



**Universidad Complutense de
Madrid.
Biblioteca**
Servicio de Evaluación de Procesos y
Centros



Documentos BUC
Serie: Informes

Valoración del Cuadro de Indicadores y Cargas de Trabajo.

Jornada 30 de octubre

“Presentación a Directores y Jefes de Servicio”

Versión del Documento 3

Fecha 29 de octubre de 2008

El contenido de este documento es propiedad de la Universidad Complutense. La información aquí contenida sólo debe ser utilizada para el fin para el que es suministrada, y este documento y todas sus copias debe ser devuelto a la Universidad si así se solicita.

Introducción

1. Antecedentes de la Jornada de Indicadores del 30 de octubre de 2008.

De acuerdo con el punto 2.2.3 de la *Planificación Estratégica 2007-2009 (Establecer un cuadro de indicadores y cargas de trabajo donde se valoren tanto los aspectos cuantitativos como cualitativos)*, hemos procedido durante el presente año a la consecución del objetivo. El proceso de elaboración del *Cuadro de Indicadores y Cargas de Trabajo* para la BUC ha sido hasta el momento el siguiente:

- **Enero 2008:** Elaboración de las primeras pautas de trabajo
- **Febrero:** Comienzo de elaboración de un documento de trabajo que sirviera de base a las fases posteriores del proceso, partiendo de los objetivos estratégicos de la BUC y de los indicadores de la *Planificación Estratégica 2007-2009* y del *Plan de Mejoras*, así como de bibliografía actualizada sobre la materia.
- **Abril:** Presentación en Junta de Directores del borrador de trabajo y el cronograma de actuaciones.
- **Mayo-Junio:** Se organizan 5 grupos de trabajo que se reparten por áreas los indicadores propuestos en el primer borrador.
- **Septiembre:** Valoración de los indicadores resultantes por parte de los grupos de trabajo y por parte de personal técnico en la *Jornada de Valoración de Indicadores* del día 24, realizada conforme a 3 criterios:
 - *Evaluación de la BUC:* validez de los indicadores para una lista básica que refleje la situación y evolución de la BUC.
 - *Gestión de las bibliotecas:* validez de los indicadores para servir como herramientas de gestión de las bibliotecas.
 - *Cargas de trabajo:* validez de los indicadores para evaluar cargas de trabajo.
- **Octubre:** Retirada de los indicadores peor valorados, reformulación de algunos y propuesta de algunos otros a raíz de la Jornada 24-S.

En la Jornada de Indicadores del próximo día **30 de octubre** se presentarán y expondrán uno a uno los indicadores propuestos y se los someterá a la valoración de los miembros del área directiva de la BUC en los 3 criterios anteriormente reseñados, valoración que se llevará a cabo durante el transcurso de la jornada mediante un cuestionario.

2. Concepto y características de un indicador

Un indicador es una “expresión utilizada para describir actividades en términos cuantitativos y cualitativos con el fin de evaluarlas de acuerdo con un método” (ISO 11620, UNE 50137). El uso de indicadores bien perfilados y adaptados a nuestras necesidades concretas constituye una herramienta y una guía imprescindible en la gestión de calidad actual.

Un indicador puede ser un simple dato numérico (por ejemplo, “m² de superficie”) o una *ratio* o relación entre varios datos o variables que estén bajo el control de la biblioteca (“m² de área pública por usuario”). Esto segundo permite un mayor grado de análisis y diagnóstico, un mejor seguimiento de la evolución de la biblioteca y, consiguientemente, permite extraer consecuencias más claras de cara a tomar las medidas de gestión más oportunas. Los indicadores cualitativos, esto es, aquellos destinados a medir la calidad o la percepción de un servicio o un proceso, juegan también un papel esencial porque reflejan el grado de satisfacción de los clientes (tanto los usuarios finales como nuestros propios trabajadores).

Los indicadores que necesitamos deben ser:

- *Informativos:* útiles para identificar problemas y acciones a ejecutar.
- *Fiabiles:* rigurosos; con iguales resultados bajo iguales condiciones.
- *Válidos:* que midan lo que se pretende medir con ellos.
- *Adecuados:* compatibles con los procesos y entornos del trabajo.
- *Prácticos:* fáciles de aplicar y entender y aplicables con esfuerzo razonable en términos de personal, costes y repercusión en el usuario.
- *Comparables:* cierto grado de comparación y cotejo con estándares de calidad.

3. ¿Qué es el *Cuadro de Indicadores y Cargas de Trabajo*?

Es una herramienta de control de la gestión que establece un conjunto de indicadores interrelacionados que recogen de forma sistemática, equilibrada y desde distintas perspectivas una visión completa de la estrategia de la organización con el fin de evaluar sus resultados y su evolución en el tiempo.

Un indicador no debe nunca interpretarse por sí sólo, sino siempre en conjunción con otros que matizan y completan su sentido y su alcance. De ahí la necesidad de agrupar e interrelacionar los indicadores en familias en función tanto del área u objeto al que se aplican (p.e., instalaciones) como de la intención o finalidad con que aplican (p.e., evaluación de la BUC en general).

De acuerdo con su **finalidad** proponemos agrupar los indicadores que resulten mejor valorados en 3 grandes grupos:

- A. Indicadores para evaluar la BUC*
- B. Indicadores para la gestión de las bibliotecas*
- C. Indicadores para evaluar cargas de trabajo*

De acuerdo con su **área** de aplicación se han agrupado los indicadores propuestos en 5 grandes bloques:

1. Costes
2. Infraestructuras
3. Colecciones
4. Servicios a los usuarios
5. Recursos humanos

Los indicadores propuestos, ordenados por áreas en un listado general, van acompañados de su correspondiente definición, de los datos y operaciones necesarios para su cálculo y de las fuentes de obtención de cada indicador, así como de la valoración que recibieron en la Jornada del 24-S.

Indicadores propuestos

1. Costes

1.01 Porcentaje del presupuesto de la Universidad destinado a la Biblioteca

1.02 Gasto en recursos de información por usuario

1.03 Gasto en adquisición de fondos bibliográficos por usuario

1.04 Gasto en recursos electrónicos por uso

1.05 Coste por descarga de artículo de texto completo

1.06 Coste por descarga de libro electrónico

1.07 Coste por consulta de bases de datos en línea

1.08 Gasto en personal por usuario

1.09 Gasto en material informático por usuario

1.10 Gasto en bibliografía básica por usuario

1.11 Porcentaje del Presupuesto de cada Biblioteca en relación al Presupuesto de la BUC

1.12 Coste de las duplicaciones de revistas impresas adquiridas

2. Infraestructuras

2.01 Metros cuadrados por usuario

2.02 Grado de satisfacción de los trabajadores en relación con las condiciones físicas de su puesto de trabajo

2.03 Usuarios por puesto de lectura

2.04 Estudiantes matriculados por puesto para trabajo en grupo

2.05 Porcentaje de puestos de lectura informatizados

2.06 Visitas a las bibliotecas por usuario

2.07 Porcentaje de ocupación en periodos de máxima afluencia

2.08 Usuarios por ordenador de uso público

2.09 Grado de satisfacción de usuarios con respecto a las infraestructuras de las bibliotecas

2.10 Puestos de lectura de la Biblioteca por personal

2.11 Puntos de servicio por personal de tarde

2.12 Puntos de servicio por personal de mañana

3. Colecciones

3.01 Porcentaje de monografías ingresadas por compra

3.02 Porcentaje de la colección sin catalogar

3.03 Ejemplares incorporados al catálogo por usuario

3.04 Porcentaje de títulos de revista ingresados por canje y donación

3.05 Proporción de revistas extranjeras adquiridas fuera del concurso de suministro de revistas

3.06 Porcentaje de la colección prestada

3.07 Porcentaje de las nuevas adquisiciones prestadas

3.08 Porcentaje de la colección en libre acceso prestada

3.09	Porcentaje de autopréstamos por total de préstamos
3.10	Préstamos de ejemplares de libre acceso sobre el total de préstamos
3.11	Porcentaje de asignaturas con bibliografía recomendada actualizada adquirida
3.12	Ejemplares por título de bibliografía recomendada adquiridos
3.13	Tiempo medio de solicitud al proveedor desde la petición del usuario
3.14	Tiempo medio de adquisición
3.15	Tiempo medio de proceso técnico
3.16	Porcentaje de la colección inventariada
3.17	Porcentaje de volúmenes de libre acceso respecto del total
3.18	Volúmenes en libre acceso por personal
3.19	Revistas vivas por personal
3.20	Ejemplares añadidos al catálogo por personal
3.21	Registros bibliográficos añadidos al catálogo por personal
3.22	Ejemplares inventariados por personal
3.23	Ejemplares expurgados o cambiados de colección por personal
3.24	Registros introducidos en Compludoc y CompluRed por personal

4. Servicios a los usuarios

4.01	Porcentaje de usuarios con préstamo en fecha fija
4.02	Préstamos por usuario
4.03	Tiempo medio de entrega de las peticiones de los depósitos
4.04	Porcentaje de alumnos de último curso que no han utilizado nunca el servicio de préstamo
4.05	Tasa de éxito del servicio de PI para usuarios internos
4.06	Ratio de solicitudes externas de PI en relación a las peticiones internas
4.07	Porcentaje de envíos electrónicos de PI
4.08	Descargas de recursos electrónicos por usuario
4.09	Visitas a la web por usuario
4.10	Consultas al catálogo por usuario
4.11	Descargas de los repositorios de archivos abiertos complutenses por documentos disponibles
4.12	Porcentaje de usuarios asistentes a cursos o sesiones de formación
4.13	Porcentaje de cursos de formación con reconocimiento de créditos
4.14	Usuarios registrados en el archivo institucional por usuarios potenciales (PD+PI)
4.15	Número medio de documentos editados por usuario en el archivo institucional
4.16	Grado de satisfacción de los usuarios respecto de los servicios de las bibliotecas
4.17	Grado de satisfacción de usuarios con respecto a horarios de apertura
4.18	Porcentaje de las asignaturas para las que la biblioteca realiza guías temáticas o materiales docentes
4.19	Porcentaje de usuarios registrados con número PIN por usuarios registrados en el sistema
4.20	Usuarios inscritos por personal
4.21	Préstamos por personal

- 4.22 Préstamos de los depósitos (ponderados en función del grado de dificultad de acceso) por personal
-
- 4.23 P.I. : tramitaciones de solicitudes al exterior por personal
-
- 4.24 P.I.: peticiones servidas al exterior por personal
-
- 4.25 Número de consultas de información bibliográfica por personal
-
- 4.26 Documentos y páginas web de elaboración propia colgados en las web de las bibliotecas por personal
-
- 4.27 Horas de formación de usuarios por personal
-

5. Recursos Humanos

- 5.01 Porcentaje de personal C1 y C2 sobre el total de la plantilla
-
- 5.02 Porcentaje de personal que ha asistido a cursos de formación
-
- 5.03 Grado de satisfacción del personal a partir de las encuestas de clima laboral
-
- 5.04 Porcentaje de puestos orgánicos y de puestos base ocupados interinamente
-
- 5.05 Porcentaje de personal becario respecto al personal de los grupos C y D
-
- 5.06 Valoración del personal por parte de los alumnos
-
- 5.07 Porcentaje de personal de tarde
-
- 5.08 Porcentaje de personal becario respecto al total de personal de la biblioteca
-
- 5.09 Tiempo medio transcurrido desde que se produce una baja de personal de plantilla hasta su cobertura
-
- 5.10 Tiempo medio transcurrido desde que se produce una vacante de personal becario hasta su cobertura
-
- 5.11 Porcentaje de jornadas laborales no sustituidas por unidad
-

LISTADO GENERAL DE INDICADORES

1. Costes

1.01 Porcentaje del presupuesto de la Universidad destinado a la Biblioteca

% Gasto BUC/UCM

A: Presupuesto de las bibliotecas de la BUC (no incluye personal)

Formula: $A/B*100$

B: Presupuesto de la UCM/Facultad (no incluye personal)

Fuente:

Indicadores REBIUN

Poll, R.; Boekhorst, P. te, Measuring quality, 2007

Indicadores COBUN 2008, 3.1 (sólo mide el gasto en colecciones)

Definición:

Evaluar en el tiempo la inversión económica que la UCM hace en la BUC, incluyendo fondos destinados a la compra de recursos por parte de los centros, excluyendo gastos de personal y subvenciones externas a la UCM. Para los centros se tendrá en cuenta lo que asignan a sus bibliotecas las facultades o escuelas, y en la BUC lo que asigna la UCM. Puede servir como indicador comparativo con otras bibliotecas universitarias de similares características.

Método:

$A/B \times 100\%$

Donde:

A= Presupuesto anual de la BUC + fondos invertidos por los centros y Departamentos en la adquisición de recursos.

B= Presupuesto de la UCM

Valoración Jornada 24 de septiembre **Cargas de Tbjto:** 2,2 **Gestión Btecas:** 4,5 **Evaluar BUC:** 4,8
(1 nada útil - 5 muy útil)

1.02 Gasto en recursos de información por usuario

Gasto rec. Inf/Usuario

A: Gasto de los centros y departamentos en adquisición de recursos de información

Formula: A/B

B: Usuarios inscritos (total carnés)

Fuente:

Poll, R.; Boekhorst, P. te, Measuring quality, 2007

Definición:

El indicador describe en términos económicos el beneficio que reporta al usuario la inversión anual en la colección, tanto física como electrónica. Cuantifica el esfuerzo económico anual de la biblioteca para poner nueva información a disposición de sus usuarios. Permite la comparación (benchmarking) con otras bibliotecas universitarias similares que empleen este mismo indicador para el cálculo del gasto y comparar el resultado a lo largo del tiempo.

Método:

Para un periodo presupuestario anual se determina el gasto total de la biblioteca en adquisiciones, pago de licencias y Préstamo interbibliotecario. Se suman las partidas correspondientes tanto de los presupuestos de la BUC como de los Centros y Departamentos que destinan fondos a la adquisición de recursos de información gestionados por la biblioteca. Se divide el gasto total en aprovisionamiento de información durante un año entre el número de usuarios inscritos.

Valoración Jornada 24 de septiembre **Cargas de Tbjto:** 2,7 **Gestión Btecas:** 4,6 **Evaluar BUC:** 4,9
(1 nada útil - 5 muy útil)

1.03 Gasto en adquisición de fondos bibliográficos por usuario

Gasto adq. Bibliogr./Usuarios	A: Gasto en las colecciones tangibles
Formula: A/B	B: Usuarios inscritos (total carnés)

Fuente:

Indicadores BUC 2006 según Indicadores UCUA

Definición:

El indicador mide el esfuerzo anual de la BUC y sus bibliotecas en la adquisición de fondos bibliográficos tangibles, relacionándolo con las comunidades de usuarios a las que las bibliotecas y la BUC en general dan servicio. El indicador permite hacer un seguimiento de dicho esfuerzo a lo largo del tiempo, así como la comparación con otras bibliotecas universitarias.

Método:

A/B

Donde:

A= Gasto anual en adquisición de fondos bibliográficos impresos y otros soportes materiales, incluyendo préstamo interbibliotecario (con o sin cargo a los presupuestos de la BUC)

B= Número de usuarios inscritos

Valoración Jornada 24 de septiembre **Cargas de Tboj:** 3,2 **Gestión Btecas:** 4,3 **Evaluar BUC:** 4,7
(1 nada útil - 5 muy útil)

1.04 Gasto en recursos electrónicos por uso

Gasto rec. Elec./Uso	A: Gasto en la colección electrónica
Formula: A/B	B: Usos de recursos electrónicos

Fuente:

Indicadores REBIUN

Definición:

Definición Gasto anual en recursos electrónicos (revistas electrónicas, bases de datos, libros electrónicos, portales científicos y otros documentos digitales) dividido por el número de usos (descargas para revistas y libros-e, y consultas para bases de datos en línea) de tales recursos durante ese ejercicio.

Objetivo El indicador mide la rentabilidad anual de la colección electrónica contratada o adquirida por la biblioteca y permite hacer su seguimiento a lo largo del tiempo, así como la comparación con otras bibliotecas universitarias.

Método:

A/B

Donde:

A= Gasto anual en recursos electrónicos (revistas-e + libros-e + bases de datos en línea)

B= Número de usos de los recursos electrónicos (nº de descargas de revistas-e + nº de descargas de libros-e + nº de consultas de bases de datos en línea)

Valoración Jornada 24 de septiembre **Cargas de Tboj:** 2,1 **Gestión Btecas:** 3,5 **Evaluar BUC:** 4,7
(1 nada útil - 5 muy útil)

1.05 Coste por descarga de artículo de texto completo

Coste descarga artículo	A: Revistas-e compradas: descargas de texto completo
Formula: A/B	B: Revistas-e: gasto total

Fuente:

Indicadores de la BUC 2006 según Indicadores UCUA
UNE-ISO/TR 20983 IN Información y documentación: indicadores para los servicios bibliotecarios electrónicos (Julio 2006)
Poll, R.; Boekhorst, P. te, Measuring quality, 2007

Definición:

Coste anual de un producto comercial relativo a revistas-e (bien una revista-e adquirida por sí sola, bien una colección de revistas-e adquiridas conjuntamente) dividido por el número de descargas anuales (visualización en pantalla, impresión o grabación) de artículos de texto completo de dicho producto comercial. El indicador no tendrá en cuenta las descargas de revistas-e realizadas a través de bases de datos agregadas, puesto que se trata aquí de evaluar el coste-rendimiento de productos comerciales exclusivamente de revistas-e. Las bases de datos agregadas se valorarán como productos comerciales en tanto que bases de datos en línea.

Método:

A/B

Donde:

A= Coste anual de un producto comercial relativo a revistas-e (bien una revista-e adquirida por sí sola, bien un paquete comercial de revistas-e adquiridas conjuntamente)

B= Número de descargas (visualización del texto, impresión, grabación) anuales a artículos de texto completo de dicho producto.

Valoración Jornada 24 de septiembre **Cargas de Tbj:** 1,8 **Gestión Btecas:** 3,3 **Evaluar BUC:** 4,5
(1 nada útil - 5 muy útil)

1.06 Coste por descarga de libro electrónico

Coste sesión libro-e	A: Coste por producto comercial: libro-e
Formula: A/B	B: Libros-e: número de descargas.

Fuente:

Servicio de Evaluación de Procesos y Centros

Definición:

Coste anual de un producto comercial relativo a libros electrónicos (bien un libro-e adquirido por sí sólo, bien una colección de libros-e adquirida como tal) dividido por el número de descargas anuales (visualización en pantalla, impresión, grabación o envío por correo-e) de dicho producto.

Método:

A/B

Donde:

A= Coste anual de un producto comercial relativo a libros electrónicos (bien un libro-e adquirido por sí sólo, bien una colección de libros-e adquirida como tal).

B= Número de descargas (visualización en pantalla, impresión, grabación, o envío por correo electrónico) anuales a dicho producto comercial.

Valoración Jornada 24 de septiembre **Cargas de Tbj:** 1,7 **Gestión Btecas:** 3,1 **Evaluar BUC:** 4,5
(1 nada útil - 5 muy útil)

1.07 Coste por consulta de bases de datos en línea

Coste consulta BBDD	A: Bases de datos: gasto total en compra o accesos
Formula: A/B	B: Bases de datos en línea: consultas o búsquedas

Fuente:

UNE-ISO/TR 20983 IN Información y documentación: indicadores para los servicios bibliotecarios electrónicos (Julio 2006)

Poll, R.; Boekhorst, P. te, Measuring quality, 2007

Definición:

Coste anual de una base de datos en línea dividido por el número de consultas o búsquedas anuales realizadas en la misma. Este indicador contabiliza las consultas efectivas y no meramente las sesiones, por cuanto el número de éstas últimas no garantiza el uso real de la base de datos.

El indicador mide la rentabilidad anual de una base de datos en línea relacionando su coste con su uso efectivo, y permite hacer su seguimiento a lo largo del tiempo, así como la comparación con otras bibliotecas universitarias.

Método:

A/B

Donde:

A= Coste anual de una base de datos en línea

B= Número de consultas o búsquedas anuales llevadas a cabo en la misma

Valoración Jornada 24 de septiembre **Cargas de Tbojo:** 1,9 **Gestión Btecas:** 3,3 **Evaluar BUC:** 4,7
(1 nada útil - 5 muy útil)

1.08 Gasto en personal por usuario

Gasto personal/Usuario	A: Gasto en personal de la BUC
Formula: A/B	B: Usuarios inscritos (total carnés)

Fuente:

Indicadores REBIUN

Definición:

Gastos de personal del Capítulo I del Presupuesto de la UCM correspondiente a la BUC en una anualidad dividido por el número de usuarios inscritos en el curso que comienza en dicho año. Se excluyen los gastos relativos a becarios-colaboradores.

Evaluar en el tiempo el gasto en personal que la BUC supone para la UCM relacionándolo con el total de usuarios inscritos de la Biblioteca. Este indicador puede ser útil en una serie temporal y para la comparación con bibliotecas universitarias similares.

Método:

A/B

Donde:

A= Gasto en personal de biblioteca (no becarios) para una anualidad obtenido del Capítulo I del Presupuesto de la UCM.

B= Número total de usuarios inscritos de la BUC para el curso que comienza en dicho año.

Valoración Jornada 24 de septiembre **Cargas de Tbojo:** 1,9 **Gestión Btecas:** 2,8 **Evaluar BUC:** 3,7
(1 nada útil - 5 muy útil)

1.09 Gasto en material informático por usuario

Gasto mat. Informatico/Usuario **A:** Material informático: gasto anual
Formula: A/B **B:** Usuarios inscritos (total carnés)

Fuente:

GT-1 "Presupuestos"

Definición:

Evaluar la inversión que se realiza en material informático en las bibliotecas para los usuarios

Método:

A/B

Donde:

A= Gasto en material informático

B= Número de usuarios inscritos de esa biblioteca en el curso que comienza en ese ejercicio

Valoración Jornada 24 de septiembre **Cargas de Tbj:** 1,5 **Gestión Btecas:** 2,9 **Evaluar BUC:** 3,9
(1 nada útil - 5 muy útil)

1.10 Gasto en bibliografía básica por usuario

Gasto Bibgraf. Básica/Usuario **A:** Bibliografía básica: gasto
Formula: A/B **B:** Usuarios inscritos (total carnés)

Fuente:

GT-1 "Presupuestos"

Definición:

Mide el gasto en bibliografía básica en relación con el número de usuarios inscritos

Método:

A/B

Donde:

A= Gasto en bibliografía básica por biblioteca durante un ejercicio

B= Número de usuarios inscritos de esa biblioteca en el curso que comienza en dicho ejercicio

Valoración Jornada 24 de septiembre **Cargas de Tbj:** 3,1 **Gestión Btecas:** 3,7 **Evaluar BUC:** 4,5
(1 nada útil - 5 muy útil)

1.11 Porcentaje del Presupuesto de cada Biblioteca en relación al Presupuesto de la BUC

% Gasto Centros/BUC **A:** Presupuesto de las bibliotecas de la BUC (no incluye personal)
Formula: $A/B*100$ **B:** Presupuesto BUC

Fuente:

GT-2 "Instalaciones"

Definición:

Medir de forma porcentual el total del presupuesto de la BUC en cada biblioteca de centro excluido los gastos de personal.

Método:

A/B

Donde:

A= Presupuesto por biblioteca durante un ejercicio.

B= Presupuesto total BUC.

Valoración Jornada 24 de septiembre **Cargas de Tbj:** 1,5 **Gestión Btecas:** 3,6 **Evaluar BUC:** 3,9
(1 nada útil - 5 muy útil)

1.12 Coste de las duplicaciones de revistas impresas adquiridas

Coste duplic. revistas. impr.	A: Revistas impresas adquiridas: coste de las duplicaciones
Formula: A	B:

Fuente:

Planificación Estratégica 2007-2009 BUC, 6.1.2

Definición:

Contabilizar el número anual de revistas impresas adquiridas por más de un centro y calcular gasto anual que esas duplicaciones aparejan, con independencia del presupuesto con cargo al cual se adquieran y del lugar físico en el que las revistas se conserven, sea en las bibliotecas o en otros locales. El indicador se refiere tanto a revistas extranjeras como nacionales y pretende dejar constancia de las dificultades a las que hace frente la BUC de cara a racionalizar las adquisiciones de revistas impresas y contribuir a la supresión de duplicaciones que aparejan un elevado gasto para la UCM. Se excluyen los costes derivados de la recepción, reclamación, procesamiento y colocación de los números duplicados.

Método:

A. Revistas impresas adquiridas: coste de las duplicaciones

Valoración Jornada 24 de septiembre **Cargas de Tbj:** 2,5 **Gestión Btecas:** 3,9 **Evaluar BUC:** 4,0
(1 nada útil - 5 muy útil)

2. Infraestructuras

2.01 Metros cuadrados por usuario

M2 / Usuario	A: Metros cuadrados de superficie
Formula: A/B	B: Usuarios inscritos (total carnés)

Fuente:

Indicadores REBIUN

Definición:

El número de metros cuadrados de la Biblioteca en relación al número de usuarios inscritos de la misma. Se pretende calibrar los espacios existentes con el objetivo de adecuarlos a las necesidades de los usuarios

Método:

A/B

Donde

A= m2 de superficie de la biblioteca

B= número de usuarios inscritos de esa biblioteca

Valoración Jornada 24 de septiembre **Cargas de Tbj:** 3,4 **Gestión Btecas:** 4,1 **Evaluar BUC:** 4,4
(1 nada útil - 5 muy útil)

2.02 Grado de satisfacción de los trabajadores en relación con las condiciones físicas de su puesto de trabajo

Satisfaccion trabaj. Instalaciones	A: Grado de satisfacción de los trabajadores con las condiciones físicas de su puesto de trabajo
Formula: A	B:

Fuente:

Servicio de Evaluación de Procesos y Centros

Definición:

Valoración del grado de satisfacción de los trabajadores en relación con las condiciones físicas de su puesto de trabajo, tomando como base los datos obtenidos en las encuestas de clima laboral.

Método:

Media de los valores obtenidos en las encuestas de clima laboral referidos al puesto de trabajo.

Valoración Jornada 24 de septiembre **Cargas de Tbj:** 2,5 **Gestión Btecas:** 4,0 **Evaluar BUC:** 4,1
(1 nada útil - 5 muy útil)

2.03 Usuarios por puesto de lectura

Usuarios / Puesto lect.	A: Usuarios inscritos (total carnés)
Formula: A/B	B: Puestos de lectura

Fuente:

Indicadores BUC 2006 siguiendo modelo UCUA
Plan de Mejoras BUC, 3.2.1.3.3.
Poll, R.; Boekhorst, P. te, Measuring quality, 2007.

Definición:

El número de metros cuadrados de la Biblioteca en relación al número de usuarios inscritos de la misma. Se pretende calibrar los espacios existentes con el objetivo de adecuarlos a las necesidades de los usuarios.

Método:

A/B

Donde:

A= Número de usuarios inscritos en una biblioteca

B= Número de puestos de lectura disponibles en ella

Valoración Jornada 24 de septiembre **Cargas de Tbj:** 4,2 **Gestión Btecas:** 4,8 **Evaluar BUC:** 4,8
(1 nada útil - 5 muy útil)

2.04 Estudiantes matriculados por puesto para trabajo en grupo

Alumnos / Puesto trabajo grupo	A: Estudiantes matriculados
Formula: A/B	B: Puestos de trabajo en grupo

Fuente:

Plan de Mejoras BUC, 3.2.1.3.4.

Definición:

El número de metros cuadrados de uso público de la biblioteca en relación al número de usuarios inscritos de la misma.

Se pretende calibrar los espacios disponibles para los usuarios con el objetivo de adecuarlos a las dimensiones de la comunidad de usuarios a que cada biblioteca da servicio en primera instancia.

Método:

A/B

Donde:

A= Número de estudiantes matriculados a los que sirve una biblioteca

B= Número de puestos de trabajo en grupo disponibles en ella

Valoración Jornada 24 de septiembre **Cargas de Tbj:** 3,3 **Gestión Btecas:** 4,0 **Evaluar BUC:** 4,4
(1 nada útil - 5 muy útil)

2.05 Porcentaje de puestos de lectura informatizados

% Puestos informatizados	A: Ordenadores de uso público
Formula: $A/B*100$	B: Puestos de lectura

Fuente:

Plan de Mejoras BUC, 3.2.2.3.2.

Definición:

Porcentaje de puestos de lectura informatizados para el público en las bibliotecas respecto del total de puestos de lectura disponibles. Se contabilizarán todos aquellos puestos con ordenador existentes en la Biblioteca, independientemente de su localización: Salas de Lectura, Mediatecas, Salas informáticas, etc. (Se incluyen los Pcs portátiles)
Evaluar la suficiencia o no de la proporción de puestos de lectura informatizados en las bibliotecas respecto del total.

Método:

$A/B \times 100\%$

Donde:

A= Número de ordenadores de uso público

B= Número de puestos de lectura

Valoración Jornada 24 de septiembre **Cargas de Tbjó:** 3,6 **Gestión Btecas:** 4,4 **Evaluar BUC:** 4,7
(1 nada útil - 5 muy útil)

2.06 Visitas a las bibliotecas por usuario

Accesos a Btcas / Usuarios	A: Visitas a las bibliotecas
Formula: A/B	B: Usuarios inscritos (total carnés)

Fuente:

Plan de Mejoras BUC, 3.2.2.3.2.

Definición:

Número de vistas a la Biblioteca dividido por el número de usuarios inscritos

Método:

A/B

Donde:

A= Número visitas a la Biblioteca

B= Número usuarios inscritos

Valoración Jornada 24 de septiembre **Cargas de Tbjó:** 4,7 **Gestión Btecas:** 4,8 **Evaluar BUC:** 4,8
(1 nada útil - 5 muy útil)

2.07 Porcentaje de ocupación en periodos de máxima afluencia

% ocupación puestos lectura	A: Puestos de lectura: ocupación media
Formula: $A/B*100$	B: Puestos de lectura

Fuente:

Poll, R.; Boekhorst, P. te, Measuring quality, 2007

Definición:

Porcentaje de ocupación de los puestos de lectura en los periodos de máxima afluencia

Método:

Durante la última semana de enero y última de mayo a las 12 h. y a las 17 h. se tomará el porcentaje de puestos ocupados.

Valoración Jornada 24 de septiembre **Cargas de Tbjó:** **Gestión Btecas:** **Evaluar BUC:**
(1 nada útil - 5 muy útil)

2.08 Usuarios por ordenador de uso público

Usuarios / Ordenadores uso pub.	A: Usuarios inscritos (total carnés)
Formula: A/B	B: Ordenadores de uso público

Fuente:

Plan de Mejoras, BUC, 3.2.2.3.5 y 3.2.2.3.6
Plan Estratégico 2007-2009 BUC, 3.4.2
Indicadores de la BUC 2006 según Indicadores UCUA
Indicadores Biblioteca Universidad de Sevilla
Indicadores COBUN 2008, 2.3 (mide el número de horas de disponibilidad)

Definición:

Número de usuarios inscritos dividido por el número de ordenadores disponibles para los usuarios, tanto fijos en salas como portátiles en préstamo.
Evaluar la cantidad de ordenadores de uso público disponibles en las bibliotecas, ya sean fijos en las salas o portátiles en préstamo, con vistas a adecuar ese número a las necesidades de la comunidad de usuarios a la que cada biblioteca da servicio en primera instancia.

Método:

Dividir el número de usuarios inscritos de cada biblioteca por el número de ordenadores de uso público disponibles en cada centro.

Valoración Jornada 24 de septiembre **Cargas de Tbjó:** 3,8 **Gestión Btecas:** 4,6 **Evaluar BUC:** 4,8
(1 nada útil - 5 muy útil)

2.09 Grado de satisfacción de usuarios con respecto a las infraestructuras de las bibliotecas

Satisfacción usuarios infraestruc.	A: Grado de satisfacción de los alumnos con las infraestructuras
Formula: A	B:

Fuente:

Servicio de Evaluación de Procesos y Centros

Definición:

Analizar la evolución anual de las encuestas de satisfacción de usuarios (alumnos) en lo referente a infraestructuras bibliotecarias con el fin de estudiar sugerencias, detectar áreas de mejora y establecer prioridades de cara a emprender medidas correctoras.

Método:

Valor médio de los valores obtenidos en las encuestas de satisfacción de usuarios en relación con las infraestructuras de las bibliotecas.

Valoración Jornada 24 de septiembre **Cargas de Tbjó:** 1,9 **Gestión Btecas:** 4,3 **Evaluar BUC:** 4,7
(1 nada útil - 5 muy útil)

2.10 Puestos de lectura de la Biblioteca por personal

Puestos lect. / Personal **A:** Puestos de lectura
Formula: A/B **B:** Personal de la biblioteca

Fuente:

GT-2 "Instalaciones"

Definición:

Número de puestos de lectura dividido por el número de miembros del personal de la biblioteca. Se trata de un indicador de productividad o rendimiento que parte del principio de cuanto más puestos de lectura por personal tanto más carga de trabajo supone

Método:

A/B

Donde:

A= Numero de puestas de lectura

B= Número de miembros del personal de la biblioteca (plantilla más becarios)

Valoración Jornada 24 de septiembre **Cargas de Tbjto:** 4,7 **Gestión Btecas:** 3,7 **Evaluar BUC:** 3,4
(1 nada útil - 5 muy útil)

2.11 Puntos de servicio por personal de tarde

Puntos serv. / Personal tarde **A:** Puntos de servicio de tarde (atención permanente al usuario)
Formula: A/B **B:** Personal de la biblioteca de tarde

Fuente:

Sugerido en la Jornada de Indicadores 24 de septiembre 2008

Definición:

Este indicador pretende reflejar la realidad del Centro o Unidad, en función de los Espacios o Servicios que requieren personal para su atención en el turno de tarde. Recoger la realidad sobre la distribución espacial del Personal y la atención personalizada requerida en los puntos de servicio existentes.

Método:

A/B

A = N° real de Puntos de Servicio atendidos por Personal de cara al Público por la tarde

B = Total de personas en esa Biblioteca o Unidad en turno de tarde

Valoración Jornada 24 de septiembre **Cargas de Tbjto:** **Gestión Btecas:** **Evaluar BUC:**
(1 nada útil - 5 muy útil)

2.12 Puntos de servicio por personal de mañana

Puntos serv. / Personal mañana **A:** Puntos de servicio de mañana (atención permanente al usuario)
Formula: A/B **B:** Personal de la biblioteca de mañana

Fuente:

Reformulado a raíz de la Jornada de Indicadores 24 de septiembre 2008

Definición:

Este indicador pretende reflejar la realidad del Centro o Unidad, en función de los Espacios o Servicios que requieren personal para su atención en el turno de mañana.. Recoger la realidad sobre la distribución espacial del Personal y la atención personalizada requerida en los puntos de servicio existentes.

Método:

A/B

A = N° real de Puntos de Servicio atendidos por Personal de cara al Público por la mañana

B = Total de personas en esa Biblioteca o Unidad en turno de mañana

Valoración Jornada 24 de septiembre **Cargas de Tbjto:** 4,9 **Gestión Btecas:** 4,9 **Evaluar BUC:** 4,6
(1 nada útil - 5 muy útil)

3. Colecciones

3.01 Porcentaje de monografías ingresadas por compra

% Monografías compra	A: Libros ingresados por compra: ejemplares
Formula: $A/B*100$	B: Libros ingresados: ejemplares

Fuente:

Planificación Estratégica BUC 2007-2009, 6.3.1
Plan de Mejoras BUC, 3.3.1.3.1

Definición:

Expresión porcentual del número anual de ejemplares de monografías ingresados por compra en la colección.
Se pretende determinar el peso relativo que la compra tiene entre las diferentes fórmulas de adquisición en el crecimiento de las colecciones de monografías complutenses; es decir, qué proporción de ese crecimiento corresponde a la compra. El canje y la donación supone conjuntamente el porcentaje restante.

Método:

$A/B \times 100\%$

Donde:

A= Número de ejemplares de monografías ingresados por compra

B= Número total de ejemplares de monografías ingresados en la colección en el último año

Se obtendrán así el porcentaje relativo a compra, y el resto correspondería conjuntamente a donación y canje.

Valoración Jornada 24 de septiembre **Cargas de Tbojo:** 4,8 **Gestión Btecas:** 4,8 **Evaluar BUC:** 4,8
(1 nada útil - 5 muy útil)

3.02 Porcentaje de la colección sin catalogar

% ejemp. pendiente catalogar	A: Ejemplares pendientes de catalogar
Formula: $A/B*100$	B: Libros a 31/12 (incluidos anteriores a 1800): total

Fuente:

Indicadores REBIUN 2005

Definición:

Expresión porcentual anual del número de ejemplares de la colección complutense sin catalogar respecto del total de ejemplares que integran las colecciones complutenses.
Se pretende calibrar anualmente qué proporción de las colecciones de los centros, de la Biblioteca Histórica y de la UCM en general está integrada en el catálogo automatizado de la BUC.

Método:

$A/B \times 100\%$

Donde:

A= Número de ejemplares sin catalogar a 31/12

B= Número total de ejemplares de la colección en esa misma fecha (A+ N° de ejemplares en catálogo)

Valoración Jornada 24 de septiembre **Cargas de Tbojo:** 3,7 **Gestión Btecas:** 4,7 **Evaluar BUC:** 4,1
(1 nada útil - 5 muy útil)

3.03 Ejemplares incorporados al catálogo por usuario

Ejempl. Catalogados/Usuario	A: Ejemplares incorporados al catálogo
Formula: A/B	B: Usuarios inscritos (total carnés)

Fuente:

Indicadores REBIUN

Definición:

Número de ejemplares incorporados al catálogo automatizado durante el año dividido por el número de usuarios inscritos.
Se pretende determinar si el crecimiento de la colección se adecua al tamaño de la comunidad de usuarios.

Método:

A/B

Donde:

A= Número de ejemplares añadidos al catálogo.

B= Número de usuarios inscritos.

Valoración Jornada 24 de septiembre **Cargas de Tbjo:** 4,0 **Gestión Btecas:** 4,6 **Evaluar BUC:** 4,6
(1 nada útil - 5 muy útil)

3.04 Porcentaje de títulos de revista ingresados por canje y donación

% Rev. Canje y donación	A: Revistas impresas: títulos ingresados por canje y donación
Formula: $A/B*100$	B: Revistas vivas

Fuente:

Servicio de Evaluación de Procesos y Centros

Definición:

Determinar el impacto que la donación y el canje tienen por lo que toca al número de títulos de revistas ingresados anualmente en la colección de la BUC.

Método:

Contabilizar en una tabla de dos columnas todos los títulos de revistas recibidos por donación y por canje en la BUC.

Valoración Jornada 24 de septiembre **Cargas de Tbjo:** 3,4 **Gestión Btecas:** 3,8 **Evaluar BUC:** 3,7
(1 nada útil - 5 muy útil)

3.05 Proporción de revistas extranjeras adquiridas fuera del concurso de suministro de revistas

%Revs. Extranj. fuera Concurso **A:** Revistas extranjeras adquiridas fuera de concurso
Formula: $A/B*100$ **B:** Revistas extranjeras adquiridas: títulos

Fuente:

Planificación Estratégica 2007-2009 BUC, 6.3.3

Definición:

Expresión porcentual del número de revistas extranjeras adquiridas fuera del concurso de suministro de revistas respecto del total de revistas extranjeras adquiridas, con independencia del origen del presupuesto con que se adquieran.

Método:

$A/B*100$

Donde:

A=Número de revistas extranjeras adquiridas fuera del concurso de suministro de revistas

B=Número total de revistas extranjeras adquiridas

Valoración Jornada 24 de septiembre **Cargas de Tbj:** 3,8 **Gestión Btecas:** 3,2 **Evaluar BUC:** 3,0
(1 nada útil - 5 muy útil)

3.06 Porcentaje de la colección prestada

% colección prestada **A:** Títulos prestados en el año
Formula: $A/B*100$ **B:** Títulos disponibles para préstamo

Fuente:

Servicio de Evaluación de Procesos y Centros

Definición:

Porcentaje de los títulos de los que al menos un ejemplar se haya prestado en el último año respecto del total de títulos susceptibles de préstamo.

Método:

$A/B*100$

Donde:

A= Número de títulos de los que al menos un ejemplar se ha prestado una vez en el último año

B= Número total de títulos de la colección susceptibles de préstamo.

Valoración Jornada 24 de septiembre **Cargas de Tbj:** 4,9 **Gestión Btecas:** 4,9 **Evaluar BUC:** 4,9
(1 nada útil - 5 muy útil)

3.07 Porcentaje de las nuevas adquisiciones prestadas

% nuevas adq. Prestadas

A: Número de títulos adquiridos dos años atrás de los que al menos un ejemplar se ha prestado una vez en el último año.

Formula: $A/B*100$

B: Número total de títulos adquiridos dos años atrás de la colección susceptibles de préstamo.

Fuente:

Servicio de Evaluación de Procesos y Centros

Definición:

Porcentaje de los nuevos títulos adquiridos dos años atrás de los que al menos un ejemplar se haya prestado en el último año respecto del total de títulos adquiridos dos años atrás susceptibles de préstamo.

Método:

$A/B*100$

Donde:

A= Número de títulos adquiridos dos años atrás de los que al menos un ejemplar se ha prestado una vez en el último año.

B= Número total de títulos adquiridos dos años atrás de la colección susceptibles de préstamo.

Valoración Jornada 24 de septiembre **Cargas de Tbojo:** 4,7 **Gestión Btecas:** 4,7 **Evaluar BUC:** 4,3
(1 nada útil - 5 muy útil)

3.08 Porcentaje de la colección en libre acceso prestada

% préstamos L.A.

A: Libre acceso: títulos prestados

Formula: $A/B*100$

B: Libre acceso: títulos disponibles para préstamo

Fuente:

Servicio de Evaluación de Procesos y Centros

Definición:

Porcentaje de los títulos con ejemplares ubicados en libre acceso de los que al menos un ejemplar se haya prestado en el último año respecto del total de títulos en libre acceso susceptibles de préstamo.

Método:

$A/B*100$

Donde:

A= Número de títulos de libre acceso de los que al menos un ejemplar se ha prestado una vez en el último año

B= Número total de títulos en libre acceso de la colección susceptibles de préstamo.

Valoración Jornada 24 de septiembre **Cargas de Tbojo:** 4,4 **Gestión Btecas:** 4,5 **Evaluar BUC:** 4,1
(1 nada útil - 5 muy útil)

3.09 Porcentaje de autopréstamos por total de préstamos

% autopréstamos	A: Autopréstamos: número anual
Formula: $A/B*100$	B: Préstamos por tipo de usuario

Fuente:

Planificación Estratégica 2007-2009 BUC, 3.4.4.

Definición:

Expresión porcentual del volumen de autopréstamos en un periodo de tiempo (p.e., un año) respecto del total de préstamos realizados.

Se pretende evaluar el uso de las máquinas de autopréstamo en las bibliotecas de centros de la BUC, de cara a intensificarlo como alternativa al sistema manual de préstamo.

Método:

$A/B \times 100\%$

Donde:

A= Número de autopréstamos en un periodo de tiempo (1 año)

B= Número total de préstamos durante dicho periodo

El indicador se aplicará a las bibliotecas de centros que dispongan de máquinas de autopréstamo operativas y a la BUC en general sobre la base de las bibliotecas evaluadas.

Valoración Jornada 24 de septiembre **Cargas de Tbjó:** 4,0 **Gestión Btecas:** 3,3 **Evaluar BUC:** 3,0
(1 nada útil - 5 muy útil)

3.10 Préstamos de ejemplares de libre acceso sobre el total de préstamos

Prest. Ejemp LA / Total prest.	A: Libre acceso: ejemplares prestados
Formula: $A/B*100$	B: Préstamos por tipo de usuario

Fuente:

Planificación Estratégica 2007-2009 BUC, 3.4.4.

Definición:

Determinar si el mayor volumen de préstamos corresponde y en que medida a los fondos de libre acceso.

Sirve de base para establecer pautas conforme a las cuales redistribuir la ubicación de la colección.

El porcentaje restante corresponde a los préstamos de libros de depósitos.

Método:

$A/B \times 100$

A= N° de préstamos de ejemplares de libre acceso

B= N° total de préstamos

Valoración Jornada 24 de septiembre **Cargas de Tbjó:** 4,3 **Gestión Btecas:** 4,1 **Evaluar BUC:** 3,7
(1 nada útil - 5 muy útil)

3.11 Porcentaje de asignaturas con bibliografía recomendada actualizada adquirida

%Asignat. Bibliogr. Recom. Adquirida	A: Asignaturas con bibliografía recomendada adquirida en el año
Formula: $A/B*100$	B: Asignaturas impartidas

Fuente:

Plan de Mejoras BUC, 1.2.1

Definición:

Volumen de asignaturas con bibliografía recomendada adquirida dentro del curso académico respecto del total de asignaturas de las titulaciones a las que da servicio cada biblioteca.

Se pretende definir criterios y pautas generales a partir de las puestas en marcha en aquellas bibliotecas que de manera eficaz y rápida están adquiriendo bibliografías recomendadas de sus titulaciones, a fin de conseguir que los usuarios dispongan de las bibliografías recomendadas actualizadas en sus respectivas bibliotecas en un tiempo lo más breve posible.

Método:

Hacer un listado con todas las asignaturas de las titulaciones a que da servicio cada biblioteca y recabar las bibliografías recomendadas actualizadas de dichas asignaturas, anotando para cada una la fecha en la que se ha conseguido la lista de obras. Anotar a continuación en cada lista bibliográfica las fechas de adquisición y recepción de los títulos. Finalmente anotar en el listado de asignaturas la fecha en que se ha logrado tener disponible cada lista de libros, obviando los agotados o descatalogados. Calcular, respecto del total de asignaturas, el porcentaje de asignaturas de las que ha conseguido adquirirse su bibliografía recomendada antes de la finalización del curso (p.e., para el curso 2008-2009, antes del 30 de junio de 2009)

Valoración Jornada 24 de septiembre **Cargas de Tbojo:** 4,0 **Gestión Btecas:** 4,0 **Evaluar BUC:** 4,0
(1 nada útil - 5 muy útil)

3.12 Ejemplares por título de bibliografía recomendada adquiridos

Bibliograf. Recomend Ejem / títulos	A: Bibliografía recomendada: ejemplares adquiridos
Formula: A/B	B: Bibliografía recomendada: títulos adquiridos

Fuente:

Plan de Mejoras BUC, 1.2.1.3.2

Indicadores Biblioteca Universidad de Sevilla

Definición:

Número medio de ejemplares por título de bibliografía recomendada adquiridos en el último año en las distintas bibliotecas.

Se pretende definir una serie de criterios y pautas generales para la BUC en relación con el número de ejemplares por título de bibliografía recomendada que sería aconsejable adquirir en las bibliotecas.

Identificar las buenas prácticas de aquellas bibliotecas que están prestando especial atención a la adquisición de bibliografías recomendadas para sus titulaciones. Conseguir que los usuarios dispongan de las bibliografías recomendadas actualizadas en sus respectivas bibliotecas en un número de ejemplares adecuado.

Método:

Hacer un listado con todos los títulos de las bibliografías recomendadas adquiridos en el último año y anotar el número de ejemplares comprados por título. Hallar la media según la fórmula:

A/B

Donde:

A= número total de ejemplares de bibliografías recomendadas adquiridos el último año

B= número total de títulos de bibliografías recomendadas adquiridos el último año

Valoración Jornada 24 de septiembre **Cargas de Tbojo:** 4,0 **Gestión Btecas:** 4,0 **Evaluar BUC:** 3,8
(1 nada útil - 5 muy útil)

3.13 Tiempo medio de solicitud al proveedor desde la petición del usuario

T.M. petición usuario solicitud proveedor	A: Adquisición: nº medio de días hasta la tramitación de peticiones de usuarios
Formula: A	B:

Fuente:

Plan de Mejoras BUC, 4.2.1.3

Definición:

Días empleados, de media, desde que el usuario solicita la adquisición de un ítem a la biblioteca hasta que la biblioteca solicita la adquisición de dicho ítem a un proveedor.

Se pretende establecer un estándar interno con el que medir la eficiencia y evolución en el tiempo de los procesos de adquisición y proceso técnico de las Bibliotecas, con la vista puesta en la reducción del tiempo de espera en la disponibilidad final de los ítems para el usuario.

Método:

Tomar un periodo de muestra de actividad normal de la biblioteca, p.e. el mes de abril o el de noviembre, y anotar durante ese periodo el número de días transcurridos desde que un usuario solicita la compra de un ítem hasta que se tramita el pedido del ítem en el módulo de adquisiciones de Millenium. Se tendrán en cuenta únicamente aquellos documentos solicitados por los usuarios que la biblioteca decida comprar en función de criterios establecidos de oportunidad y conveniencia, y se confeccionará un listado de los mismos anotando la fecha de petición del usuario y la de tramitación del pedido.

Se contará el número de días transcurrido y se calculará la media de acuerdo con la fórmula:

A/B

Donde:

A= \sum del total días transcurridos en el ínterin entre solicitudes de los usuarios y tramitaciones de los pedidos

B= Número de peticiones tramitadas

Valoración Jornada 24 de septiembre
(1 nada útil - 5 muy útil)

Cargas de Tbjó: 3,9 Gestión Btecas: 4,2 Evaluar BUC: 3,9

3.14 Tiempo medio de adquisición

T.M.Adquisición

A: Adquisición: monografías extranjeras y especializadas: nº medio de días empleados

Formula: A y B

B: Adquisición: monografías españolas: nº medio de días empleados

Fuente:

Poll, R.; Boekhorst, P. te, Measuring quality, 2007.
ISO 11620 UNE 50137, B.3.1.1.
Indicadores COBUN 2008, 6.5

Definición:

Número medio de días transcurridos desde que se introduce el pedido de compra de ítems en el módulo de adquisiciones de Millenium hasta que se da de alta en él la recepción de dichos ítems.

Se pretende disponer de un criterio interno para medir la evolución en el tiempo de la eficiencia de los proveedores de adquisiciones de nuestras bibliotecas y compararlos, con la vista puesta en la reducción del tiempo de espera en la disponibilidad final de los ítems para el usuario.

Método:

Pueden emplearse diferentes métodos, aunque el más práctico y sencillo es la elaboración de un informe a partir del Módulo de informes de Millenium que refleje:

- Tipo de ítem (soporte y TMA¹ y TMA²)
- Proveedor
- Fecha de pedido
- Fecha de recepción

Otra posibilidad consiste en utilizar el sistema automático de reclamaciones, fijando un periodo de reclamación por tipo de ítem.

Una alternativa al uso del sistema automatizado consiste en la realización manual de todo el proceso, eligiendo un periodo de muestra y anotando en una ficha por ítem y proveedores los tiempos transcurridos. Se confeccionan listas con los tiempos de cada ítem y proveedor se toman los de la mitad de dicha lista como valores medios.

A=Número medio de días transcurridos para la adquisición de monografías extranjeras y especializadas

B=Número medio de días transcurridos para la adquisición de monografías españolas

Valoración Jornada 24 de septiembre **Cargas de Tbj:** 3,1 **Gestión Btecas:** 3,9 **Evaluar BUC:** 3,7
(1 nada útil - 5 muy útil)

3.15 Tiempo medio de proceso técnico

T.M.Proceso técnico	A: Proceso técnico: nº medio de días empleados
Formula: A	B:

Fuente:

Poll, R.; Boekhorst, P. te, Measuring quality, 2007.
ISO 11620 UNE 50137, B.3.2.1.
Plan de Mejoras BUC, 4.2.1.3.3.
Indicadores COBUN 2008, 6.2.

Definición:

Número medio de días laborables transcurridos desde la recepción de un ítem o, en general, su incorporación al sistema (para donativos) hasta su disponibilidad final para el usuario. Incluye: Recepción, Catalogación, Forrado o encuadernación, Proceso físico (sellado, magnetizado, tejuelado), Colocación en estantería y URL accesible o aviso al usuario en caso de reserva
Se pretende disponer de un criterio interno para evaluar la eficiencia, y su evolución en el tiempo, de los servicios de proceso técnico de nuestras bibliotecas.

Método:

Aunque pueda medirse de forma automatizada parte del proceso, no sucede así con el proceso físico y la colocación efectiva en estantería, por lo que ha de recurrirse a un procedimiento manual.
Se elige un periodo de muestra de actividad normal de la biblioteca (p.e. un mes). Cada ítem que va a incorporarse a la colección se acompaña con una ficha en la que se van a anotar manualmente las fechas de:

- Recepción o incorporación del ítem (cuando se decide incorporar un donativo), que queda listo para ser procesado
- Fin de la catalogación y clasificación del ítem
- Fin de su forrado o encuadernación
- Fin de su proceso físico (sellado, magnetizado y tejuelado)
- Fecha de colocación física del ítem en estantería, instalación y disponibilidad en el servidor, o aviso de disponibilidad de la reserva

Para cada ítem se suma el número de días laborables y se confecciona una lista con todos ellos. Los ítems del medio de la lista representan los valores medios.

En el caso de la Biblioteca Histórica se considerarán las peculiaridades que encierra el proceso técnico y el tratamiento del libro antiguo.

Valoración Jornada 24 de septiembre **Cargas de Tboj:** 4,4 **Gestión Btecas:** 4,3 **Evaluar BUC:** 3,9
(1 nada útil - 5 muy útil)

3.16 Porcentaje de la colección inventariada

% Colec. Inventariada.	A: Inventario: ejemplares
Formula: A/B*100	B: Ejemplares catalogados a 31/12

Fuente:

Planificación Estratégica BUC 2007-2009, 6.2.1

Definición:

Expresión porcentual del número de ejemplares inventariados en el último año respecto del total de ejemplares de la colección. Se pretende hacer un seguimiento de los inventarios realizados en las bibliotecas de centros y en la Biblioteca Histórica. Establecer y actualizar criterios generales en la política de gestión de colecciones de la BUC relativos a inventarios.

Método:

A/B x 100%

Donde:

A= Nº de ejemplares inventariados en el último año por biblioteca

B= Nº total de ejemplares de la colección de dicha biblioteca

Valoración Jornada 24 de septiembre **Cargas de Tboj:** 4,2 **Gestión Btecas:** 3,4 **Evaluar BUC:** 3,1
(1 nada útil - 5 muy útil)

3.17 Porcentaje de volúmenes de libre acceso respecto del total

%L.A.	A: Libre acceso: ejemplares
Formula: $A/B*100$	B: Ejemplares catalogados a 31/12

Fuente:

Sugerido en la Jornada de Indicadores 24 de septiembre 2008

Definición:

Expresión porcentual del número de volúmenes en libre acceso con respecto al total en las bibliotecas complutenses.

Método:

$A/B \times 100\%$

Donde:

A= N° ejemplares de libre acceso por biblioteca

B= N° total de ejemplares

Valoración Jornada 24 de septiembre **Cargas de Tboj:** **Gestión Btecas:** **Evaluar BUC:**
(1 nada útil - 5 muy útil)

3.18 Volúmenes en libre acceso por personal

Vol. LA / Personal	A: Libre acceso: ejemplares
Formula: A/B	B: Personal de la biblioteca

Fuente:

GT-2 "Instalaciones"

Definición:

Número de volúmenes de libre acceso dividido por el número de miembros del personal de la biblioteca.

Método:

A/B

Donde:

A= Numero de volúmenes en salas de libre acceso

B= Número de miembros del personal de la biblioteca (plantilla más becarios)

Valoración Jornada 24 de septiembre **Cargas de Tboj:** 4,8 **Gestión Btecas:** 4,2 **Evaluar BUC:** 3,9
(1 nada útil - 5 muy útil)

3.19 Revistas vivas por personal

Revistas vivas / Personal	A: Revistas vivas
Formula: A/B	B: Personal de la biblioteca

Fuente:

GT-2 "Instalaciones"

Definición:

Títulos de revistas vivas dividido por el número de miembros del personal de la biblioteca.

Método:

A/B

Donde:

A= Número de títulos de revistas vivas

B= Número de miembros del personal de la biblioteca (plantilla más becarios)

Valoración Jornada 24 de septiembre **Cargas de Tboj:** 4,9 **Gestión Btecas:** 4,2 **Evaluar BUC:** 3,5
(1 nada útil - 5 muy útil)

3.20 Ejemplares añadidos al catálogo por personal

Nº ejempl. Catalog. año / Personal	A: Ejemplares incorporados al catálogo
Formula: A/B	B: Personal de la biblioteca

Fuente:

Servicio de Evaluación de Procesos y Centros

Definición:

Dimensionar la carga de trabajo que suponen las labores técnicas y auxiliares ligadas a todas las actividades que conlleva la incorporación de nuevos registros y ejemplares físicos a la colección.

Método:

A/B

A= número de ejemplares añadidos al catálogo en el año

B= Número de miembros del personal de la biblioteca (plantilla más becarios)

Valoración Jornada 24 de septiembre **Cargas de Tbj:** 4,9 **Gestión Btecas:** 4,3 **Evaluar BUC:** 4,0
(1 nada útil - 5 muy útil)

3.21 Registros bibliográficos añadidos al catálogo por personal

Nº reg. bibgraf. año / Personal	A: Títulos: registros Marc: incremento anual
Formula: A/B	B: Personal de la biblioteca

Fuente:

Sugerido en la Jornada de Indicadores 24 de septiembre 2008

Definición:

Dimensionar la carga de trabajo que suponen las labores técnicas y auxiliares ligadas a todas las actividades que conlleva la incorporación de nuevos registros bibliográficos a la base de datos.

Método:

A/B

A= Número de registros bibliográficos añadidos al catálogo en el año

B= Número de miembros del personal de la biblioteca (plantilla más becarios)

Valoración Jornada 24 de septiembre **Cargas de Tbj:** **Gestión Btecas:** **Evaluar BUC:**
(1 nada útil - 5 muy útil)

3.22 Ejemplares inventariados por personal

Ejemplares inventariados / Personal	A: Inventario: ejemplares
Formula: A/B	B: Personal de la biblioteca

Fuente:

Sugerido en la Jornada de Indicadores 24 de septiembre 2008

Definición:

Número de ejemplares que se han inventariado durante un año dividido por el número de personas que integran la biblioteca.

Método:

A/B

Donde:

A= Número de ejemplares inventariados

B= Número de miembros del personal de la biblioteca (plantilla más becarios)

Valoración Jornada 24 de septiembre **Cargas de Tbj:** **Gestión Btecas:** **Evaluar BUC:**
(1 nada útil - 5 muy útil)

3.23 Ejemplares expurgados o cambiados de colección por personal

Ejempl. Expurgados / Personal	A: Número anual de ejemplares expurgados o cambiados de colección
Formula: A/B	B: Personal de la biblioteca

Fuente:

Sugerido en la Jornada de Indicadores 24 de septiembre 2008

Definición:

Número de ejemplares expurgados o cambiados de colección dividido entre el numero de personas de la biblioteca.

Método:

A/B

Donde:

A= Número de ejemplares expurgados + cambiados de colección.

B= Número de miembros del personal de la biblioteca (plantilla más becarios)

Valoración Jornada 24 de septiembre **Cargas de Tbojo:** **Gestión Btecas:** **Evaluar BUC:**
(1 nada útil - 5 muy útil)

3.24 Registros introducidos en Compludoc y CompluRed por personal

Nº reg Compludoc y Complured / Personal	A: Registros introducidos en Compludoc más Complu-red
Formula: A/B	B: Personal de la biblioteca

Fuente:

Reformado a raíz de lo sugerido en la Jornada de Indicadores 24 de septiembre 2008

Definición:

Número de registros introducidos en Compludoc y Complured dividido por el número de personas que integran la biblioteca. Reflejar, a través de sus resultados, las cargas de trabajo asociadas anualmente al acrecentamiento de Compludoc y CompluRed.

Método:

A/B

Donde:

A= Número anual de registros introducidos en Compludoc y CompluRed

B= Número de miembros del personal de la biblioteca (plantilla más becarios)

Valoración Jornada 24 de septiembre **Cargas de Tbojo:** 4,1 **Gestión Btecas:** 3,4 **Evaluar BUC:** 3,2
(1 nada útil - 5 muy útil)

4. Servicios a los usuarios

4.01 Porcentaje de usuarios con préstamo en fecha fija

% usuarios con prest. fecha fija **A:** Usuarios con préstamo en fecha fija
Formula: $A/B*100$ **B:** Usuarios inscritos (total carnés)

Fuente:

Indicadores BUC 2006 según Indicadores UCUA

Definición:

Expresión porcentual del número de usuarios que en una fecha concreta tienen algún documento prestado con respecto al total de usuarios inscritos.

Se pretende constatar la repercusión del servicio de préstamo sobre la comunidad de usuarios.

Método:

Se elegirá la fecha o fechas que se juzguen más apropiadas. Utilizando el sistema, se calculará el número de usuario con préstamo en el día o días elegidos y se pondrá en relación con el número total de usuarios inscritos. El resultado podrá reflejarse como un porcentaje según esta fórmula:

$A/B \times 100\%$

Donde:

A= Número de usuarios con préstamo en fecha fija

B= Población total de usuarios inscritos

Valoración Jornada 24 de septiembre **Cargas de Tbj:** 4,1 **Gestión Btecas:** 4,1 **Evaluar BUC:** 4,0
(1 nada útil - 5 muy útil)

4.02 Préstamos por usuario

Préstamos/Usuario **A:** Ejemplares prestados: total
Formula: A/B **B:** Usuarios inscritos (total carnés)

Fuente:

Indicadores BUC 2006 según Indicadores UCUA
Poll, R.; Boekhorst, P. te, Measuring quality, 2007.
Indicadores COBUN 2008, 1.1

Definición:

Número anual de préstamos de la BUC dividido por el número de usuarios inscritos.

Método:

A/B

Donde:

A= Número anual de préstamos de una biblioteca

B= Población total de usuarios inscritos de dicha biblioteca en ese año

Valoración Jornada 24 de septiembre **Cargas de Tbj:** 3,7 **Gestión Btecas:** 4,4 **Evaluar BUC:** 4,1
(1 nada útil - 5 muy útil)

4.03 Tiempo medio de entrega de las peticiones de los depósitos

T.M. entrega peticiones depósitos

A: Depósitos: nº medio de minutos para entrega de peticiones

Formula: A

B:

Fuente:

Plan de Mejoras BUC, 4.2.1.3.4

Definición:

Minutos transcurridos, de media, desde que el usuario solicita un documento de los depósitos hasta que lo tiene a su disposición.

Se pretende establecer un cierto estándar interno con la vista puesta en la reducción del tiempo de espera en la disponibilidad final de los ítems para el usuario y de cara a establecer compromisos de calidad como los indicados en la Carta de Servicios.

Método:

Tomar un periodo de muestra de actividad normal de la biblioteca, p.e. el mes de abril o el de noviembre, y anotar en un listado durante ese periodo el número de minutos transcurridos desde que un usuario solicita un documento de los depósitos hasta que se le hace entrega del mismo.

Ordenar el listado de acuerdo con los tiempos empleados y tomar los valores de la mitad de la lista como tiempo medio empleado.

Valoración Jornada 24 de septiembre **Cargas de Tbjó:** 2,8 **Gestión Btecas:** 4,0 **Evaluar BUC:** 3,1
(1 nada útil - 5 muy útil)

4.04 Porcentaje de alumnos de último curso que no han utilizado nunca el servicio de préstamo

% alumnos sin préstamos

A: Alumnos de último curso que no han hecho uso del servicio de préstamo

Formula: $A/B*100$

B: Alumnos de último curso

Fuente:

Servicio de Evaluación de Procesos y Centros

Definición:

Porcentaje de alumnos de último curso que no han hecho uso del servicio de préstamo en todos los años de sus estudios.

Método:

A/B

Donde:

A= Número de alumnos de último curso que no han hecho uso del servicio de préstamo

B= Número total de alumnos de último curso

Valoración Jornada 24 de septiembre **Cargas de Tbjó:** **Gestión Btecas:** **Evaluar BUC:**
(1 nada útil - 5 muy útil)

4.05 Tasa de éxito del servicio de PI para usuarios internos

% Éxito PI para usuarios internos

A: P.I. conseguidos por la Biblioteca

Formula: $A/B*100$

B: P.I.: Total de copias y libros no intercentros solicitados por la Biblioteca

Fuente:

Indicadores BUC 2006 según Indicadores UCUA

Definición:

Porcentaje de las peticiones de PI realizadas por nuestros usuarios internos servidas efectivamente. No se tendrá en cuenta el préstamo intercentros.

Se pretende evaluar la eficacia de los servicios de PI ante nuestra comunidad investigadora complutense.

Método:

Contabilizar las peticiones servidas con ayuda del Programa de PI de la BUC y establecer su porcentaje respecto del total de peticiones, según la fórmula:

$A/B \times 100\%$

Donde:

A= Número de peticiones efectivamente servidas

B= Número total de peticiones de usuarios internos

Las peticiones tramitadas desde Servicios Centrales se adscribirán a la biblioteca de centro que dio origen a la petición, a la cual estará adscrito el investigador en cuestión.

Valoración Jornada 24 de septiembre **Cargas de Tbjó:** 2,5 **Gestión Btecas:** 4,6 **Evaluar BUC:** 4,6
(1 nada útil - 5 muy útil)

4.06 Ratio de solicitudes externas de PI en relación a las peticiones internas

PI solicit. externas / petic. Internas

A: P.I.: solicitudes externas recibidas

Formula: A/B

B: P.I.: Total de copias y libros no intercentros solicitados por la Biblioteca

Fuente:

Poll, R.; Boekhorst, P. te, Measuring quality, 2007.

Indicadores BUC 2006 según modelo Indicadores UCUA

Definición:

Número anual de solicitudes externas de PI recibidas dividido por el número anual de peticiones de usuarios internos destinadas a otros centros ajenos a la BUC. El indicador ofrece un panorama general del servicio de PI en cuanto a su demanda por usuarios finales (peticiones enviadas y recibidas) y permite saber si una biblioteca es más suministradora (>1) o receptora (<1) de P.I. Se considera "petición" a la formulada originalmente por el investigador, no a los diversos intentos que en su caso haga la biblioteca para satisfacerla, y con independencia de que la petición se sirva o no finalmente.

Método:

A/B

Donde:

A= Número de solicitudes externas recibidas

B= Número de peticiones de usuarios internos para ser solicitadas a centros externos

Podrían contabilizarse por separado peticiones de libros y de artículos para obtener una información más detallada sobre posibles deficiencias en la colección.

Asimismo, podría diferenciarse los datos relativos a peticiones solicitadas y recibidas de bibliotecas del Consorcio Madroño.

Valoración Jornada 24 de septiembre **Cargas de Tbjó:** 2,3 **Gestión Btecas:** 2,5 **Evaluar BUC:** 3,0
(1 nada útil - 5 muy útil)

4.07 Porcentaje de envíos electrónicos de PI

% P.I. envíos electrónicos	A: P.I.: envíos electrónicos
Formula: $A/B*100$	B: P.I. conseguidos por la Biblioteca

Fuente:

Planificación Estratégica BUC, 6.4.2

Definición:

Proporción anual de envíos de PI, tanto intercentros como a bibliotecas externas, que se lleva a cabo electrónicamente respecto del total de envíos de copias (de artículos, capítulos de libros o imágenes) a través de PI. Se excluyen los préstamos de libros por cuanto contravendría la ley el envío electrónico de libros completos.

Se pretende incentivar en las bibliotecas de la BUC el uso de los medios electrónicos para el suministro de PI y realizar su seguimiento.

Método:

Es fundamental para el cálculo del indicador que los responsables de PI de los centros, cuando realicen un envío electrónico de PI, lo marquen así expresamente en el programa en lugar de dejar la opción por defecto, que es el envío por correo ordinario. Si se respeta este procedimiento se conocería automáticamente el número exacto de envíos electrónicos.

$A/B \times 100\%$

Donde:

A= Número anual de envíos electrónicos de PI

B= Número total anual de envíos de copias por cualquier medio a través de PI

Valoración Jornada 24 de septiembre **Cargas de Tbjó:** 3,6 **Gestión Btecas:** 4,0 **Evaluar BUC:** 4,0
(1 nada útil - 5 muy útil)

4.08 Descargas de recursos electrónicos por usuario

Descargas rec elec / Usuario	A: Recursos-e: descargas
Formula: A/B	B: Usuarios inscritos (total carnés)

Fuente:

Indicadores BUC 2006 según modelo Indicadores UCUA
Poll, R.; Boekhorst, P. te, Measuring quality, 2007.

Definición:

Número anual de descargas de recursos electrónicos dividido por el número de usuarios inscritos de la BUC en ese mismo periodo. Se entiende por "descarga":

- Para bases de datos: búsquedas (y no simples accesos)

- Para revistas electrónicas, libros electrónicos o documentos de la Colección Digital Complutense: la visualización en pantalla del artículo o documento, su impresión, grabación o envío por correo electrónico (de acuerdo con el estándar COUNTER u otro que en su momento pueda adoptarse).

Se pretende disponer de un criterio para discriminar el grado de utilización de los recursos electrónicos por parte de nuestra comunidad universitaria y su evolución en el tiempo, al igual que existe para la colección impresa (cfr. 4.1).

Método:

El total número de descargas se obtendría del Counter Journal Report 1 y del Counter Database Report 1. En su defecto, se procurará que el proveedor electrónico facilite los datos de la forma más normalizada posible en la línea del estándar Counter.

A/B

Donde:

A= número total anual de descargas de recursos electrónicos

B= número de usuarios inscritos de la BUC

Valoración Jornada 24 de septiembre **Cargas de Tbjó:** 1,5 **Gestión Btecas:** 3,8 **Evaluar BUC:** 4,1
(1 nada útil - 5 muy útil)

4.09 Visitas a la web por usuario

Visitas WEB / Usuario	A: Web de la BUC: accesos
Formula: A/B	B: Usuarios inscritos (total carnés)

Fuente:

Plan de Mejoras BUC, 2.3.2.3.1
Indicadores BUC 2006 según modelo Indicadores UCUA
Indicadores REBIUN

Definición:

Número de visitas anuales a la web de la BUC y de las diversas bibliotecas de centros en relación con el número de usuarios inscritos en ese periodo, tanto total (para la BUC) como el número correspondiente a las distintas bibliotecas.

Valorar la incidencia de uso de la web, tanto de la BUC como de las bibliotecas de centros, sobre nuestra comunidad de usuarios. Este indicador no contempla si los usuarios que consultan la web son externos o internos (inscritos, o sea, con carné de la BUC); pero sí tiene en cuenta el número de estos últimos como patrón de cálculo del indicador

Método:

Contabilizar en el sistema el número de visitas anuales a la web de la BUC y dividirlo por el número de usuarios inscritos. Contabilizar en el sistema el número de visitas anuales a la web de las bibliotecas de centros y dividirlo por el número de usuarios inscritos correspondientes a cada biblioteca.

Valoración Jornada 24 de septiembre **Cargas de Tbj:** 2,1 **Gestión Btecas:** 3,3 **Evaluar BUC:** 4,8
(1 nada útil - 5 muy útil)

4.10 Consultas al catálogo por usuario

Consultas catálogo / Usuarios	A: Catálogo: consultas
Formula: A/B	B: Usuarios inscritos (total carnés)

Fuente:

Indicadores REBIUN

Definición:

Número de consultas anuales al catálogo de la BUC en relación al número de usuarios inscritos en dicho periodo.

Valorar el uso del catálogo de la biblioteca como principal recurso de información en línea para los usuarios.

Método:

A/B

Donde:

A= número de consultas al catálogo

B= número de usuarios inscritos de la BUC

Valoración Jornada 24 de septiembre **Cargas de Tbj:** 1,6 **Gestión Btecas:** 3,8 **Evaluar BUC:** 4,5
(1 nada útil - 5 muy útil)

4.11 Descargas de los repositorios de archivos abiertos complutenses por documentos disponibles

Descargas archv. Abiertos / documentos

Formula: A/B

A: Colección Digital Complutense: descargas

B: Número de documentos del archivo institucional

Fuente:

Planificación Estratégica BUC 2007-2009, 4.3.1

Definición:

Número anual de descargas del Archivo Digital de e-prints y del Portal de Revistas Complutenses dividido por el número total de documentos disponibles. Se entiende por "descarga" la visualización en pantalla del documento, su impresión o grabación, o su envío por e-mail.

Se pretende evaluar el uso de los repositorios de archivos abiertos complutenses: el Archivo Digital de e-prints y el Portal de Revistas Complutenses

Método:

A/B

Donde:

A= número de descargas de documentos de archivos abiertos Complutenses

B= número total de documentos de archivos abiertos Complutenses

Valoración Jornada 24 de septiembre Cargas de Tbj: 1,4 Gestión Btecas: 2,0 Evaluar BUC: 4,8
(1 nada útil - 5 muy útil)

4.12 Porcentaje de usuarios asistentes a cursos o sesiones de formación

% usuarios asistentes cursos form.

Formula: $A/B*100$

A: Cursos de formación de usuarios: asistentes

B: Usuarios inscritos (total carnés)

Fuente:

Indicadores REBIUN 2007

Poll, R.; Boekhorst, P. te, Measuring quality, 2007.

Definición:

Proporción de usuarios que asisten a cursos o sesiones de formación sobre el total de usuarios inscritos.

Se pretende calibrar la repercusión de los cursos o sesiones de formación sobre nuestra comunidad de usuarios. Elaborar unas pautas mínimas generales para la organización de cursos de formación de usuarios en la BUC.

Método:

A/B

Donde:

A= Número de usuarios que han asistido a cursos de formación

B= Número total de usuarios inscritos

Valoración Jornada 24 de septiembre Cargas de Tbj: 4,7 Gestión Btecas: 4,8 Evaluar BUC: 4,8
(1 nada útil - 5 muy útil)

4.13 Porcentaje de cursos de formación con reconocimiento de créditos

% cursos formación con créditos

A: Cursos con reconocimiento de créditos

Formula: $A/B*100$

B: Cursos impartidos

Fuente:

Plan de Mejoras BUC, 1.2.2.3.1

Definición:

Expresión porcentual del número anual de cursos de formación de usuarios con reconocimiento de créditos respecto del total de cursos de formación impartidos por la biblioteca durante ese año.

Se pretende identificar las buenas prácticas de aquellas bibliotecas que están logrando incorporar sus cursos de formación de usuarios dentro de la enseñanza reglada de la universidad.

Método:

$A/B \times 100\%$

Donde:

A= número de cursos de formación de usuarios con reconocimiento de créditos

B= número total de cursos de formación impartidos por la biblioteca

Valoración Jornada 24 de septiembre **Cargas de Tbj:** 4,5 **Gestión Btecas:** 4,7 **Evaluar BUC:** 4,8
(1 nada útil - 5 muy útil)

4.14 Usuarios registrados en el archivo institucional por usuarios potenciales (PD+PI)

Usuarios reg. Arch. Inst. Compl / Usu. PDI

A: Usuarios con documentos en el archivo institucional

Formula:

B: Investigadores (Profesores + alumnos 3er ciclo)

Fuente:

GT-4 "Servicios"

Definición:

Número de usuarios registrados en el archivo institucional por usuarios potenciales (PD+PI)

Método:

$A/B \times 100 \%$

A= número de cuentas registradas en E-prints

B= número de usuarios potenciales (PD +PI)

Valoración Jornada 24 de septiembre **Cargas de Tbj:** 3,0 **Gestión Btecas:** 3,6 **Evaluar BUC:** 4,0
(1 nada útil - 5 muy útil)

4.15 Número medio de documentos editados por usuario en el archivo institucional

Nº medio doc. Edit. AIC / Usu. PDI	A: Número de documentos del archivo institucional
Formula: A/B	B: Usuarios con documentos en el archivo institucional

Fuente:

GT-4 "Servicios"

Definición:

Número de documentos editados en el archivo institucional de e-prints dividido por el número de cuentas registradas en el mismo.

Método:

A/B

A= número de documentos editados

B= número de cuentas registradas

Valoración Jornada 24 de septiembre **Cargas de Tbjó:** 2,7 **Gestión Btecas:** 3,5 **Evaluar BUC:** 3,8
(1 nada útil - 5 muy útil)

4.16 Grado de satisfacción de los usuarios respecto de los servicios de las bibliotecas

Satisfac. usuarios con servicios	A: Valoración global de las bibliotecas por parte de los alumnos
Formula: A	B:

Fuente:

Plan de Mejoras BUC, 4.3.1.3.1 y 4.1.1.3.4

Planificación Estratégica BUC 2007-2009, 2.2.2

Poll, R.; Boekhorst, P. te, Measuring quality, 2007.

Definición:

Analizar el grado de satisfacción de los usuarios (a profesores, al PAS y a usuarios en general) en lo referente a la valoración de los servicios bibliotecarios con el fin de estudiar sugerencias, detectar áreas de mejora y establecer prioridades de cara a emprender medidas correctoras.

Método:

Establecer el valor medio de los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción de usuarios respecto de los servicios.

Valoración Jornada 24 de septiembre **Cargas de Tbjó:** 1,8 **Gestión Btecas:** 4,6 **Evaluar BUC:** 4,8
(1 nada útil - 5 muy útil)

4.17 Grado de satisfacción de usuarios con respecto a horarios de apertura

Satisfac. Usuarios con horarios **A:** Valoración de la satisfacción de los alumnos con los horarios de las bibliotecas

Formula: A **B:**

Fuente:

Plan de Mejoras BUC, 4.1.1.3.1, 4.1.1.3.2 y 4.1.1.3.3

Definición:

Analizar el grado de satisfacción de los usuarios (alumnos) en lo referente a horarios de aperturas (de las bibliotecas, de sus servicios y de las aperturas extraordinarias) con el fin de estudiar sugerencias, detectar áreas de mejora y establecer prioridades de cara a emprender medidas correctoras.

Método:

Establecer el valor medio de los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción de usuarios (alumnos) respecto de los horarios de apertura.

Valoración Jornada 24 de septiembre **Cargas de Tbo:** 3,0 **Gestión Btecas:** 4,0 **Evaluar BUC:** 4,1
(1 nada útil - 5 muy útil)

4.18 Porcentaje de las asignaturas para las que la biblioteca realiza guías temáticas o materiales docentes

% asignaturas con guías temáticas **A:** Asignaturas con guías temáticas o materiales de biblioteca

Formula: $A/B*100$ **B:** Asignaturas impartidas

Fuente:

Planificación Estratégica BUC 2007-2009, IV, 4.2
Plan de Mejoras BUC, 1.2.1.3.2

Definición:

Expresión porcentual del número anual de asignaturas para las que las bibliotecas han elaborado guías temáticas o colaborado en la elaboración de materiales docentes en relación con el total de asignaturas. Se pretende calibrar el grado de colaboración de las bibliotecas con el profesorado respecto de la elaboración de guías temáticas u otros materiales que apoyen la labor docente.

Método:

$A/B \times 100\%$

Donde:

A= número de asignaturas para las que la biblioteca realiza guías temáticas o materiales docentes

B= número total de asignaturas correspondientes a dicha biblioteca

Valoración Jornada 24 de septiembre **Cargas de Tbo:** 4,3 **Gestión Btecas:** 4,1 **Evaluar BUC:** 4,0
(1 nada útil - 5 muy útil)

4.19 Porcentaje de usuarios registrados con número PIN por usuarios registrados en el sistema

% Usuarios con PIN

A: Usuarios con número PIN creado

Formula: $A/B*100$

B: Usuarios inscritos (total carnés)

Fuente:

GT-4 "Servicios"

Definición:

Porcentaje de usuarios de la Biblioteca registrados con número PIN respecto al total de usuarios inscritos. Se pretende evaluar el grado de difusión de los servicios remotos de la Biblioteca por centros y por categorías de usuarios.

Método:

$A/B \times 100$

Donde:

A= número de registros de usuario en Millenium con el PIN creado

B= número de usuarios totales

Valoración Jornada 24 de septiembre
(1 nada útil - 5 muy útil)

Cargas de Tbj: 1,7

Gestión Btecas: 3,5

Evaluar BUC: 3,8

4.20 Usuarios inscritos por personal

Usuarios / Personal

A: Usuarios inscritos (total carnés)

Formula: A/B

B: Personal de la biblioteca

Fuente:

Indicadores BUC 2006 según modelo UCUA

Poll, R.; Boekhorst, P. te, Measuring quality, 2007.

Definición:

Número de usuarios inscritos dividido por el número de miembros del personal de plantilla y becarios. Dimensionar el personal de las bibliotecas en relación al tamaño de la comunidad de usuarios a la que da servicio en primera instancia.

Método:

A/B

Donde:

A= Número de usuarios inscritos en una biblioteca

B= Número de miembros del personal de la biblioteca (plantilla más becarios)

Valoración Jornada 24 de septiembre
(1 nada útil - 5 muy útil)

Cargas de Tbj: 4,7

Gestión Btecas: 4,7

Evaluar BUC: 4,4

4.21 Préstamos por personal

Préstamos / Personal	A: Préstamos por tipo de usuario
Formula: A/B	B: Personal de la biblioteca

Fuente:

ÁVILA, Belén, FUSHIMI, Marcela, Indicadores de primer nivel [en línea]. En: TIEB Taller de Indicadores de Evaluación de Bibliotecas, 3-4 de diciembre de 2007, La Plata, Argentina. (Consultable en: <http://tieb.fahce.unlp.edu.ar/>)

Definición:

Número de préstamos en un periodo de tiempo (p.e., un año) dividido por el número de miembros del personal de la biblioteca.

Método:

A/B

Donde:

A= Número de préstamos en un periodo de tiempo (1 año) por biblioteca

B= Número de miembros del personal de la biblioteca (plantilla más becarios)

Valoración Jornada 24 de septiembre **Cargas de Tbojo:** 4,8 **Gestión Btecas:** 4,7 **Evaluar BUC:** 4,3
(1 nada útil - 5 muy útil)

4.22 Préstamos de los depósitos (ponderados en función del grado de dificultad de acceso) por personal

Prést. depósitos / Personal	A: N° de préstamos de los depósitos ponderados según grado de accesibilidad (de 1 a 5)
Formula: A/B	B: Personal de la biblioteca

Fuente:

Servicio de Evaluación de Procesos y Centros

Definición:

Correlación entre el grado de accesibilidad de los depósitos de cada biblioteca, el número de préstamos que generan los fondos albergados en dichos depósitos y el número de personas con que cuenta la biblioteca.

Método:

Establecer grado de dificultad de acceso a los depósitos de acuerdo con una escala (1fácil...5 muy difícil) ponderarlo con el n° de préstamos que producen y dividirlo por el personal de la biblioteca.

A/B

Donde:

A= N° de préstamos de los depósitos ponderados según grado de accesibilidad (de 1 a 5)

B= Número de miembros del personal de la biblioteca (plantilla más becarios)

La escala correspondiente al grado de accesibilidad incluido en el dato A podría ir en esta línea:

1=depósitos próximos al área de préstamo, en la misma planta y cómodamente accesibles

2=depósitos relativamente próximos al área de préstamo y aceptable accesibilidad (si otra planta, encima o debajo c. ascensor)

3=depósitos alejados (más de x metros) del área de préstamo, pero de aceptable accesibilidad (p.e. paso de carros, montacargas)

4=depósitos alejados (más de x metros) del área de préstamo y de mala accesibilidad (p.e., no paso de carros o montacargas)

5=depósitos en otros edificios o dependencias muy alejadas (más de x metros).

Valoración Jornada 24 de septiembre **Cargas de Tbojo:** 4,7 **Gestión Btecas:** 4,6 **Evaluar BUC:** 4,6
(1 nada útil - 5 muy útil)

4.23 P.I. : tramitaciones de solicitudes al exterior por personal

P.I. solicitudes exterior / Personal

A: P.I.: total de copias solicitadas por la biblioteca

Formula: A/B

B: Personal de la biblioteca

Fuente:

Sugerido en la Jornada de Indicadores 24 de septiembre 2008

Definición:

Número total de tramitaciones de P.I. correspondientes a documentos solicitados a otras bibliotecas, con independencia de si fueron exitosas o no, dividido por el personal de biblioteca

Método:

A/B

Donde:

A= Número anual de solicitudes al exterior de P.I.

B= Número de miembros del personal de la biblioteca (plantilla más becarios)

Valoración Jornada 24 de septiembre

Cargas de Tjbo:

Gestión Btecas:

Evaluar BUC:

(1 nada útil - 5 muy útil)

4.24 P.I.: peticiones servidas al exterior por personal

P.I. servidas / Personal

A: P.I. servidos por la Biblioteca al exterior

Formula: A/B

B: Personal de la biblioteca

Fuente:

Sugerido en la Jornada de Indicadores 24 de septiembre 2008

Definición:

Número de las peticiones de P.I. que se han servido al exterior dividido entre el personal de la biblioteca

Método:

A/B

Donde:

A= Número anual de documentos de P.I. servidos al exterior

B= Número de miembros del personal de la biblioteca (plantilla más becarios)

Valoración Jornada 24 de septiembre

Cargas de Tjbo:

Gestión Btecas:

Evaluar BUC:

(1 nada útil - 5 muy útil)

4.25 Número de consultas de información bibliográfica por personal

Consultas bibliograf. / Personal **A:** Información bibliográfica: consultas
Formula: A/B **B:** Personal de la biblioteca

Fuente:

Reformado a raíz de lo sugerido en la Jornada de Indicadores 24 de septiembre 2008

Definición:

Número de consultas (tanto in situ, atendidas en los locales de biblioteca, como a distancia, por teléfono, correo-e o a través de formularios web) de información bibliográfica dividido por el personal de la biblioteca. Resulta clave para este indicador que no se contabilicen como consultas de información bibliográfica otro tipo de consultas de información general, como las relativas a horarios, localización física de una signatura, personas, servicios, etc. La utilización del programa REMEDY permitirá automatizar el recuento y gestión de las consultas.

Método:

A/B

Donde:

A= Número total de consultas bibliográficas

B= Número de miembros del personal de la biblioteca (plantilla más becarios)

Valoración Jornada 24 de septiembre **Cargas de Tbojo:** 4,8 **Gestión Btecas:** 4,2 **Evaluar BUC:** 3,5
(1 nada útil - 5 muy útil)

4.26 Documentos y páginas web de elaboración propia colgados en las web de las bibliotecas por personal

Archiv. Inform. Web / Personal **A:** Web de la BUC: documentos y páginas
Formula: A/B **B:** Personal de la biblioteca

Fuente:

Reformado a raíz de lo sugerido en la Jornada de Indicadores 24 de septiembre 2008

Definición:

Número de archivos informáticos de elaboración propia colgados en la página web de las bibliotecas dividido por el personal de la unidad. Se entiende por archivo todos los documentos informáticos individualizados (pdf, doc, xls, html, gif, etc.) creados por el personal de la biblioteca. Desde el punto de vista de la tipología documental incluye guías de todos tipo, materiales de apoyo a la docencia, exposiciones virtuales, portadas digitalizadas, páginas web de desarrollo propio, etc.

Método:

A/B

Donde:

A=Número de páginas web y documentos de elaboración propia colgados en la página web de biblioteca

B= Número de miembros del personal de la biblioteca (plantilla más becarios)

Valoración Jornada 24 de septiembre **Cargas de Tbojo:** **Gestión Btecas:** **Evaluar BUC:**
(1 nada útil - 5 muy útil)

4.27 Horas de formación de usuarios por personal

Horas formación usuarios /
Personal

A: Cursos de formación de usuarios: nº de horas

Formula: A/B

B: Personal de la biblioteca

Fuente:

Reformado a raíz de lo sugerido en la Jornada de Indicadores 24 de septiembre 2008

Definición:

Número de horas de sesiones de formación dividido por el personal de la biblioteca

Método:

A/B

Donde:

A= Número de horas de sesiones de formación

B= Número de miembros del personal de la biblioteca (plantilla más becarios)

Valoración Jornada 24 de septiembre
(1 nada útil - 5 muy útil)

Cargas de Tbo:

Gestión Btecas:

Evaluar BUC:

5. Recursos Humanos

5.01 Porcentaje de personal C1 y C2 sobre el total de la plantilla

% C1+C2 / plantilla

A: Auxiliares de biblioteca C1 y C2

Formula: $A/B*100$

B: Miembros de personal de plantilla

Fuente:

GT-5 "Personal"

Definición:

Calibrar globalmente la plantilla de personal funcionario y laboral de los grupos C1 y C2 respecto del total de la plantilla de las bibliotecas.

Método:

$A/B*100$

Donde:

A= Número personal de los grupos C1 y C2

B= Número de miembros del personal de plantilla

Valoración Jornada 24 de septiembre **Cargas de Tbj:** 4,7 **Gestión Btecas:** 4,9 **Evaluar BUC:** 4,8
(1 nada útil - 5 muy útil)

5.02 Porcentaje de personal que ha asistido a cursos de formación

%Personal asistente cursos formación

A: Cursos de formación del personal: asistentes (≥ 20 horas anuales)

Formula: $A/B*100$

B: Miembros de personal de plantilla

Fuente:

Plan de Mejoras BUC, 3.1.2.3.1

Planificación Estratégica BUC 2007-2009 (1.4.2, 1.5.2., 3.2.4., 2.3.2 y 7.1.1)

Definición:

Porcentaje del personal de la biblioteca que ha asistido en el año a cursos o sesiones formales de formación como mínimo de 20 horas en total en el año.

Método:

$A/B*100$

Donde:

A= Número personal que ha asistido a cursos de formación

B= Número de miembros del personal de plantilla

Valoración Jornada 24 de septiembre **Cargas de Tbj:** 2,9 **Gestión Btecas:** 4,2 **Evaluar BUC:** 4,7
(1 nada útil - 5 muy útil)

5.03 Grado de satisfacción del personal a partir de las encuestas de clima laboral

Satisfac. Personal con clima lab.	A: Grado de satisfacción del personal sobre el clima laboral
Formula: A	B:

Fuente:

GT-5 "Personal"

Definición:

Analizar el grado de satisfacción del personal a partir las encuestas de clima laboral con el fin de estudiar sugerencias, detectar áreas de mejora y establecer prioridades de cara a emprender medidas correctoras que mejoren el ambiente de trabajo, las condiciones del desempeño y la cultura general de la organización.

Método:

A partir de las encuestas de clima laboral obtener la media del grado de satisfacción del clima laboral.

Valoración Jornada 24 de septiembre **Cargas de Tbjó:** 1,6 **Gestión Btecas:** 3,4 **Evaluar BUC:** 4,0
(1 nada útil - 5 muy útil)

5.04 Porcentaje de puestos orgánicos y de puestos base ocupados interinamente

% Puestos b. y org. con interinos	A: Puestos orgánicos ocupados interinamente
Formula: $A/B*100$ y	B: Puestos orgánicos

Fuente:

Planificación Estratégica, 1.2.1

Definición:

Proporción de puestos orgánicos ocupados interinamente respecto del total de puestos orgánicos de la RPT de la BUC, y proporción de puestos base ocupados interinamente respecto del total de puestos base de la RPT de la BUC. Calibrar qué proporción de la plantilla de personal funcionario de la BUC está cubierta interinamente.

Método:

$A/B \times 100\%$

Donde:

A=Número de puestos orgánicos ocupados interinamente

B=Número total de puestos orgánicos

$C/D \times 100\%$

Donde:

C=Número de puestos base ocupados interinamente

D=Número total de puestos base

Valoración Jornada 24 de septiembre **Cargas de Tbjó:** 3,5 **Gestión Btecas:** 4,6 **Evaluar BUC:** 4,8
(1 nada útil - 5 muy útil)

5.05 Porcentaje de personal becario respecto al personal de los grupos C y D

% Bec / Personal C y D

A: Becarios total

Formula: $A/B*100$

B: Personal de biblioteca C1 y C2 más becarios

Fuente:

GT-5 "Personal"

Definición:

Proporción de personal de plantilla bibliotecario respecto al personal de los grupos C y D de la BUC
Calibrar la proporción de becarios en el total de la plantilla de los grupos C y D.

Método:

$A/B \times 100\%$

Donde:

A= número de becarios

B= número de personal de plantilla de los grupos C y D + becarios

Valoración Jornada 24 de septiembre **Cargas de Tbj:** 4,5 **Gestión Btecas:** 4,5 **Evaluar BUC:** 4,4
(1 nada útil - 5 muy útil)

5.06 Valoración del personal por parte de los alumnos

Valoración personal por usuarios

A: Valoración del personal de biblioteca por parte de los alumnos

Formula: A

B:

Fuente:

GT-5 "Personal")

Definición:

Opinión de los alumnos sobre el trato y las capacidades técnicas del personal de la biblioteca.
Considerar el grado de satisfacción de los usuarios respecto del personal es uno de los criterios básicos para la adecuada gestión de la biblioteca.

Método:

El dato se obtiene de las encuestas anuales de satisfacción de los usuarios.

Valoración Jornada 24 de septiembre **Cargas de Tbj:** 1,6 **Gestión Btecas:** 4,3 **Evaluar BUC:** 4,3
(1 nada útil - 5 muy útil)

5.07 Porcentaje de personal de tarde

% Personal tarde

A: Personal de la biblioteca de tarde

Formula: $A/B*100$

B: Personal de la biblioteca

Fuente:

Sugerido en la Jornada de Indicadores 24 de septiembre 2008

Definición:

Expresión porcentual del número de trabajadores de la biblioteca en turno de tarde respecto del total de personas que integran la biblioteca.

Método:

$A/B*100$

Donde:

A=Número de personas que trabajan en la biblioteca en turno de tarde

B=Número de personas que integran la biblioteca

En ambos casos se incluye a los becarios.

Valoración Jornada 24 de septiembre **Cargas de Tbj:** **Gestión Btecas:** **Evaluar BUC:**
(1 nada útil - 5 muy útil)

5.08 Porcentaje de personal becario respecto al total de personal de la biblioteca

% Bec / Personal	A: Becarios total
Formula: $A/B*100$	B: Personal de la biblioteca

Fuente:

GT-5 "Personal"

Definición:

Proporción de personal becario respecto al total de la plantilla.
Calibrar la proporción de becarios en el total de la plantilla.

Método:

$A/B \times 100\%$

Donde:

A= número de becarios

B= número de personal de plantilla

Valoración Jornada 24 de septiembre **Cargas de Tboj:** 4,4 **Gestión Btecas:** 4,5 **Evaluar BUC:** 4,5
(1 nada útil - 5 muy útil)

5.09 Tiempo medio transcurrido desde que se produce una baja de personal de plantilla hasta su cobertura

TM cobertura bajas personal	A: Días de baja no sustituidos
Formula: A/B	B: Bajas producidas y cubiertas

Fuente:

Plan de Mejoras BUC, 3.1.1.3.4

Definición:

Número medio de días transcurridos, durante el periodo de un año, desde que se producen las bajas (superiores a 15 días) en la BUC hasta que la plaza se cubre con un trabajador.

Reducir en lo posible el tiempo transcurrido desde que se producen las bajas en la BUC hasta su cobertura, disponiendo de una medición objetiva anual que testificará el tiempo medio invertido.

Método:

La medición corresponderá a los servicios de personal implicados.

A/B Donde:

A=Σ tiempos invertidos, en días, desde el surgimiento de las bajas hasta su cobertura, durante un año

B=Número total de bajas producidas y cubiertas durante ese año

También se tomarán en cuenta los tiempos transcurridos para las bajas que se hubieran producido anteriormente al periodo considerado y se hubieran cubierto durante él. Las bajas que no se hubieran cubierto durante el periodo examinado, se considerarán posteriormente en el periodo evaluativo al que corresponda la fecha de su cobertura.

Valoración Jornada 24 de septiembre **Cargas de Tboj:** 4,5 **Gestión Btecas:** 4,7 **Evaluar BUC:** 4,6
(1 nada útil - 5 muy útil)

5.10 Tiempo medio transcurrido desde que se produce una vacante de personal becario hasta su cobertura

TM cobertura bajas becarios **A:**

Formula: **B:**

Fuente:

Plan de Mejoras BUC, 3.1.1.3.4

Definición:

Número medio de días transcurridos, durante el periodo de un año, desde que se produce una vacante de becario hasta que se cubre con otro.

Reducir en lo posible el tiempo transcurrido desde que se produce una vacante de becario hasta su sustitución., disponiendo de una medición objetiva anual que testificará el tiempo medio invertido.

Método:

La medición corresponderá a los servicios de personal implicados.

A/B Donde:

A=Σ tiempos invertidos, en días, desde el surgimiento de las vacantes de becarios hasta su cobertura, durante un año

B=Número total de vacantes producidas y cubiertas durante ese año.

También se tomarán en cuenta los tiempos transcurridos para las vacantes que se hubieran producido anteriormente al periodo considerado y se hubieran cubierto durante él. Las vacantes que no se hubieran cubierto durante el periodo examinado, se considerarán posteriormente en el periodo evaluativo al que corresponda la fecha de su cobertura.

Valoración Jornada 24 de septiembre Cargas de Tbj: 4,4 Gestión Btecas: 4,7 Evaluar BUC: 4,4
(1 nada útil - 5 muy útil)

5.11 Porcentaje de jornadas laborales no sustituidas por unidad

% jornadas ausencia **A:** Días de ausencia no sustituidos

Formula: $A/B*100$ **B:** Jornadas laborales por unidad (días laborales efectivos * número de personas)

Fuente:

Plan de Mejoras BUC, 3.1.1.3.4

Definición:

Porcentaje anual de jornadas completas de ausencia del personal de plantilla que conforman las distintas unidades de la BUC, y durante los cuales el trabajador ausente no haya sido sustituido por personal interino, excluyendo el uso de vacaciones, días de libre disposición, día del patrón, puentes legalmente reconocidos en el calendario laboral y días de cursos de formación con horario no recuperable.

Detectar aquellas unidades que concentran mayor número medio de días de ausencia no sustituida del personal de plantilla: días de baja sin sustituto, ausencias por enfermedad de hasta tres días u otras posibles ausencias que no correspondan al uso de días de vacaciones, días de libre disposición, día del patrón, puentes legalmente reconocidos en el calendario laboral y días de cursos de formación con horario no recuperable.

Método:

La medición corresponderá a los servicios de personal implicados.

$A/B*100$ Donde:

A=Σ de jornadas de ausencia no sustituida del personal de plantilla que conforman una unidad durante un año (con las exclusiones anteriormente citadas en la definición).

B=Número de jornadas totales por unidad (días de trabajo laborales por número de personal)

El indicador podrá calcularse también para la BUC en su conjunto a efectos comparativos con otras dependencias de la UCM.

Valoración Jornada 24 de septiembre Cargas de Tbj: 4,8 Gestión Btecas: 4,7 Evaluar BUC: 4,5
(1 nada útil - 5 muy útil)