>2. Sobre el uso del SR por parte de los usuarios. Un valor alto indicaría la utilidad del servicio.</li> </ol> Ambos no son excluyentes, no hay que elegir entre uno u otro.
<b>Fuentes de Información</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Estadística de uso del SR.</li> <li>▪ Sistemas de Información del Sistema Sanitario Público.</li> </ul>

## A.6 Número de empleados per cápita

Nombre	Número de empleados per cápita
Código	A.6
Definición	El total de empleados de la biblioteca virtual en relación con el total de usuarios potenciales a servir.
Objetivo	Evaluar el número de empleados de la biblioteca virtual por el total del personal de la organización a servir.
Método (fórmula)	<p><b><math>(A/B)*1.000</math></b></p> <p><b>A</b> = número de empleados de la biblioteca virtual a tiempo completo equivalente (FTE).  <b>B</b> = número de empleados de la organización a la que pertenece la biblioteca virtual a tiempo completo equivalente (FTE).</p>
Interpretación	Un valor alto es considerado positivo.
Fuentes de Información	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Biblioteca virtual.</li> <li>▪ Sistemas de Información del Sistema Sanitario Público.</li> </ul>

## B. USO

El siguiente grupo de indicadores tiene como objetivo evaluar la intensidad en el uso de los recursos y servicios que la biblioteca virtual pone a disposición de los usuarios.

### B.1 Descargas del fondo suscrito en relación con el número de usuarios

<b>Nombre</b>	Descargas del fondo suscrito en relación con el número de usuarios
<b>Código</b>	B.1
<b>Definición</b>	Número total de descargas realizadas por los usuarios del fondo suscrito por la biblioteca virtual, en un periodo de tiempo determinado y en relación con el número total de usuarios de la biblioteca virtual.
<b>Objetivo</b>	Evaluar el uso de la colección de la biblioteca virtual por parte de los usuarios en un periodo de tiempo determinado.
<b>Método (fórmula)</b>	<b>A/B</b> <b>A</b> = número total de descargas del fondo (revistas, artículos, capítulos de libros, libros) realizadas en un periodo de tiempo determinado. <b>B</b> = número total de población objetivo a tiempo completo equivalente (FTE).
<b>Interpretación</b>	El indicador es un número entero positivo sin límite superior. Tiene una gran relación con la selección de los fondos y con la capacidad por parte del personal de la biblioteca para promover la colección.
<b>Fuentes de Información</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informes estadísticos COUNTER facilitados por el editor.</li> <li>▪ Sistemas de Información del Sistema Sanitario Público.</li> </ul>

## B.2 Número de descargas de un recurso concreto en relación con el número de usuarios

<b>Nombre</b>	<b>Número de descargas de un recurso concreto en relación con el número de usuarios</b>
<b>Código</b>	B.2
<b>Definición</b>	Número total de descargas de un determinado recurso a lo largo de un año, en relación con el número total de usuarios.
<b>Objetivo</b>	Evaluar el interés y/o la utilidad de uso de un recurso concreto para los usuarios de la biblioteca virtual.
<b>Método (fórmula)</b>	<b>A/B</b> <b>A</b> = número total de descargas de un determinado recurso a lo largo de un año. <b>B</b> = número de empleados de la organización a tiempo completo equivalente (FTE).
<b>Interpretación</b>	El indicador es un número entero positivo sin límite superior. Cuanto más alto sea este número, mejor, pues significa que los usuarios le están dando un buen uso, es decir, consideran que es un recurso de interés.
<b>Fuentes de Información</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informes estadísticos COUNTER facilitados por el editor.</li> <li>▪ Sistemas de Información del Sistema Sanitario Público.</li> <li>▪ Listado anexo II.</li> </ul>

### B.3 Número de visitas en relación con la población objetivo a la que presta servicios la biblioteca

<b>Nombre</b>	Número de visitas en relación con la población objetivo a la que presta servicios la biblioteca
<b>Código</b>	B.3
<b>Definición</b>	Número total de visitas a la página web de la biblioteca virtual en un periodo de tiempo determinado, en relación con la población objetivo (FTE) de la organización.
<b>Objetivo</b>	Evaluar el uso de la biblioteca virtual en un periodo de tiempo determinado.
<b>Método (fórmula)</b>	<p><b>A/B</b></p> <p><b>A</b> = número total de visitas a la página web de la biblioteca virtual en un determinado periodo de tiempo (p.ej. 365 días).</p> <p><b>B</b> = número de empleados de la organización a tiempo completo equivalente (FTE) en un terminado periodo de tiempo.</p>
<b>Interpretación</b>	El indicador es un número entero positivo sin límite superior. Cuanto más alto sea este número, mejor, pues significa que la biblioteca tiene éxito entre sus usuarios y, por tanto, es un servicio mejor valorado.
<b>Fuentes de Información</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Estadísticas de uso de la web de la biblioteca virtual.</li> <li>▪ Sistemas de Información del Sistema Sanitario Público.</li> </ul>

#### B.4 Peticiones realizadas al Servicio de Obtención de Documentos (SOD) per cápita

<b>Nombre</b>	Peticiones realizadas al Servicio de Obtención de Documentos (SOD) per cápita
<b>Código</b>	B.4
<b>Definición</b>	Promedio de peticiones realizadas al SOD por usuario de la biblioteca virtual, en relación con el número total de usuarios de la misma (FTE).
<b>Objetivo</b>	Evaluar el uso que se hace del SOD por parte de los usuarios de la biblioteca virtual.
<b>Método (fórmula)</b>	<b>A/B</b> A = número de peticiones realizadas por los usuarios de la biblioteca virtual. B = número de usuarios que forman la población objetivo (FTE).
<b>Interpretación</b>	Este indicador puede ser utilizado con una doble interpretación: 1. Sobre la idoneidad de la colección, la necesidad de que ésta cubra o no las necesidades de los usuarios. Un valor bajo sería considerado positivo. 2. Sobre el uso del SOD por parte de los usuarios. Un valor alto indicaría la utilidad del servicio. Ambos no son excluyentes, no hay que elegir entre uno u otro.
<b>Fuentes de Información</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Estadística de uso del SOD.</li> <li>▪ Sistemas de Información del Sistema Sanitario Público.</li> </ul>

## B.5 Peticiones realizadas al Servicio de Obtención de Documentos (SOD) por usuarios del mismo

<b>Nombre</b>	Peticiones realizadas al Servicio de Obtención de Documentos (SOD) por usuarios del mismo
<b>Código</b>	B.5
<b>Definición</b>	Promedio de peticiones realizadas al SOD por los usuarios de dicho servicio en un periodo de tiempo determinado.
<b>Objetivo</b>	Ajustar el conocimiento del uso del SOD a los usuarios reales del mismo.
<b>Método (fórmula)</b>	<p><b>A/B</b></p> <p><b>A</b> = número de peticiones realizadas al SOD en un periodo de tiempo determinado (p.ej. 365 días).</p> <p><b>B</b> = número de usuarios que han utilizado el SOD en ese mismo periodo de tiempo (p. ej. 365 días).</p>
<b>Interpretación</b>	<p>Este indicador puede ser utilizado con una doble interpretación:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sobre la idoneidad de la colección, con relación a que ésta cubra o no las necesidades de los usuarios. Un valor bajo sería considerado positivo.</li> <li>2. Sobre el uso del SOD por parte de los usuarios. Un valor alto indicaría la utilidad del servicio.</li> </ol> <p>Ambos no son excluyentes, no hay que elegir entre uno u otro.</p>
<b>Fuentes de Información</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Estadísticas de uso de SOD.</li> </ul>



## B.6 Asistencia a actividades formativas organizadas e impartidas por la biblioteca virtual en relación con la población objetivo

<b>Nombre</b>	Asistencia a actividades formativas organizadas e impartidas por la biblioteca virtual en relación con la población objetivo
<b>Código</b>	B.6
<b>Definición</b>	Número de usuarios que asistieron a sesiones y cursos de formación, organizados e impartidos por la biblioteca virtual durante un periodo de tiempo determinado, en relación con la población objetivo de la misma.
<b>Objetivo</b>	Evaluar el éxito del servicio de formación de usuarios de la biblioteca virtual, en la realización de sesiones, talleres, cursos y jornadas de formación sobre documentación científica.
<b>Método (fórmula)</b>	<p><b><math>(A/B) * 1.000</math></b></p> <p><b>A</b> = número de asistencias por parte de los usuarios de la biblioteca virtual a sesiones, talleres, cursos y jornadas, en cualquier modalidad, ya sea presencial o en línea.</p> <p><b>B</b> = población objetivo a tiempo completo equivalente (FTE).</p>
<b>Interpretación</b>	El resultado es un tanto por mil. Cuanto más alto es este número, más éxito tiene la biblioteca en la gestión del servicio de formación de usuarios.
<b>Fuentes de Información</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La propia biblioteca virtual.</li> <li>▪ Sistemas de Información del Sistema Sanitario Público.</li> </ul>

## C. EFICIENCIA

A continuación, se evalúa la economía en el empleo de los recursos y la eficacia de los servicios. El concepto de economía de recursos se concreta mediante cálculos de coste por unidad y mediante el cálculo de tiempos medios invertidos en las diferentes tareas.

### C.1 Coste de la biblioteca en relación con el uso de la colección

Nombre	Coste de la biblioteca en relación con el uso de la colección
Código	C.1
Definición	El coste total de la biblioteca (recursos de información científica, servicios, mantenimiento técnico, gestión y personal) durante un ejercicio completo (año natural), en relación con el uso que hacen los usuarios de la colección (número total de descargas de artículos + contenidos de libros electrónicos + artículos de bases de datos a texto completo) en un mismo periodo de tiempo.
Objetivo	Evaluar la rentabilidad de la biblioteca virtual.
Método (fórmula)	<p><b>A/B</b></p> <p><b>A</b> = coste total de la biblioteca virtual durante un ejercicio presupuestario, expresado en la moneda correspondiente (todo el coste económico de la biblioteca, incluyendo: personal, suscripciones...).</p> <p><b>B</b> = uso de la colección (número total de descargas de artículos + contenidos de libros electrónicos + artículos de bases de datos a texto completo) durante el mismo ejercicio.</p>
Interpretación	El indicador es un número real sin límite superior. Cuanto menor sea, significa que la colección está más amortizada.
Fuentes de Información	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Datos económicos de la biblioteca virtual.</li> <li>▪ Informes COUNTER de los diferentes recursos contratados.</li> </ul>

## C.2 Coste en adquisiciones de la biblioteca virtual en relación con el uso de la colección (coste por descarga)

<b>Nombre</b>	Coste en adquisiciones de la biblioteca virtual en relación con el uso de la colección (coste por descarga)
<b>Código</b>	C.2
<b>Definición</b>	El gasto de la biblioteca virtual en suscripciones (e-revistas, libros electrónicos y bases de datos) durante un ejercicio presupuestario, dividido por el número total de descargas de la colección (artículos, capítulos de libros electrónicos y artículos de bases de datos) en el mismo período.
<b>Objetivo</b>	Conocer cuál es el coste medio de un documento descargado a través de la biblioteca virtual.
<b>Método (fórmula)</b>	<b>A/B</b> A = coste en e-recursos. B = número total de descargas de artículos de revista, contenidos de libros electrónicos y accesos a bases de datos a texto completo.
<b>Interpretación</b>	Es un número real sin límite. Un valor bajo indica que la rentabilidad de la colección es mayor.
<b>Fuentes de Información</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Datos económicos de la biblioteca.</li> <li>▪ Informes COUNTER de los diferentes recursos contratados.</li> </ul>

### C.3 Coste por descarga de un recurso concreto

<b>Nombre</b>	Coste por descarga de un recurso concreto
<b>Código</b>	C.3
<b>Definición</b>	El coste de un recurso electrónico concreto dividido por el número de descargas de ese recurso durante un período de tiempo determinado.
<b>Objetivo</b>	Evaluar el coste de un recurso electrónico concreto relacionado con el número de descargas de este recurso.
<b>Método (fórmula)</b>	<b>A/B</b> <b>A</b> = coste de cada recurso electrónico en un periodo de tiempo determinado (p.ej.365 días). <b>B</b> = es el número de descargas de cada recurso electrónico durante el mismo periodo de tiempo (p. ej. 365 días).
<b>Interpretación</b>	El indicador es un número real sin límite. Un valor bajo indica mayor amortización de los recursos electrónicos.
<b>Fuentes de Información</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Datos económicos de la biblioteca.</li> <li>▪ Informes COUNTER de los diferentes recursos contratados.</li> </ul>

#### C.4 Proporción de personal de la biblioteca virtual destinado a servicios con atención a usuarios

<b>Nombre</b>	<b>Proporción de personal de la biblioteca virtual destinado a servicios con atención a usuarios</b>
<b>Código</b>	C.4
<b>Definición</b>	Número de personal que sirve directamente a los usuarios a tiempo completo equivalente (FTE), expresado como un porcentaje del total del personal. Los servicios de atención al usuario incluyen funciones como: obtención de documentos, suministro de documentos entre bibliotecas de referencia, formación, atención a consultas y búsquedas bibliográficas.
<b>Objetivo</b>	Conocer el porcentaje de personal que realiza tareas de atención al usuario. Determinar qué recursos humanos destina la biblioteca virtual al servicio de atención de usuarios.
<b>Método (fórmula)</b>	<p><b>(A/B)*100</b></p> <p><b>A</b> = número de trabajadores o FTE de la biblioteca virtual dedicados a la atención al usuario.</p> <p><b>B</b> = número total de trabajadores de la biblioteca virtual a tiempo completo equivalente (FTE).</p>
<b>Interpretación</b>	Es un número entero entre 0 y 100. Cuanto mayor es, más recursos humanos destina la biblioteca virtual para garantizar una adecuada atención a sus usuarios.
<b>Fuentes de Información</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dirección de la biblioteca, a través del reparto de tareas.</li> </ul>

### C.5 Razón entre coste en adquisiciones y coste de personal

<b>Nombre</b>	<b>Razón entre coste en adquisiciones y coste de personal</b>
<b>Código</b>	C.5
<b>Definición</b>	Relación entre el coste en adquisiciones de la biblioteca virtual y el gasto en personal.
<b>Objetivo</b>	Saber qué porcentaje del presupuesto de la biblioteca virtual se destina a las adquisiciones en relación con el coste real del personal, para evaluar si la biblioteca invierte una parte importante de sus ingresos en la colección.
<b>Método (fórmula)</b>	<b>A/B</b> <b>A</b> = coste del fondo suscrito por la biblioteca virtual en un periodo de tiempo determinado. <b>B</b> = coste del personal de la biblioteca virtual.
<b>Interpretación</b>	El indicador es un número real sin límite. Un número alto es considerado positivo.
<b>Fuentes de Información</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Datos económicos de la biblioteca virtual.</li> </ul>

## C.6 Coste por usuario

Nombre	Coste por usuario
Código	C.6
Definición	El coste total de la biblioteca (recursos de información científica, servicios, mantenimiento técnico, gestión y personal) durante un ejercicio presupuestario completo dividido por la población objetivo.
Objetivo	Evaluar el coste de la biblioteca virtual en función de la población objetivo.
Método (fórmula)	<b>A/B</b> <b>A</b> = coste total de la biblioteca virtual. <b>B</b> = número total de la población objetivo a tiempo completo equivalente (FTE) de la biblioteca virtual.
Interpretación	El indicador es un número entero sin límite superior. Este indicador debe ser utilizado para justificar la inversión a favor de la mejora de la calidad asistencial, la formación continuada y la investigación en salud.
Fuentes de Información	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Presupuesto de la biblioteca.</li> <li>▪ Sistemas de Información del Sistema Sanitario Público.</li> </ul>

## C.7 Coste por visita a la biblioteca

<b>Nombre</b>	<b>Coste por visita a la biblioteca</b>
<b>Código</b>	C.7
<b>Definición</b>	El coste total de la biblioteca (recursos de información científica, servicios, mantenimiento técnico, gestión y personal) durante un ejercicio completo, dividido por el número de visitas a la web de la biblioteca virtual.
<b>Objetivo</b>	Evaluar el coste de la biblioteca en relación con el número de visitas a la misma.
<b>Método (fórmula)</b>	<b>A/B</b> A = presupuesto total de la biblioteca virtual. B = número de visitas a la página web de la biblioteca en el ejercicio completo.
<b>Interpretación</b>	El indicador es un número real sin límite, cuanto más elevado, en teoría es mejor, aunque debe evaluarse en colaboración con otros indicadores.
<b>Fuentes de Información</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dirección de la biblioteca.</li> <li>▪ Sistema de recogida de estadísticas de la web de la biblioteca virtual.</li> </ul>



### C.8 Inversión realizada en tecnologías de la información y la comunicación (TIC)

<b>Nombre</b>	Inversión realizada en tecnologías de la información y la comunicación (TIC)
<b>Código</b>	C.8
<b>Definición</b>	Porcentaje del presupuesto total de la biblioteca destinado a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).
<b>Objetivo</b>	Conocer qué cantidad del presupuesto de la biblioteca ha sido destinada a la renovación y mantenimiento de equipos y sistemas informáticos y tecnológicos, a lo largo de un año.
<b>Método (fórmula)</b>	<p><b>(A/B)*100</b></p> <p><b>A</b> = coste total de las inversiones realizadas a lo largo de un año en renovación y mantenimiento de equipos y sistemas informáticos y tecnológicos: mantenimiento de dominios y hosting, adquisición de nuevos equipos informáticos (ordenadores, tabletas digitales, impresoras, escáneres, discos duros, USB, periféricos, proyectores, equipos de videoconferencia, switches, pizarras electrónicas, etc.) y tecnológicos (material de electrónica y automatismo, telemetría, refrigeración CPD, etc.).</p> <p><b>B</b> = presupuesto total de la biblioteca virtual para ese mismo periodo.</p>
<b>Interpretación</b>	El indicador resultante es un número que oscila entre 0 y 100. Un resultado cercano al 0 indica que, durante ese periodo en cuestión, ha habido escasez de inversión en la infraestructura tecnológica de la biblioteca.
<b>Fuentes de Información</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Presupuesto de la biblioteca virtual.</li> </ul>

## D. POTENCIAL Y DESARROLLO

Finalmente se evalúa la capacidad innovadora de la biblioteca virtual, su adaptabilidad a las nuevas necesidades y circunstancias, junto al potencial de su plantilla en cuanto a formación y grado de implicación en nuevos proyectos.

### D.1 Porcentaje del personal destinado al mantenimiento y desarrollo tecnológico de la biblioteca virtual

<b>Nombre</b>	<b>Porcentaje del personal destinado al mantenimiento y desarrollo tecnológico de la biblioteca virtual</b>
<b>Código</b>	D.1
<b>Definición</b>	Número de empleados dedicados a planificar, mantener, proveer y desarrollar servicios de TIC así como al desarrollo y mejora técnica de los servicios electrónicos de la biblioteca, en relación con el número total de empleados FTE de la biblioteca.
<b>Objetivo</b>	Evaluar en qué medida la biblioteca virtual está invirtiendo recursos humanos en el mantenimiento y desarrollo tecnológico de la misma en un periodo de tiempo determinado.
<b>Método (fórmula)</b>	<b>(A/B)*100</b> <b>A</b> = número de trabajadores (FTE) de la biblioteca virtual dedicados al mantenimiento y desarrollo tecnológico de la biblioteca virtual. <b>B</b> = número de trabajadores (FTE) de la biblioteca virtual en un periodo dado.
<b>Interpretación</b>	El indicador resultante es un número que oscila entre 0 y 100. Un porcentaje alto indica mayor prioridad por parte de la biblioteca virtual en la provisión, mantenimiento y desarrollo de los servicios de TIC.
<b>Fuentes de Información</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La biblioteca virtual.</li> </ul>

**D.2 Número de horas de asistencia del personal de la biblioteca virtual a actividades de formación continuada en relación con el número total de empleados de la biblioteca.**

<b>Nombre</b>	<b>Número de horas de asistencia del personal de la biblioteca virtual a actividades de formación continuada en relación con el número total de empleados de la biblioteca</b>
<b>Código</b>	D.2
<b>Definición</b>	Número de horas de asistencia del personal de la biblioteca virtual a actividades formativas.
<b>Objetivo</b>	Evaluar la mejora en las aptitudes del personal de la biblioteca mediante la asistencia a actividades formativas.
<b>Método (fórmula)</b>	<b>A/B</b> <b>A</b> = número de horas de asistencia a actividades formativas del personal de la biblioteca durante un periodo dado. <b>B</b> = número de empleados de la biblioteca a tiempo completo equivalente (FTE).
<b>Interpretación</b>	El indicador, que consistirá en un número entero positivo sin límite superior, será la media del número de horas de asistencia a actividades de formación. Un indicador elevado puede suponer una mejora en las habilidades (conocimiento) del personal, mientras que uno bajo evidencia una carencia formativa del mismo. Se entenderá como actividad de formación continuada aquella que ha sido promovida por la biblioteca con el objetivo de mejorar en el desarrollo de determinadas habilidades o adquirir nuevos conocimientos: sesiones, talleres, jornadas, congresos, workshops, encuentros, seminarios, idiomas, cursos, conferencias, etc. Tanto presencial como no presencial.
<b>Fuentes de Información</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La biblioteca virtual.</li> </ul>

### D.3 Porcentaje del tiempo de trabajo del personal de la biblioteca virtual dedicado a su formación continuada

<b>Nombre</b>	Porcentaje del tiempo de trabajo del personal de la biblioteca virtual dedicado a su formación continuada
<b>Código</b>	D.3
<b>Definición</b>	Es la proporción del número de horas de trabajo que la biblioteca virtual invierte en la formación de su personal.
<b>Objetivo</b>	Evaluar el porcentaje de tiempo de trabajo que invierten los empleados de la biblioteca en formación para la mejora de los conocimientos.
<b>Método (fórmula)</b>	<p><b>(A/B)*100</b></p> <p><b>A</b> = número total de horas de asistencia a actividades formativas por parte del personal de la biblioteca virtual durante el horario laboral y en un periodo de tiempo determinado (p.ej. 365 días).</p> <p><b>B</b> = número total de horas de jornada laboral del personal de la biblioteca virtual durante ese mismo periodo (365 días).</p>
<b>Interpretación</b>	El indicador resultante es un número que oscila entre 0 y 100. Un indicador elevado puede suponer una mejora en las habilidades (conocimiento) del personal, mientras que uno bajo puede advertir la necesidad de promover formación. Se entenderá como actividad de formación continuada aquella que ha sido promovida por la biblioteca con el objetivo de mejorar en el desarrollo de determinadas habilidades o adquirir nuevos conocimientos: sesiones, talleres, jornadas, congresos, workshops, encuentros, seminarios, idiomas, cursos, conferencias, etc. Tanto presencial como no presencial.
<b>Fuentes de Información</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La biblioteca virtual.</li> </ul>

#### D.4 Porcentaje de personal de la biblioteca virtual destinado a proyectos de cooperación y colaboraciones

<b>Nombre</b>	<b>Porcentaje de personal de la biblioteca virtual destinado a proyectos de cooperación y colaboraciones</b>
<b>Código</b>	D.4
<b>Definición</b>	Relación entre el número de empleados en la biblioteca virtual (FTE) en partenariatio y proyectos cooperativos, con el número total de empleados de la biblioteca (FTE).
<b>Objetivo</b>	Evaluar el nivel de cooperación de la biblioteca virtual y su importancia e impacto como institución en el ámbito bibliotecario.
<b>Método (fórmula)</b>	<b><math>A/B*100</math></b> <b>A</b> = número de empleados de la biblioteca virtual (FTE) en proyectos de colaboración. <b>B</b> = número total de empleados de la biblioteca virtual (FTE), cuyo resultado debe multiplicarse por 100.
<b>Interpretación</b>	El indicador es un número real entre 0 y 100. Una puntuación más alta es generalmente considerada como buena.
<b>Fuentes de Información</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dirección de la biblioteca virtual.</li> <li>▪ Sistemas de Información del Sistema Sanitario Público.</li> </ul>

## D.5 Porcentaje de presupuesto de la organización de la que depende la biblioteca destinado a Biblioteca Virtual

<b>Nombre</b>	Porcentaje de presupuesto de la organización de la que depende la biblioteca destinado a la Biblioteca Virtual
<b>Código</b>	D.5
<b>Definición</b>	El porcentaje de medios económicos asignados a la biblioteca virtual por parte de la institución de la cual depende. Los medios institucionales, en este indicador, se refieren a la totalidad del presupuesto de la institución matriz durante un periodo de tiempo determinado.
<b>Objetivo</b>	Medir la importancia de la biblioteca dentro de la institución que la financia.
<b>Método (fórmula)</b>	<p><b>A/B*100</b></p> <p><b>A</b> = presupuesto o importe económico dedicado a la biblioteca virtual.</p> <p><b>B</b> = presupuesto total de la Consejería de Salud o Sanidad, cuyo resultado debe multiplicarse por 100.</p>
<b>Interpretación</b>	El indicador es un número real entre 0 y 100. Una puntuación más alta es generalmente considerada como buena.
<b>Fuentes de Información</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dirección de la Biblioteca.</li> <li>▪ Presupuestos generales de cada CCAA.</li> </ul>

## Anexo I. Glosario

**ADQUISICIONES/SUSCRIPCIONES:** Proceso de selección, solicitud y recepción de materiales para aumentar las colecciones de una biblioteca virtual. Incluye presupuestos y negociaciones con proveedores externos, como editores, distribuidores y vendedores, para obtener las mejores condiciones para satisfacer las necesidades de los usuarios finales de la manera más económica y rápida posible.

**BIBLIOTECA VIRTUAL DE SALUD (BVS):** Organización de apoyo y soporte para la gestión y localización del conocimiento científico y, al mismo tiempo, de aprendizaje al servicio de los profesionales del sistema sanitario público, mediante el uso inteligente e intensivo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). Favorece el cambio de cultura de la organización y la mejora de la prestación de servicios por parte de los profesionales que trabajan en la biblioteca. En resumen, una BVS ofrece servicios y recursos de información científica a través de Internet.

**COLECCIÓN DIGITAL:** Conjunto de recursos disponibles en una biblioteca virtual producidos en formatos electrónicos de todo tipo: bases de datos bibliográficas, revistas electrónicas, libros electrónicos y otros recursos basados en la web.

**COSTE TOTAL DE LA BIBLIOTECA:** Suma del total de gastos soportados por la biblioteca virtual durante un ejercicio completo o en un periodo de tiempo determinado.

31

---

**COUNTER (Counting Online Usage of Networked Electronic Resources):** Protocolo de recogida de datos estadísticos que permite a las editoriales y a los proveedores de recursos de información científica, entregar datos del uso de los recursos electrónicos que distribuyen detallados y homogéneos.

**DESCARGA:** Mover un recurso electrónico (artículo, capítulo de un libro electrónico...) de un dispositivo de almacenamiento a otro, generalmente realizado por el usuario.

**DOCUMENTO:** Documento es igual a artículos y/o capítulos de libros. Los indicadores que hablan de títulos de revista usaran títulos y los que hablan de documentos, el número de descargas de artículos y capítulos de libros.

**EDICIÓN ELECTRÓNICA:** La publicación de libros, publicaciones periódicas (revistas electrónicas, revistas electrónicas, etc.), bases de datos bibliográficas y otros recursos de información en formato digital en línea a través de Internet, para usuarios internos, suscriptores y / o clientes con o sin una contraparte impresa.

**FULL TIME EQUIVALENT (FTE):** Número de trabajadores a tiempo completo en la organización. Se obtiene dividiendo el número de horas de trabajo de empleados a tiempo parcial entre el número de horas de un periodo laboral completo.

**INDICADOR:** Expresión (numérica, simbólica o verbal) que se usa para caracterizar actividades (eventos, objetos, personas) tanto de manera cuantitativa como cualitativa para valorar el valor de las actividades caracterizadas y el método asociado.

**INVERSION EN TECNOLOGIA:** Presupuesto de la biblioteca virtual destinado a soportar el gasto en desarrollo tecnológico, tanto en lo que se refiere a infraestructuras de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), como al mantenimiento, y desarrollo de nuevas funcionalidades, software y asistencia técnica.

**LIBRO ELECTRÓNICO:** Libro editado en soporte digital con contenido de texto, imagen o sonido que requiere medios informáticos para ser reproducido.

**ORGANIZACIÓN DE LA QUE DEPENDE:** Administración pública o Institución superior jerárquica a nivel regional en materia de salud, a la cual pertenece la biblioteca virtual.

**PETICIÓN REALIZADA:** Solicitud de documento enviada a la biblioteca virtual por parte de un usuario a través del Servicio de Obtención de Documentos.

**POBLACIÓN OBJETIVO:** Número total de usuarios reales y potenciales que pueden utilizar una misma biblioteca virtual. En el caso concreto de las bibliotecas virtuales de ciencias de la salud, los usuarios potenciales son todo el personal del sistema sanitario público de la Comunidad Autónoma de la cual depende la biblioteca virtual. Este número se presenta estimado en FTE.

**POBLACIÓN A SERVIR:** Número de personas a las que la biblioteca virtual puede prestar sus servicios si lo solicitan.

**PRESUPUESTO:** Coste total expresado en euros asumido por la biblioteca virtual para hacer frente a las necesidades de gestión de la organización (personal, suscripciones, software, formación, etc.). Este se expresa en un determinado periodo de tiempo – normalmente 1 año-, sin incluir el alquiler ni los suministros (agua, luz).

**PROVEEDOR:** Persona física o jurídica que suministra un recurso electrónico o un producto de información a una biblioteca virtual.

**PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA:** Publicación editada en soporte electrónico capaz de leerse o de ser percibido, distribuido electrónicamente al público en general. La categoría incluye revistas electrónicas y e-prints, revistas y periódicos electrónicos, libros electrónicos, sitios web, weblogs, etc. Algunas publicaciones electrónicas son versiones en línea de publicaciones impresas.



**RECURSO:** Entidad, tangible o intangible, que recoge el contenido intelectual y/o artístico y que está concebida, producida y/o editada como una unidad, constituyendo la base de una descripción bibliográfica única. Los recursos incluyen texto, música, imágenes fijas y en movimiento, gráficos, mapas, grabaciones sonoras y videgrabaciones, datos o programas electrónicos, incluyendo los publicados de forma seriada.

**RECURSO ELECTRÓNICO:** publicación electrónica que ha sido producida y distribuida por medio de sistemas electrónicos y que ha de ser leída en un dispositivo informático.

**TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TICs):** Conjunto de innovaciones que con el uso de la tecnología mejoran la gestión de la información y la comunicación en la biblioteca virtual.

**USO DE LA COLECCIÓN:** Utilización de los recursos suscritos por la biblioteca virtual, entendida como el número total de descargas de artículos de revista, contenidos de libros electrónicos y entradas a bases de datos a texto completo.

**USUARIO:** Profesionales del sistema sanitario o de la institución sanitaria a la que presta sus servicios la biblioteca, receptor de los servicios ofrecidos por la misma

## **Anexo II. Paquete de revistas básicas a evaluar (ver Indicador B.2)**

- AJR: American Journal of Roentgenology (1546-3141)
- Anales de Pediatría (1695-9531)
- Annals of Internal Medicine (1539-3704)
- Archives of Internal Medicine (1538-3679)
- Atención Primaria (1578-1275)
- BMJ: British Medical Journal (1756-1833)
- Clinical Infectious Diseases (1537-6591)
- Critical Care Medicine (1530-0293)
- European Heart Journal (1522-9645)
- FMC: Formación Médica Continuada en Atención Primaria (1134-2072)
- JAMA (1538-3598)
- Journal of the American Academy of Dermatology (1097-6787)
- Journal of the American College of Cardiology (1558-3597)
- Journal of Clinical Oncology (1527-7755)
- The Lancet (1474-547X)
- Medicina Clínica (1578-8989)
- Medicina Intensiva (1578-6749)
- Medicine (Español)
- New England Journal of Medicine (1533-4406)
- Pediatrics (1098-4275)
- Revista Clínica Española (1578-1860)
- Semergen (1578-8865)

## Referencias

1. de la Mano M, Albelda B, Pérez M, Romero S. Nuevos instrumentos para la evaluación de bibliotecas: la normativa internacional ISO. Madrid: AENOR; 2014.
2. ISO 11260:2014 Information and Documentation - Library Performance Indicators.

**[www.rebisalud.org](http://www.rebisalud.org)**  
**[info@rebisalud.org](mailto:info@rebisalud.org)**

