

MINSAP

INFOMED/ CNICM

Instrucción Metodológica 11/ 11

Indicadores estadísticos sobre los resultados de la actividad científico-informativa y los recursos de la red de Bibliotecas Médicas de Cuba.

Objetivo y Alcance.

En conformidad con el Decreto-Ley no. 271 de las Bibliotecas de la República de Cuba, que en su Capítulo II, Sección Cuarta, Artículo 15, inciso c, establece como una obligación de los sistemas de bibliotecas: *“definir un sistema de indicadores estadísticos y de evaluación de los servicios de las bibliotecas que lo forman”*; y en su Capítulo II, Sección Cuarta, Artículo 17, inciso k, establece como una de las funciones del órgano rector de los sistemas de bibliotecas: *“evaluar la efectividad, eficiencia y el impacto de su sistema de bibliotecas”*, la presente instrucción metodológica define las funciones de las unidades del SNICS en la recogida y procesamiento de las estadísticas sobre los resultados de la actividad científico-informativa y los recursos, de la red de Bibliotecas Médicas de Cuba. Además, establece la información estadística que será recogida y procesada y organiza estas tareas en todos los niveles del Sistema Nacional de Información en Ciencias de la Salud (SNICS).

Generalidades.

El proceso de recogida y procesamiento de las estadísticas sobre los resultados de la actividad científico-informativa y los recursos de la red de Bibliotecas Médicas de Cuba, permite reunir, formalizar, sintetizar y evaluar la información cuantitativa sobre los usuarios, los servicios, el fondo, los recursos materiales y humanos, los proyectos de investigación y los productos elaborados por los bibliotecarios, en todas las entidades de información del SNICS.

Esta información estadística constituye además el sustrato fundamental para el cálculo de los indicadores de desempeño que se utilizan en la evaluación de la calidad y la efectividad de los servicios brindados a los usuarios en las unidades del SNICS. Además permite evaluar las fuentes y los recursos con que cuenta dicha red para brindar estos servicios, así como medir el desarrollo de los servicios y productos informativos. Es responsabilidad del Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas (CNICM), como órgano rector del SNICS velar por el cumplimiento de la entrega de los informes estadísticos según lo establecido en la presente instrucción metodológica.

Funciones de las unidades del SNICS en la recogida y procesamiento de las estadísticas

Funciones de las unidades de base y las de subordinación nacional.

- Elaborar y emitir la información estadística necesaria para evaluar los servicios prestados y las actividades desarrolladas.
- Aplicar las normas y procedimientos que regulan la actividad estadística.
- Promover y desarrollar las actividades que posibiliten la implantación de los Sistemas de Información Estadística.

Funciones de los CPICM.

- Evaluar mediante visitas de supervisión a las unidades de base correspondientes la calidad de la información estadística.
- Controlar el cumplimiento de la disciplina estadística y velar por la no recolección de información innecesaria.

Las unidades de subordinación nacional y los Centros Provinciales de Información de Ciencias Médicas (CPICM) enviarán el informe estadístico al Departamento Metodológico del CNICM.

Las unidades de base reportarán los datos al nivel de subordinación que le corresponda desde el punto de vista metodológico.

Funciones del CNICM.

- Confeccionar instrucciones metodológicas para la comprensión de los procedimientos a utilizar.
- Velar por la no existencia de estadística no oficializada.
- Emitir información estadística a los usuarios que la solicitan.
- Procesar los datos estadísticos contenidos en los informes.
- Elaborar información estadística.
- Procesar las estadísticas resultantes de los servicios del SNICS.
- Enviar informe estadístico a la dirección del centro y al órgano rector de la actividad científico – tecnológica en el país.
- Preparar los datos para la actualización del anuario estadístico
- Crear y custodiar del banco de datos.
- Desarrollar investigaciones que permitan la evaluación de los servicios basadas en la información estadística.

- Establecer relaciones de trabajo con la Dirección Nacional de Registros Médicos y Estadísticas de Salud del Ministerio de Salud Pública.

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA QUE DEBERÁ RECOGERSE EN LAS UNIDADES DE INFORMACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE SALUD.

1. Estadísticas sobre los servicios y productos de información de las bibliotecas.

En esta categoría se registran los servicios brindados, que incluyen los básicos, electrónicos y de valor agregado, consignando la cantidad de documentos, referencias, o actividad según usuarios atendidos. Asimismo la relación de los productos elaborados, en papel o formato electrónico, según título y ejemplar. Estas estadísticas son una guía para conocer la utilización y productividad de cada unidad de información.

Para esta denominación se tomaron como puntos de referencia el Clasificador Uniforme de los Servicios de la Actividad Científico - Informativa (CUSACI) y la cartera de productos y servicios de información del Instituto de Información Científico y Tecnológica.

1.1) Estadísticas sobre los servicios públicos.

1.1.1) Sala de lectura

Localización y entrega de documentos originales o copias en diversos portadores para su consulta y utilización en sala de lectura. Incluye también la asistencia del usuario o lector, haga este uso o no de los documentos y equipos existentes en sala. El usuario es toda aquella persona que asiste a la instalación y se contabiliza tantas veces haga uso de la misma.

Se mide en: cantidad de documentos consultados, cantidad de usuarios que acuden a la sala de lectura pero no consultan documentos de la unidad de información, cantidad de usuarios que consultan documentos de la unidad de información, cantidad total de usuarios que acuden a la sala de lectura.

1.1.2) Préstamo externo.

Entrega, para uso temporal, de documentos disponibles en los fondos del órgano de información que brinda el servicio, previa solicitud del usuario.

Se mide en: documentos prestados, usuarios

1.1.3) Préstamo interbibliotecario.

Entrega a los usuarios de un órgano de información, para su consulta y utilización en sala de lectura, de documentos localizados y tramitados en otro órgano de información con el cual se ha suscrito convenio bilateral. Este servicio puede ser de carácter nacional o internacional.

Se mide en: documentos prestados, usuarios

1.1.4) Referencia.

Orientación y asesoramiento al usuario, por un personal especializado en el uso y aprovechamiento de las fuentes secundarias y obras de referencia. El servicio de referencia también responde a interrogantes de los usuarios.

Se mide en: usuarios, referencias

1.1.5) Extensión bibliotecaria.

Se refiere a la selección de un conjunto de documentos sobre una o varias temáticas determinadas, para su traslado a entidades económicas alejadas del órgano de información, en las que no existen fondos de información propios y donde se concentran usuarios reales o potenciales que no pueden acudir al órgano de información por razones de lejanía u otras limitaciones.

Tiene entre sus objetivos la realización de actividades dirigidas a establecer, fomentar y optimizar las relaciones entre el usuario y la biblioteca, teniendo como eje de la misma al libro y otros soportes de información. Es por lo tanto un proceso de animación que se puede realizar dentro o fuera de las instalaciones de la biblioteca de manera sistemática y respetando sus objetivos bibliotecológicos.

También se consideran todas aquellas actividades culturales y de trabajo comunitario desarrolladas por el órgano de información. Incluye además el trabajo del bibliotecario con la población, ya sean pacientes de una institución de salud o receptores de una política de prevención de salud. Ej. Presentaciones de libros, exposiciones culturales, eventos, etc.

Se mide en: actividades realizadas, participantes.

1.1.6) Copia de materiales en formato impreso.

Preparación y entrega de la copia al usuario.

Se mide en: materiales copiados, usuarios

1.1.7) Copia de materiales en formato no impreso.

Preparación y entrega de la copia al usuario. Puede digitalizado, electrónico, vídeo, otros.

Se mide en: materiales copiados, usuarios

1.1.8) Diseminación selectiva de la información.

Preparación y entrega sistemática de información indicativa en forma de descripciones bibliográficas de los documentos de nueva adquisición, relevantes a las solicitudes permanentes previamente acordadas entre los usuarios (abonados) y los órganos de información. Entiéndase por usuarios suscritos el número fijo de usuarios registrados al que se le da el servicio, por lo que el mismo no es acumulativo.

Se mide en: usuarios suscritos, usuarios atendidos, referencias.

1.1.9) Bibliografía

Se refiere a un régimen de búsqueda a partir de la solicitud de un usuario de un conjunto ordenado de descripciones bibliográficas de documentos referentes a un periodo determinado y que pudieran contener otros datos (la localización del documento, el órgano de información que presta el servicio, etc.). Las bibliografías pueden ser el resultado de las búsquedas retrospectivas en bases de datos automatizadas, remotas o no. Pueden editarse por series temáticas y estar acompañadas de índices auxiliares, además pueden ser:

- *de descripciones bibliográficas*
- *de descripciones bibliográficas con anotaciones*
- *de descripciones bibliográficas con resúmenes*
- *mixtas*

Se mide en: usuarios, referencias. (Referencia se refiere al número de citas o asientos bibliográficos)

1.1.10) Bibliografías de bibliografías.

Preparación y entrega de un conjunto ordenado de descripciones bibliográficas de las bibliografías aparecidas en un período de tiempo determinado y que pudieran contener otros datos (órgano de información que confeccionó la bibliografía, etc.). La organización de este servicio presupone la organización de un fichero o base de datos o boletín de bibliografías. La bibliografía de bibliografías se puede editar por series didácticas. El título se refiere al nombre (Ej. Bibliomed) y el número será las veces (frecuencia) en que se publica, o actualiza.

Se mide en: título, número

1.1.11) Hojas informativas

Preparación y entrega de un producto informativo extractado sobre un aspecto determinado, el título se refiere al nombre de la hoja informativa (Ej. BMN Informa) y el número será las veces (frecuencia) en que se publica.

Se mide en: títulos

1.1.12) Reseñas

Preparación y entrega del documento que contiene breve información sistematizada sobre el estado y las tendencias de desarrollo de un problema científico - técnico o de uno de sus aspectos más importantes, elaborado a partir del análisis de resúmenes seleccionados, por temáticas, en bases de datos. Pueden ser sintéticas, analíticas y analítico - evaluativas. El título se refiere al nombre dado al producto informativo (reseña) y el número será las veces (frecuencia) en que se publica.

Se mide en: reseñas

1.1.13) Traducción oral de documentos

Traducción oral, a simple vista, de un texto en una lengua a una versión en otra lengua, brindada directamente al usuario. Puede realizarse grabada en cassette.

Se mide en: usuarios, documentos, cuartillas, horas de traducción simultánea.

1.1.14) Traducción escrita de documentos.

Preparación y entrega del resultado del proceso de traslado de un texto de una lengua a otra, conservando la unidad de forma y contenido. La traducción puede ser completa o abreviada.

Se mide en: usuarios, documentos, cuartillas.

1.1.15) Acceso a la información digital.

En este servicio se tiene en cuenta la estadía y los usuarios que hacen uso de las computadoras para el acceso a fuentes de información locales o remotas.

Se mide en: usuarios, tiempo de uso (horas)

1.1.16) Organización de eventos

Se establece como el conjunto de medios y técnicas utilizado por las instituciones en aras de establecer un vínculo comunicativo con diferentes públicos de interés. Consta de tres etapas fundamentales: planificación, diseño y producción; e incluye tareas como el cálculo del presupuesto, la elaboración de cronogramas, la selección del local para la realización del evento, los servicios gastronómicos y la coordinación logística en general.

Se mide en: eventos organizados, participantes

1.1.17) Corrección de estilo

Proceso que consiste en la revisión, limpieza y perfeccionamiento de un texto original con la finalidad de intervenir en los distintos niveles de la composición textual. Garantiza que el texto sea comprensible, exacto, coherente y uniforme.

Se mide en: usuarios, cuartillas.

1.1.18) Corrección de referencias bibliográficas

Proceso que consiste en revisar las referencias bibliográficas de los documentos, con el objetivo de que estas cumplan con las normas preestablecidas para el estilo bibliográfico utilizado.

Se mide en: referencias revisadas, usuarios

1.1.19) Diseño de páginas web

Se refiere al diseño de nuevas páginas web que la biblioteca puede ofertar como servicio a las entidades del Sistema Nacional de Salud.

Se mide en: páginas web diseñadas

1.1.20) Cursos y/o adiestramientos para usuarios.

Preparación y desarrollo actividades para la utilización de servicios de información y explotación de las fuentes en sus diferentes versiones, y de los sistemas que las generan. Esta formación de usuarios puede presentar diversas modalidades.

Se mide en: actividades realizadas, participantes.

1.1.21) Alfabetización informacional.

Consiste en adquirir la capacidad de saber cuándo y por qué necesitas información, dónde encontrarla, y cómo evaluarla, utilizarla y comunicarla de manera ética.

Se mide en: actividades realizadas, participantes.

1.1.22) Asesoría y apoyo técnico

Organización y prestación de asistencia técnica y científico - metodológica para la toma de decisiones por los órganos de información en el desarrollo y perfeccionamiento de los medios de trabajo, tecnologías y formas de organización de la actividad científico - informativa. Incluye la entrega de proyectos de soluciones científico - técnicas y otros documentos científico - metodológicos.

Se mide en: entidades atendidas (Ej. Universidad de la Habana, Politécnicos, etc.)

1.1.23) Docencia impartida.

Actividad realizada a través de la interacción de tres elementos: el docente, sus alumnos y el objeto de conocimiento.

Se mide en: alumnos, tiempo (horas)

1.2) Estadísticas sobre los servicios técnicos.

1.2.1) Proceso de documentos.

Conjunto de operaciones que conducen a representar el contenido y la forma de los mismos.

Se mide en: documentos procesados, ejemplares.

1.2.2) Contribución a la base de datos CUMED.

Se refiere a la cantidad de registros incorporados a la base de datos CUMED por los centros cooperantes del proyecto.

Se mide en: registros incorporados

1.2.3) Contribución a la base de datos LILACS.

Se refiere a la cantidad de registros incorporados a la base de datos LILACS por los centros cooperantes del proyecto.

Se mide en: registros incorporados

1.3) Estadísticas sobre los productos.

1.3.1) Productos elaborados por los bibliotecarios.

Tangible elaborado por los bibliotecarios sobre una temática específica, con el objetivo de satisfacer determinada necesidad informativa en un contexto dado.

Se mide en:

- Títulos y ejemplares según tipo de producto (artículos científicos y tecnológicos, bases de datos y directorios, bibliografías retrospectivas, informes para ejecutivos, informes de proyectos de I+D, libros, materiales educativos, memorias de eventos, monografías, multimedias, publicaciones seriadas, softwares, otros) y formato (electrónico, papel)

2. Estadísticas sobre la infraestructura informática de las bibliotecas.

En esta clase, los datos que se recogen están relacionados con el acceso a Internet ó solo a Infomed de bibliotecas y unidades de información así como de computadoras, según forma de conexión. Señala el estado de conectividad de las bibliotecas para hacer uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

2.1) Conectividad de las Bibliotecas.

2.1.1) Accesibilidad de las Bibliotecas a la red.

Se refiere al nivel de accesibilidad que tiene la biblioteca (acceso sólo a Infomed ó acceso a Internet)

Se mide en: bibliotecas con acceso sólo a Infomed, bibliotecas con acceso a Internet

2.1.2) Forma de conexión de las bibliotecas.

Se refiere a la forma en que se encuentra conectada la biblioteca a la red (módem ó línea arrendada)

Se mide en: bibliotecas conectadas por módem, bibliotecas conectadas por línea arrendada.

2.1.3) Seguridad informática

La seguridad informática es el área de la informática que se enfoca en la protección de la infraestructura computacional y todo lo relacionado con esta (incluyendo la información contenida). Para ello existen una serie de estándares, protocolos, métodos, reglas, herramientas y leyes concebidas para minimizar los posibles riesgos a la infraestructura o a la información. La seguridad informática comprende software, bases de datos, metadatos, archivos y todo lo que la organización valore (activo) y signifique un riesgo si ésta llega a manos de otras personas. Este tipo de información se conoce como información privilegiada o confidencial.

Se mide en: bibliotecas con expediente de seguridad informática

2.2) Conectividad de las computadoras de las bibliotecas.

2.1.1) Accesibilidad de las computadoras a la red.

Se refiere al nivel de accesibilidad que tienen las computadoras que se encuentran en la biblioteca (acceso sólo a Infomed ó acceso a Internet)

Se mide en: computadoras con acceso sólo a Infomed, computadoras con acceso a Internet

2.1.2) Forma de conexión de las computadoras.

Se refiere a la forma en que se encuentran conectadas las computadoras a la red (módem ó línea arrendada)

Se mide en: computadoras conectadas por módem, computadoras conectadas por línea arrendada.

3. Estadísticas sobre el desarrollo de las colecciones de las bibliotecas.

Recogen las adquisiciones de fuentes de información, consignando el número de títulos por diferentes vías y el importe de los gastos.

Las bibliotecas con presupuesto asignado para el desarrollo de sus colecciones son las bibliotecas de referencia insertadas en los Institutos y Centros Especializados. Sin embargo todas las bibliotecas que disponen de servicios de conectividad pueden acceder a bases de datos actualizadas de reconocido prestigio internacional como es el caso de HINARI, EBSCO y Peri las que se adquieren corporativamente para la Red de Unidades de Información del Sistema Nacional de Salud Cubano.

3.1) Adquisición de fuentes de información científico-técnica.

Es la forma en que se adquieren fuentes de información que pueden ser por las siguientes vías: compra, canje, donación, literatura docente. Se diferenciará según el área de adquisición (nacional o extranjera) y según el tipo de fuente (publicaciones seriadas, normas técnicas, patentes, libros, libros electrónicos, bases de datos, otras)

Se mide en: títulos según tipo de fuente de información científico técnica, vía de adquisición y área de adquisición; importe (en el caso de aquellas fuentes que se adquieran por la vía de la compra)

4. Estadísticas sobre los recursos humanos de las bibliotecas.

Revelan los datos relacionados con la cantidad de trabajadores que tiene la unidad de información según diferentes variables. Esta información nos da la medida del desarrollo de los recursos humanos y la identificación de los que no son propios de la especialidad.

4.1) Recursos humanos según categoría ocupacional y nivel educacional.

Se refiere a la clasificación de los recursos humanos de la biblioteca de acuerdo con las categorías de la variable “categoría ocupacional” (dirigentes, técnicos, administrativos, obreros, servicios) y las categorías de la variable “nivel educacional” (superior, medio, otros).

Se mide en: recursos humanos

4.2) Recursos humanos según calificación.

Se refiere a la clasificación de los recursos humanos de la biblioteca de acuerdo con las categorías de la variable “calificación”, que son: Lic. en Ciencias de la Información, Lic. en Gestión de la Información en Salud, Técnico Medio (TM) en Bibliotecología, Preuniversitario, Otros TM, Otros.

Se mide en: recursos humanos

4.3) Recursos humanos según formación académica.

Se refiere a la clasificación de los recursos humanos de la biblioteca de acuerdo con las categorías de la variable “formación académica”, que son: Diplomado en GIS, Máster en Ciencias, Doctor en Ciencias, en proceso doctoral.

Se mide en: recursos humanos

4.4) Recursos humanos según categoría investigativa.

Se refiere a la clasificación de los recursos humanos de la biblioteca de acuerdo con las categorías de la variable “categoría investigativa”, que son: aspirante a investigador, investigador agregado, investigador auxiliar, investigador titular.

Se mide en: recursos humanos

4.5) Recursos humanos según categoría docente.

Se refiere a la clasificación de los recursos humanos de la biblioteca de acuerdo con las categorías de la variable “categoría docente”, que son: auxiliar técnico docente, profesor instructor, profesor asistente, profesor auxiliar, profesor titular,

Se mide en: recursos humanos

4.6) Total de recursos humanos.

Se refiere a la totalidad de los recursos humanos con que cuenta la biblioteca.

Se mide en: recursos humanos

5. Estadísticas sobre los recursos materiales de las bibliotecas.

Se refiere a los recursos materiales esenciales existentes en la biblioteca, disponibles para brindar los servicios. Incluye información sobre los siguientes tipos de recursos: computadoras, sillas, mesas, impresoras, escáneres.

5.1) Disponibilidad de sillas

Se refiere a las sillas existentes y en uso que posee la biblioteca, tanto para los bibliotecarios como para los usuarios.

Se mide en: sillas para usuarios (existentes y de éstas cuántas en mal estado), sillas para bibliotecarios (existentes y de éstas cuántas en mal estado)

5.2) Disponibilidad de computadoras.

Se refiere a las computadoras existentes y en uso que posee la biblioteca, tanto para los bibliotecarios como para los usuarios.

Se mide en: computadoras para usuarios (existentes y de éstas cuántas sin funcionar), computadoras para bibliotecarios (existentes y de éstas cuántas sin funcionar)

5.3) Disponibilidad de impresoras.

Se refiere a las impresoras existentes y en uso que posee la biblioteca.

Se mide en: impresoras disponibles para los servicios (existentes y de éstas cuántas sin funcionar)

5.4) Disponibilidad de escáneres.

Se refiere a los escáneres existentes y en uso que posee la biblioteca.

Se mide en: escáneres disponibles para los servicios (existentes y de éstos cuántos sin funcionar)

6. Estadísticas sobre los fondos de las bibliotecas.

Se refiere a los datos sobre las fuentes físicas de información que posee la biblioteca, tomando en consideración los diferentes tipos existentes: libro, libro electrónico, publicación seriada, publicación no seriada, multimedia, memoria de evento, microforma, norma técnica, patente, base de datos.

Se mide en: títulos, ejemplares

7. Estadísticas sobre los proyectos en Ciencias de la Información en que participan las bibliotecas.

En esta relación se delimitan las actividades interrelacionadas de investigación-desarrollo o innovación tecnológica en los que se destacan las unidades de información, para obtener resultados específicos concretados en productos, tecnologías, obras científicas y otros; que se expresan con impactos identificables para el desarrollo económico y social del país.

7.1) Proyectos en Ciencias de la Información

Conjunto planificado de actividades que responden al marco disciplinar de las Ciencias de la Información, y que se desarrollan en un tiempo determinado con un marco de recursos.

Se mide en:

- Cantidad de proyectos en que participa o ha participado la unidad en el periodo según tipo de proyecto (nacional, ramal, territorial, no asociado, internacional).
- Cantidad de trabajadores de la unidad de información vinculados a los proyectos según tipo de proyecto (nacional, ramal, territorial, no asociado, internacional).
- Cantidad de proyectos según estado de ejecución (terminados, en ejecución) y tipo de proyecto (nacional, ramal, territorial, no asociado, internacional).

8. Estadísticas sobre los usuarios de las bibliotecas.

8.1) Usuarios potenciales

Es toda persona, grupo o entidad, cuya actividad está vinculada, directa o indirectamente, al cumplimiento de la misión y de los objetivos estratégicos de la organización o comunidad en la cual se inserta la entidad de información. Es el punto de partida para calcular los recursos de información que se requieren -humanos, materiales, tecnológicos, financieros, organizacionales y el propio recurso información.

Se mide en: usuarios potenciales.

8.2) Atención a usuarios.

Se refiere a los usuarios que han solicitado y recibido cualquiera de los servicios que brinda la biblioteca en un periodo determinado.

Se mide en: usuarios atendidos.

Bibliografía

1. Academia de Ciencias de Cuba. Clasificador Uniforme de Servicios Científico Técnicos de la Actividad Científico Informativa. La Habana, 1990
2. Setién Quesada E. Dirección de Instituciones de información II. 1ed.: Editorial Pueblo y Educación, 1986.
3. Pérez NE. Propuesta preliminar de un sistema de indicadores para la evaluación del rendimiento de las bibliotecas públicas cubanas. ACIMED [revista en la Internet]. 2006 Dic [citado 2011 Mar 01]; 14(6). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352006000600008&lng=es.
4. Ministerio de Educación y Cultura. Guía para la aplicación de la Norma ISO 9000 a bibliotecas y servicios de información y documentación: grupo de trabajo sobre calidad. Madrid; SEDIC; 1998. 95 p.
5. Elizalde EE. Estándares para el Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Buenos Aires. Inf. cult. soc. [revista en la Internet]. 2009 Jun [citado 2011 Mar 01]; 20:111-116. Disponible en: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17402009000100007&lng=es&nrm=iso
6. Arencibia JR, Guerra M. Indicadores estadísticos en la evaluación de las bibliotecas médicas. ACIMED [revista en la Internet]. 2001 Abr [citado 2011 Mar 01]; 9(1): 64-71. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352001000100004&lng=es
7. Madrid I. Evaluación de bibliotecas: su necesidad e importancia. Inf. cult. soc. [revista en la Internet]. 2002 Jun [citado 2011 Mar 01]; 6: 103-113. Disponible en http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17402002000100008&lng=es&nrm=iso
8. Alarcón Echenique M, Cárdenas Yzquierdo L, Bellas Vilariño M, Santiesteban Gómez I. Evaluación y calidad de los servicios de información: una propuesta teórico-metodológica. (Spanish). ACIMED [serial on the Internet]. (2007, Apr), [cited April 28, 2011]; 15(4): 1. Available from: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=lth&AN=25732895&lang=es&site=ehost-live>
9. Gram M, Castañeda I. Temas de Estadísticas Sanitarias. Disponible en: http://www.sld.cu/galerias/doc/sitios/dne/folleto_bioestadistica.doc
10. Decreto-Ley No. 271. De las Bibliotecas de la República de Cuba. Gaceta Oficial. 2010 agosto 10: 873-77.
11. Wikipedia: la enciclopedia libre. Seguridad informática. [Internet]. Fundación Wikimedia.Inc [actualizado 31 Oct 2011; citado 3 Nov 2011]. Disponible en: http://es.wikipedia.org/wiki/Seguridad_informática
12. Abell A, Armstrong C, Boden D, Town JS, Webber S, Woolley M. Alfabetización en información: la definición del CILIP (UK). Boletín de la Asociación Andaluza de

Bibliotecarios, nº 77, Diciembre 2004, pp. 79-84.

13. Núñez Paula IA. Determinación y caracterización de las categorías o grupos de usuarios para el proceso educativo-informativo. En: Información. Aspectos sociopsicológicos. La Habana:Publicaciones IDICT;1990; t1:89-107.

ANEXOS. Modelos para el flujo y la consolidación de la información.

1.1) Estadísticas sobre los servicios públicos			Número
1.1.1)	Sala de lectura	Usuarios que acuden a la sala de lectura pero no consultan documentos de la unidad de información	
		Usuarios que consultan documentos de la unidad de información	
		Documentos consultados.	
		Total de usuarios que acuden a la sala de lectura	
1.1.2)	Préstamo externo (circulante)	Documentos prestados	
		Usuarios	
1.1.3)	Préstamo interbibliotecario	Documentos prestados	
		Usuarios	
1.1.4)	Referencia	Usuarios	
		Referencias	
1.1.5)	Extensión bibliotecaria	Actividades realizadas	
		Participantes	
1.1.6)	Copia de materiales en formato impreso	Materiales copiados	
		Usuarios	
1.1.7)	Copia de materiales en formato no impreso	Materiales copiados	
		Usuarios	
1.1.8)	Diseminación selectiva de la información	Usuarios suscritos	
		Usuarios atendidos	
		Referencias	
1.1.9)	Búsqueda bibliográfica	Usuarios	
		Referencias	
1.1.10)	Bibliografías de Bibliografías	Títulos	
		Números	
1.1.11)	Hojas informativas	Títulos	
1.1.12)	Reseñas	Reseñas	
1.1.13)	Traducción oral de documentos	Usuarios	
		Documentos	
		Cuartillas	
		Horas de traducción simultánea	
1.1.14)	Traducción escrita de documentos	Usuarios	
		Documentos	
		Cuartillas	
1.1.15)	Acceso a la información digital	Usuarios	
		Tiempo (horas)	
1.1.16)	Organización de eventos	Eventos organizados	
		Participantes	
1.1.17)	Corrección de estilo	Usuarios	
		Cuartillas	
1.1.18)	Corrección de referencias bibliográficas	Usuarios	
		Referencias revisadas	
1.1.19)	Diseño de páginas web	Páginas web diseñadas	
1.1.20)	Cursos y/o adiestramientos para usuarios	Actividades realizadas	
		Participantes	
1.1.21)	Alfabetización informacional	Actividades realizadas	
		Participantes	
1.1.22)	Asesoría y apoyo técnico	Entidades asesoradas	
1.1.23)	Docencia impartida	Alumnos	
		Horas	

1.2) Estadísticas sobre los servicios técnicos			Número
1.2.1)	Proceso de documentos	Documentos procesados	
		Ejemplares	
1.2.2)	Contribución a la base de datos CUMED	Registros incorporados	
1.2.3)	Contribución a la base de datos LILACS	Registros incorporados	

1.3) Estadísticas sobre los productos

1.3.1) Productos elaborados por los bibliotecarios

Tipo de producto	Unidad de Medida	Formato	
		Electrónico	Impreso
Artículos científicos y tecnológicos	Cantidad de Títulos		
	Cantidad de Ejemplares		
Bibliografías retrospectivas	Cantidad de Títulos		
	Cantidad de Ejemplares		
Bases de datos y directorios	Cantidad de Títulos		
	Cantidad de Ejemplares		
Informes para ejecutivos	Cantidad de Títulos		
	Cantidad de Ejemplares		
Informes de proyectos I+D	Cantidad de Títulos		
	Cantidad de Ejemplares		
Libros	Cantidad de Títulos		
	Cantidad de Ejemplares		
Materiales educacionales	Cantidad de Títulos		
	Cantidad de Ejemplares		
Multimedia	Cantidad de Títulos		
	Cantidad de Ejemplares		
Memorias de eventos	Cantidad de Títulos		
	Cantidad de Ejemplares		
Monografías	Cantidad de Títulos		
	Cantidad de Ejemplares		
Publicaciones seriadas	Cantidad de Títulos		
	Cantidad de Ejemplares		
Publicaciones no seriadas	Cantidad de Títulos		
	Cantidad de Ejemplares		
Softwares	Cantidad de Títulos		
	Cantidad de Ejemplares		
Otro ¿cuál?	Cantidad de Títulos		
	Cantidad de Ejemplares		
Otro ¿cuál?	Cantidad de Títulos		
	Cantidad de Ejemplares		
TOTAL	Cantidad de Títulos		
	Cantidad de Ejemplares		

2) Estadísticas sobre la infraestructura informática de las bibliotecas

			Número	Porcentaje*
2.1) Conectividad de las bibliotecas	2.1.1) Accesibilidad a la red	bibliotecas con acceso sólo a INFOMED		
		bibliotecas con acceso a INTERNET		
	2.1.2) Forma de conexión	bibliotecas conectadas por línea arrendada		
		bibliotecas conectadas por módem		
	2.1.3) Seguridad informática	bibliotecas con expediente de seguridad informática		

			Número	Porcentaje*
2.2) Conectividad de las computadoras de las bibliotecas	2.2.1) Accesibilidad a la red	computadoras con acceso sólo a INFOMED		
		computadoras con acceso a INTERNET		
	2.2.2) Forma de conexión	computadoras conectadas por línea arrendada		
		computadoras conectadas por módem		

*con respecto al total de bibliotecas

** con respecto al total de computadoras

3) Estadísticas sobre el desarrollo de las colecciones de las bibliotecas

3.1) Adquisición de fuentes de información científico-técnica

Vías de adquisición	Tipos de fuentes de información	Unidad de Medida	Área de adquisición	
			Nacional	Extranjera
Compra	Publicaciones seriadas	Cantidad de títulos		
		Importe		
	Publicaciones seriadas electrónicas	Cantidad de títulos		
		Importe		
	Normas técnicas	Cantidad de títulos		
		Importe		
	Patentes	Cantidad de títulos		
		Importe		
	Libros	Cantidad de títulos		
		Importe		
	Libros electrónicos	Cantidad de títulos		
		Importe		
Canje	Bases de datos	Cantidad de títulos		
		Importe		
	Otros	Cantidad de títulos		
		Importe		
	Publicaciones seriadas	Cantidad de títulos		
	Publicaciones seriadas electrónicas	Cantidad de títulos		
	Normas técnicas	Cantidad de títulos		
	Patentes	Cantidad de títulos		
Donación	Libros	Cantidad de títulos		
	Libros electrónicos	Cantidad de títulos		
	Bases de datos	Cantidad de títulos		
	Otros	Cantidad de títulos		
	Publicaciones seriadas	Cantidad de títulos		
	Publicaciones seriadas electrónicas	Cantidad de títulos		
	Normas técnicas	Cantidad de títulos		
	Patentes	Cantidad de títulos		
Literatura Docente	Libros	Cantidad de títulos		
	Libros electrónicos	Cantidad de títulos		
	Bases de datos	Cantidad de títulos		
	Otros	Cantidad de títulos		
	Publicaciones seriadas	Cantidad de títulos		
	Publicaciones seriadas electrónicas	Cantidad de títulos		
	Normas técnicas	Cantidad de títulos		
	Patentes	Cantidad de títulos		
TOTAL	Cantidad de títulos			
	Importe			

4) Estadísticas sobre los recursos humanos de las bibliotecas

4.1) Recursos humanos según categoría ocupacional y nivel educacional.

Categoría ocupacional	Nivel educacional			Total
	Técnicos		Otros	
	Nivel superior	Nivel medio		
Dirigentes				
Técnicos				
Administrativos				
Obreros				
Servicios				
Total				

	Categorías	Número	Porcentaje *
4.2) Recursos humanos según calificación	Lic. en ICTB ó CIB		
	Lic. en GIS		
	TM Bibliotecología		
	Otros TM		
	Preuniversitario		
	Otros		
4.3) Recursos humanos según formación académica	Diplomado en GIS		
	MSc		
	En proceso doctoral		
	DSc.		
4.4) Recursos humanos según categoría investigativa	Aspirante		
	Agregado		
	Auxiliar		
	Titular		
4.5) Recursos humanos según categoría docente	Instructor		
	Asistente		
	Auxiliar		
	Titular		
TOTAL			

*con respecto al total de recursos humanos

5) Estadísticas sobre los recursos materiales de las bibliotecas

	Variable	Categorías	Número	Porcentaje
5.1) Disponibilidad de sillas	Sillas para usuarios.	Existentes		
		En mal estado		
	Sillas para bibliotecarios.	Existentes		
		En mal estado		
5.2) Disponibilidad de computadoras	Computadoras para bibliotecarios.	Existentes		
		En mal estado		
	Computadoras para usuarios.	Existentes		
		En mal estado		
5.3) Disponibilidad de impresoras	Impresoras disponibles para los servicios.	Existentes		
		En mal estado		
5.4) Disponibilidad de escáneres	Escáneres disponibles para los servicios.	Existentes		
		En mal estado		

6) Estadísticas sobre los fondos de las bibliotecas

Tipos de Fuente de información	Unidad de Medida	Formato	
		Electrónico	Impreso
Libros	Cantidad de Títulos		
	Cantidad de Ejemplares		
Libros electrónicos	Cantidad de Títulos		
	Cantidad de Ejemplares		
Publicaciones seriadas	Cantidad de Títulos		
	Cantidad de Ejemplares		
Publicaciones no seriadas	Cantidad de Títulos		
	Cantidad de Ejemplares		
Multimedia	Cantidad de Títulos		
	Cantidad de Ejemplares		
Memorias de eventos	Cantidad de Títulos		
	Cantidad de Ejemplares		
Microformas	Cantidad de Títulos		
	Cantidad de Ejemplares		
Normas técnicas	Cantidad de Títulos		
	Cantidad de Ejemplares		
Patentes	Cantidad de Títulos		
	Cantidad de Ejemplares		
Bases de datos	Cantidad de Títulos		
	Cantidad de Ejemplares		
TOTAL	Cantidad de Títulos		
	Cantidad de Ejemplares		

7) Estadísticas sobre los proyectos en Ciencias de la información en que participan las bibliotecas

Tipo de proyecto	Cantidad de proyectos en que han participado las bibliotecas en el año	Cantidad de entidades participantes		Cantidad de trabajadores de las bibliotecas vinculados a los mismos	Estado de ejecución	
		Nacionales	Extranjeras		Terminados en el año	En ejecución
Nacional						
Ramal						
Territorial						
No Asociado						
Internacional						
Total						

8) Estadísticas sobre los usuarios de las bibliotecas

8.1) Usuarios potenciales

Provincia	Usuarios potenciales
PR	
ART	
MAY	
LH	
MT	
CF	
SS	
VC	
CM	
LT	
HG	
CA	
SC	
GR	
GT	
IJ	
TOTAL	

8.2) Atención a usuarios

Provincia	Usuarios atendidos
PR	
ART	
MAY	
LH	
MT	
CF	
SS	
VC	
CM	
LT	
HG	
CA	
SC	
GR	
GT	
IJ	
TOTAL	