



**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**

Versión del Documento 2

15 de septiembre 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 y objetivos para la Jornada de Indicadores del 24-S

De acuerdo con el objetivo del *Plan Estratégico 2.2.3 (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 de dicho 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.
- 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 las cinco áreas temáticas fundamentales de indicadores (Costes, Instalaciones y equipos, Colecciones, Servicios al usuario y Personal). El presente documento es el producto de su trabajo.
- Septiembre (en curso): Valoración de los indicadores por parte de los grupos de trabajo de acuerdo con la siguiente tabla:

| Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)*  | 1 ☹ | 2 | 3 ☺ | 4 | 5 ☺ |
|---|-----|---|-----|---|-----|
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo     |     |   |     |   |     |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas |     |   |     |   |     |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general     |     |   |     |   |     |

\*1= nada útil      2=poco útil      3=útil      4=bastante útil      5=muy útil

En la Jornada de Indicadores del próximo día 24 de septiembre los diferentes grupos de trabajo presentarán uno a uno los indicadores y expondrán la valoración que cada uno de ellos ha merecido en su criterio.

Por su parte, **los participantes en dicha Jornada, durante el transcurso de la misma, deberán, a su vez, valorar nuevamente cada indicador, valoración que podrá o no coincidir con la previamente ofrecida por los grupos de trabajo** (quien lo desee puede utilizar este documento para ir anotando sus valoraciones antes de la jornada, durante la cual se hará constar de forma definitiva individual en un formulario). De este modo obtendremos un mayor contraste de opiniones a la hora de calibrar la utilidad de los indicadores en los tres aspectos valorados:

- *Cargas de trabajo*: las vinculadas a las actividades y procesos que mide el indicador.
- *Gestión de las bibliotecas*: queremos saber qué indicadores pueden servir mejor como herramientas de gestión de las distintas bibliotecas y servicios.
- *Evaluación de la BUC*: queremos decantar aquellos indicadores que deben formar parte de una lista general y básica que refleje la situación de la BUC y su evolución en el tiempo.

Nos hemos permitido abrir un pequeño “Glosario” para que, entre todos, definamos con precisión y de común acuerdo aquellos conceptos básicos que estamos utilizando al definir los indicadores. Esperamos también vuestras sugerencias y aportaciones al respecto.

## 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, “m<sup>2</sup> de superficie de biblioteca”) o una *ratio* o relación entre varios datos o variables que estén bajo el control de la biblioteca (“m<sup>2</sup> 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. El mayor grado de complejidad corresponde a los indicadores cualitativos, esto es, aquellos destinados a medir la calidad o la percepción de un servicio o un proceso, generalmente a partir de encuestas.

Los indicadores que necesitamos deben ser:

- *Informativos*: útiles para identificar problemas y posibles acciones a ejecutar.
- *Fiabiles*: rigurosos; con los mismos resultados bajo las mismas 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 un esfuerzo razonable en términos de personal, costes y repercusión sobre el usuario.
- *Comparables*: que permitan cierto grado de comparación entre bibliotecas similares y el contraste con estándares de calidad.

Para que aquilatemos bien cada indicador, hemos confeccionado unas fichas normalizadas, que responden al modelo ISO, a fin de describir los indicadores y precisar su alcance, significado, método de obtención e interpretación básica:

| <b>Nº y nombre del indicador</b>   |   |
|------------------------------------|---|
| Propuesto por:                     | Biblioteca, Unidad o Servicio que propone el indicador  |
| Definición                         | Explicita con claridad, sin ambigüedad, en qué consiste el indicador propuesto, precisando el uso de los términos que dan nombre al indicador.  |
| Objetivo                           | Explica lo que el indicador debe medir en relación con los objetivos de la biblioteca.  |
| Ámbito                             | Establece el ámbito de aplicación del indicador: Bibliotecas de Centros, Bibliotecas de área, Biblioteca Histórica, Servicios Centrales y/o BUC en general.   |
| Método                             | Recoge el o los procedimientos para la obtención de los datos y el cálculo del indicador, así como la expresión final del mismo, que puede ser un número, una ratio, un porcentaje, una tabla, un gráfico, o incluso un breve informe de resultados.          |
| Interpretación y uso de resultados | Matiza el uso que ha de hacerse del indicador, sus aplicaciones y utilidades, pero también sus limitaciones e insuficiencias. Plantea posibles dificultades o circunstancias que podrían afectar al cálculo del indicador, a sus resultados o a su evolución. |
| Fuentes del indicador              | Refleja, en su caso, de dónde obtenemos el indicador o la idea que lo origina o motiva.   |
| Indicadores relacionados           | Aquellos indicadores que tienen relación con el indicador propuesto, que los completan o sirven para matizar su interpretación o alcance.   |

## GLOSARIO

### **DESCARGAS:**

- 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).

**RECURSOS CENTRALIZADOS:** todos aquellos recursos documentales procedentes de departamentos e incorporados al catálogo de la biblioteca, con independencia de en qué local se conserven, esto es, aunque físicamente continúen en los departamentos.

**SESIÓN:** Ciclo de actividad del usuario desde que se conecta a un servicio o recurso hasta que acaba su actividad.

**USUARIOS INSCRITOS:** Usuarios registrados en el Módulo de Circulación de Millenium, o lo que es lo mismo, usuarios con carné de la biblioteca. Los usuarios inscritos de una biblioteca son, en definitiva, los vinculados en primera instancia a ella como usuarios. Todos los profesores y estudiantes matriculados en cualesquiera enseñanzas vinculadas al centro se encuentran ya registrados como usuarios de ese centro, con independencia de que hayan realizado o no el trámite de obtención física de la tarjeta del carné; no así el PAS del centro como colectivo (a título individual pueden obtener el carné) por cuanto su vinculación con el centro es sólo de carácter administrativo y no se les presupone mayor interés en usar esa biblioteca que cualesquiera otras bibliotecas complutenses. El dato “usuarios inscritos” se empleará para el cálculo de indicadores referidos a las distintas bibliotecas de los centros y, en general, para el ámbito BUC.

**USUARIOS POTENCIALES:** Profesores + Estudiantes matriculados en los tres ciclos y títulos propios + PAS + resto de usuarios registrados (con carné en vigor) + otros usuarios externos sin carné de centros adscritos a la UCM y Colegios Profesionales con acuerdos para tener derecho a carné de la BUC. El dato podrá emplearse, en algunos casos, para el cálculo de indicadores en lo referido al ámbito BUC.

# ÍNDICE DE INDICADORES

|  |    |
|--|----|
| 1. COSTES .....  | 7  |
| 1.1. Porcentaje del presupuesto de la universidad destinado a biblioteca .....   | 7  |
| 1.2. Gasto en recursos de información por usuario .....  | 8  |
| 1.2.1. Porcentaje de gasto en la colección electrónica sobre el total de gasto en recursos de información .....  | 9  |
| 1.2.2. Gasto en adquisición de fondos bibliográficos por usuario .....   | 10 |
| 1.3. Gasto en recursos electrónicos por uso .....  | 11 |
| 1.3.1. Coste por descarga de artículo de texto completo .....  | 12 |
| 1.3.2. Coste por descarga de libro electrónico .....   | 13 |
| 1.3.3. Coste por consulta de bases de datos en línea .....   | 14 |
| 1.4. Gasto en personal por usuario .....   | 15 |
| 1.5. Gasto en PI por investigador .....  | 16 |
| 1.6. Gasto en material informático por usuario .....   | 17 |
| 1.7. Gasto en mobiliario por usuario .....   | 18 |
| 1.8. Gasto en bibliografía básica por usuario .....  | 19 |
| 1.9. Gasto de apertura extraordinaria por puesto de lectura .....  | 20 |
| 1.10. Porcentaje del Presupuesto de cada Biblioteca en relación al Presupuesto de la BUC .....   | 21 |
| 2. INSTALACIONES Y EQUIPOS .....   | 22 |
| 2.1. Metros cuadrados por usuario .....  | 22 |
| 2.1.1. Metros cuadrados de zonas de uso público por usuario .....  | 23 |
| 2.1.2. Metros cuadrados de zonas de trabajo por trabajador .....   | 24 |
| 2.1.2.1. Grado de satisfacción de los trabajadores en relación con las condiciones físicas de su puesto de trabajo .....                                 | 25 |
| 2.2. Número de usuarios por puesto de lectura .....  | 26 |
| 2.2.1. Número de estudiantes matriculados por puesto para trabajo en grupo .....   | 27 |
| 2.2.2. Número de miembros de PDI por puesto para investigadores .....  | 28 |
| 2.2.3. Porcentaje de puestos de lectura informatizados .....   | 29 |
| 2.2.4. Afluencia de usuarios a las bibliotecas y porcentaje de ocupación .....   | 30 |
| 2.3. Porcentaje de metros lineales de estanterías de libre acceso .....  | 31 |
| 2.4. Número de usuarios por ordenador de uso público .....   | 32 |
| 2.4.1. Portátiles en préstamo en fecha fija por total de portátiles disponibles .....  | 33 |
| 2.5. Grado de adecuación de las Bibliotecas al Plan de Seguridad, Prevención, Accesibilidad y Mantenimiento de las infraestructuras bibliotecarias ..... | 34 |
| 2.6. Porcentaje de bibliotecas con máquinas de autopréstamo .....  | 35 |
| 2.7. Porcentaje de bibliotecas con accesos para personas con discapacidad .....  | 36 |
| 2.8. Grado de satisfacción de usuarios con respecto a las infraestructuras de las bibliotecas .....  | 37 |
| 2.9. Porcentaje de bibliotecas con salas o espacios polivalentes .....   | 38 |
| 2.9.1. Uso de los espacios o salas polivalentes .....  | 39 |
| 2.10. Número de Bibliotecas que cuentan con Depósitos de difícil accesibilidad .....   | 40 |
| 2.11. Puntos de servicio o espacios de uso público con atención personalizada por número de trabajadores o bibliotecarios en la/s biblioteca/s .....     | 41 |
| 3. COLECCIONES .....   | 42 |
| 3.1. Porcentaje de monografías ingresadas por compra .....   | 42 |
| 3.1.1. Número anual de documentos adquiridos para las colecciones de ocio .....  | 43 |
| 3.2. Porcentaje de ejemplares incorporados al catálogo respecto del total .....  | 44 |
| 3.2.1. Porcentaje de recursos centralizados incorporados al catálogo .....   | 45 |
| 3.2.2. Porcentaje de la colección sin catalogar .....  | 46 |
| 3.2.3. Porcentaje de ejemplares de monografías duplicados en la colección .....  | 47 |
| 3.2.4. Ejemplares incorporados al catálogo por usuario .....   | 48 |
| 3.3. Número anual de títulos de revista ingresados por canje y donación .....  | 49 |
| 3.4. Proporción de títulos de revistas extranjeras adquiridas en papel y en línea .....  | 50 |
| 3.4.1. Proporción de revistas extranjeras adquiridas fuera del concurso de suministro de revistas .....  | 51 |
| 3.4.2. Número y coste de las duplicaciones de revistas impresas adquiridas .....   | 52 |
| 3.4.3. Número y coste de las duplicaciones de revistas electrónicas adquiridas .....   | 53 |
| 3.5. Número anual de los recursos electrónicos en línea adquiridos .....   | 54 |
| 3.5.1. Porcentaje de recursos electrónicos en línea respecto del total .....   | 55 |
| 3.5.2. Porcentaje de recursos electrónicos suscritos a través del Consorcio Madroño y otras instituciones .....  | 56 |
| 3.6. Incremento anual de documentos y páginas digitalizados .....  | 57 |
| 3.7. Porcentaje de la colección prestada en el último año (y en los últimos 5 años) .....  | 58 |
| 3.7.1. Porcentaje de las nuevas adquisiciones prestadas en el último año .....   | 59 |
| 3.7.2. Porcentaje de la colección en libre acceso prestada en el último año .....  | 60 |
| 3.7.2.1. Porcentaje de autopréstamos por total de préstamos de obras en libre acceso .....   | 61 |
| 3.7.2.2. Préstamos de ejemplares de libre acceso sobre el total de préstamos .....   | 62 |
| 3.8. Porcentaje de las asignaturas de las que se adquiere bibliografía recomendada actualizada dentro del curso académico .....                          | 63 |
| 3.8.1. Número de ejemplares por título de bibliografía recomendada adquiridos en el último año .....   | 64 |
| 3.9. Tiempo medio de Adquisición + Proceso .....   | 65 |
| 3.9.1. Tiempo medio de solicitud al proveedor desde la petición del usuario .....  | 66 |
| 3.9.2. Tiempo medio de adquisición (TMA) .....   | 67 |
| 3.9.3. Tiempo medio de proceso técnico (TMP) .....   | 68 |
| 3.10. Porcentaje de la colección inventariada en el último año .....   | 69 |
| 3.10.1. Tiempo medio de inventariado de las distintas colecciones .....  | 70 |

|   |     |
|---|-----|
| 3.11. Número anual de registros bibliográficos y de ejemplar de fondos catalogados de forma retrospectiva.....  | 71  |
| 3.12. Número anual de registros bibliográficos revisados/corregidos y entradas añadidas/corregidas en el tesauro .....  | 72  |
| 3.13. Número anual de ejemplares expurgados o cambiados de colección.....   | 73  |
| 3.14. Número anual de registros introducidos en Compludoc y CompluRed .....   | 74  |
| 3.15. Número de documentos y páginas mantenidos por el gestor de contenidos .....   | 75  |
| 3.16. Número anual de actuaciones de conservación sobre ejemplares de fondo antiguo.....  | 76  |
| 3.17. Colecciones de materiales no documentales: número de ejemplares de materiales no documentales prestados. 77   |     |
| 3.17.1. Colecciones de materiales no documentales: porcentaje de materiales no documentales prestados .....   | 78  |
| 3.17.2. Colecciones de materiales no documentales: reserva de materiales no documentales .....  | 79  |
| . SERVICIOS A LOS USUARIOS .....  | 80  |
| 4.1. Ratio de usuarios con préstamo en fecha.....   | 80  |
| 4.1.1. Número de préstamos por usuario.....   | 81  |
| 4.1.2. Tiempo medio de entrega de las peticiones de los depósitos .....   | 82  |
| 4.1.3. Número de préstamos de las colecciones de los depósitos.....   | 83  |
| 4.2. Número de peticiones de PI por investigador .....  | 84  |
| 4.2.1. Tasa de éxito del servicio de PI para usuarios internos .....  | 85  |
| 4.2.1.1. Tasa de éxito del servicio de PI para instituciones externas.....  | 86  |
| 4.2.2. Ratio de solicitudes externas de PI en relación a las peticiones internas .....  | 87  |
| 4.2.3. Tiempo medio de suministro de préstamo interbibliotecario e intercentros .....   | 88  |
| 4.2.4. Evolución del número de peticiones de PI intercentros.....   | 89  |
| 4.2.5. Porcentaje de envíos electrónicos de PI .....  | 90  |
| 4.3. Número de consultas de información bibliográfica por usuario inscrito.....   | 91  |
| 4.4. Impacto y tipo de servicios de valor añadido obtenidos de los distribuidores y proveedores.....  | 92  |
| 4.5. Número de descargas de recursos electrónicos por usuario.....  | 93  |
| 4.6. Visitas a la web por usuario .....   | 94  |
| 4.6.1. Consultas al catálogo por usuario.....   | 95  |
| 4.6.2. Número de descargas de los repositorios de archivos abiertos complutenses.....   | 96  |
| 4.6.3. Nivel de accesibilidad de los servicios web.....   | 97  |
| 4.7. Número y porcentaje de usuarios asistentes a cursos o sesiones de formación .....  | 98  |
| 4.7.1. Porcentaje de cursos de formación de usuarios impartidos en el campus virtual .....  | 99  |
| 4.7.2. Porcentaje de cursos de formación con reconocimiento de créditos .....   | 100 |
| 4.7.2.1 Porcentaje de asistentes a cursos de formación con reconocimiento de créditos respecto del total de usuarios asistentes a cursos de formación .....                       | 101 |
| 4.8. Número y tipo de actuaciones culturales efectuadas o promovidas por las bibliotecas .....  | 102 |
| 4.8.1. Porcentaje de usuarios inscritos que asiste a actuaciones de extensión cultural .....  | 103 |
| 4.9. Evolución de la percepción de los servicios a los usuarios en las encuestas de satisfacción de usuarios.....   | 104 |
| 4.9.1. Número de sugerencias y de quejas de los usuarios .....  | 105 |
| 4.9.2. Evolución de la satisfacción de usuarios con respecto a horarios de apertura .....   | 106 |
| 4.10. Porcentaje de asignaturas con materiales preparados por la biblioteca accesibles desde el campus virtual.....   | 107 |
| 4.11. Porcentaje de las asignaturas para las que la biblioteca realiza guías temáticas o materiales docentes.....   | 108 |
| 4.12. Porcentaje de usuarios registrados con número PIN por usuario registrados en el sistema. ....   | 109 |
| 4.13. Usuarios registrados en el archivo institucional por usuarios potenciales (PD+PI).....  | 110 |
| 4.14. Porcentaje de documentos editados por cada uno de los usuarios potenciales (PD-PDI).....  | 111 |
| 4.15. Porcentaje de visitas virtuales sobre el total de visitas a la Biblioteca .....   | 112 |
| 4.16. Número anual y tipo de actuaciones realizadas según el Plan de marketing y difusión de la información.....  | 113 |
| 5. PERSONAL.....  | 114 |
| 5.1. Número de usuarios inscritos por miembro de personal de biblioteca .....   | 114 |
| 5.1.1. Número de usuarios inscritos por miembro de personal de plantilla.....   | 115 |
| 5.2. Comparar los porcentajes del personal funcionario de la BUC según su clasificación funcional, y según su adscripción efectiva a las áreas directiva, técnica o auxiliar..... | 116 |
| 5.3. Evolución de la oferta de empleo público para la BUC.....  | 117 |
| 5.4. Porcentaje de puestos orgánicos y de puestos base ocupados interinamente.....  | 118 |
| 5.5. Tiempo medio transcurrido desde que se produce una baja de personal de plantilla hasta su cobertura .....  | 119 |
| 5.5.1. Tiempo medio transcurrido desde que se produce una vacante de personal becario hasta su cobertura .....  | 120 |
| 5.6. Número medio de días de ausencia de personal de plantilla no sustituida por unidad.....  | 121 |
| 5.7. Número de cursos de formación del personal y porcentaje de asistentes .....  | 122 |
| 5.8. Porcentaje de centros donde se reúne la Comisión de Biblioteca y número anual de reuniones .....   | 123 |
| 5.8.1 Porcentaje de sesiones de la Comisión de Biblioteca de Centro a las que acuden los estudiantes .....  | 124 |
| 5.9. Acciones de cooperación profesional y social de la BUC.....  | 125 |
| 5.10. Evolución de la satisfacción del personal a partir de las encuestas de clima laboral.....   | 126 |
| 5.10.1. Evolución del nivel de satisfacción en las encuestas de los becarios colaboradores .....  | 127 |
| 5.11. Número de préstamos por miembro del personal.....   | 128 |
| 5.12. Actividades principales por Unidad en relación con los efectivos disponibles.....   | 129 |
| 5.12.1. Porcentaje de personal en servicios a usuarios y en proceso técnico .....   | 130 |
| 5.13. Porcentaje de personal de plantilla de la BUC respecto del total de PAS de la UCM.....  | 131 |
| 5.13.1. Comparación del porcentaje de puestos orgánicos en la BUC y el resto del PAS de la UCM .....  | 132 |
| 5.14. Porcentaje de personal becario respecto al total de personal de la biblioteca .....   | 133 |
| 5.14.1. Porcentaje de personal becario respecto al personal de los grupos C y D.....  | 134 |
| 5.15. Evolución de la distribución de la plantilla de la BUC .....  | 135 |
| 5.16. Puestos de lectura de la/s Biblioteca/s por personal auxiliar en esa/s Biblioteca/s.....  | 136 |
| 5.17. Volúmenes en libre acceso por el número de personal auxiliar en esa biblioteca .....  | 137 |
| 5.18. Revistas vivas en Biblioteca/s por personal dedicado a su gestión.....  | 138 |
| 5.19. Número de ejemplares añadidos al catálogo por personal de biblioteca .....  | 139 |
| 5.20. Valoración del personal por parte de los usuarios .....   | 140 |



# 1. COSTES

| <b>1.1. Porcentaje del presupuesto de la universidad destinado a biblioteca</b> |   |   |     |   |     |
|---|---|---|-----|---|-----|
| Propuesto por:  | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros (Corregido por GT-1 "Presupuestos")  |   |     |   |     |
| Definición  | Porcentaje del presupuesto de la UCM destinado a la BUC, incluyendo no solo el presupuesto de Servicios Centrales, sino también las inversiones para la compra de recursos por parte de Facultades, Escuelas y Departamentos (excluyendo gastos de personal)  |   |     |   |     |
| Objetivo  | Evaluar en el tiempo la inversión económica que la UCM hace en la BUC, incluyendo gastos de personal y fondos destinados a la compra de recursos por parte de los centros. Puede servir como indicador comparativo con otras bibliotecas universitarias de similares características.   |   |     |   |     |
| Ámbito  | BUC   |   |     |   |     |
| Método  | $A/B \times 100\%$<br>Donde:<br>A= Presupuesto anual de la BUC + fondos invertidos por los centros y Departamentos en la adquisición de recursos.<br>B= Presupuesto de la UCM   |   |     |   |     |
| Interpretación y uso de resultados  | <ul style="list-style-type: none"> <li>El indicador permitirá evaluar en el tiempo la inversión que la UCM lleva a cabo en su Biblioteca.</li> <li>No se incluye el gasto de personal</li> <li>No se incluyen las subvenciones externas a la UCM*</li> </ul> <p>* En la estadística establecer qué son realmente las subvenciones externas a la BUC</p> |   |     |   |     |
| Fuentes de obtención del indicador  | Indicadores REBIUN<br>Poll, R.; Boekhorst, P. te, <i>Measuring quality</i> , 2007<br>Indicadores COBUN 2008, 3.1 (sólo mide el gasto en colecciones)  |   |     |   |     |
| Indicadores relacionados  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los relativos a costes e inversiones</li> </ul>  |   |     |   |     |
| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b>                  |   |   |     |   |     |
|   | 1 ☹   | 2 | 3 ☺ | 4 | 5 ☺ |
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo                           |   |   |     |   |     |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas                       |   |   |     |   |     |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general                           |   |   |     |   |     |

## 1.2. Gasto en recursos de información por usuario

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| Propuesto por:                     | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros (Corregido por GT-1 "Presupuestos")   |
| Definición                         | Gasto en recursos de información por usuario inscrito durante un año. Incluye gasto total para la adquisición de recursos tradicionales y electrónicos, licencias y otros gastos de suministro documental.   |
| Objetivo                           | 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 ( <i>benchmarking</i> ) con otras bibliotecas universitarias similares que empleen este mismo indicador para el cálculo del gasto y comparar el resultado a lo largo del tiempo.        |
| Ámbito                             | BUC  |
| Método                             | Para un periodo presupuestario anual se determina el gasto total de la biblioteca en adquisiciones y pago de licencias, y Préstamo interbibliotecario. Sumando 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. |
| Interpretación y uso de resultados | El resultado es mejor cuanto más elevado sea el valor obtenido. El indicador permite evaluar en el tiempo la inversión en colecciones de la BUC relacionándola con el tamaño de la población a servir. Tanto las reducciones presupuestarias como los cambios en la población afectarán al indicador. En una situación ideal, la gráfica debería mostrar un resultado creciente. En el marco de Madroño y REBIUN podría ser un indicador comparativo interesante.                      |
| Fuentes de obtención del indicador | Poll, R.; Boekhorst, P. te, <i>Measuring quality</i> , 2007  |
| Indicadores relacionados           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número anual de recursos electrónicos adquiridos (3.5)</li> <li>• Porcentaje de gasto en recursos electrónicos sobre el total de gasto en recursos de información (1.2.1)</li> <li>• Gasto en adquisición de fondos bibliográficos por usuario (1.2.2)</li> <li>• Gasto en recursos electrónicos por uso (1.3)</li> <li>• Gasto en PI por investigador (1.5)</li> </ul>   |

| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> | <b>1</b> ☹ | <b>2</b> | <b>3</b> ☺ | <b>4</b> | <b>5</b> ☺ |
|--|------------|----------|------------|----------|------------|
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |            |          |            |          |            |

### 1.2.1. Porcentaje de gasto en la colección electrónica sobre el total de gasto en recursos de información

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| Propuesto por:                     | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros (Corregido por el GT-1 “Presupuestos”)   |
| Definición                         | Porcentaje de gasto anual que supone la colección electrónica en línea (revistas electrónicas, bases de datos, libros electrónicos, portales científicos y otros documentos digitales) sobre el total de gasto en recursos de información durante ese año, incluyendo Préstamo Interbibliotecario.  |
| Objetivo                           | Calibrar el coste anual inversor en la colección electrónica complutense respecto del gasto anual en recursos de información de todo tipo. Permite la comparación con otras bibliotecas universitarias similares y la medición de la evolución en el tiempo del esfuerzo en la adquisición de recursos digitales.   |
| Ámbito                             | BUC   |
| Método                             | $A/B \times 100\%$<br>Donde:<br>A= Gasto anual en la colección electrónica<br>B= Gasto total anual en recursos de información, incluyendo Préstamo Interbibliotecario.  |
| Interpretación y uso de resultados | El indicador cuantifica el esfuerzo anual de la biblioteca en la adquisición de su colección electrónica con respecto a la inversión total anual en sus colecciones. En el caso de reducciones presupuestarias, el indicador permite valorar hasta qué punto afectan a la colección electrónica. La intensificación de fórmulas consorciadas de adquisición o la consecución del proyecto BECyT disminuirán previsiblemente los costes de inversión en recursos electrónicos, aunque por otra parte es previsible que la colección digital aumente su proporción con respecto a la colección tradicional. Este indicador contribuirá al análisis de estos factores. Por otra parte, el porcentaje de adquisiciones restante corresponde a la colección convencional, de manera que indirectamente este indicador también nos aporta información sobre ella. |
| Fuentes de obtención del indicador | UNE-ISO/TR 20983 IN Información y documentación: indicadores para los servicios bibliotecarios electrónicos (Julio 2006)<br>Indicadores BUC 2006 según Indicadores UCUA<br>Poll, R.; Boekhorst, P. te, <i>Measuring quality</i> , 2007  |
| Indicadores relacionados           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número anual de recursos electrónicos adquiridos (3.5)</li> <li>• Gasto en recursos de información por usuario (1.2)</li> <li>• Gasto en recursos electrónicos por uso (1.3)</li> <li>• Coste por descarga de artículo de texto completo (1.3.1)</li> <li>• Coste por descarga de libro electrónico (1.3.2)</li> <li>• Coste por consulta de bases de datos en línea (1.3.3)</li> <li>• Número de descargas de recursos electrónicos por usuario (4.5)</li> </ul>  |

| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> | <b>1</b> ☹ | <b>2</b> | <b>3</b> ☺ | <b>4</b> | <b>5</b> ☺ |
|--|------------|----------|------------|----------|------------|
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |            |          |            |          |            |

| <b>1.2.2. Gasto en adquisición de fondos bibliográficos por usuario</b> |  |
|---|--|
| Propuesto por:  | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros (Corregido por el GT-1 “Presupuestos”)  |
| Definición  | Gasto anual en adquisición de fondos bibliográficos impresos y otros soportes materiales, incluyendo préstamo interbibliotecario, dividido por el número de usuarios inscritos.  |
| Objetivo  | 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.  |
| Ámbito  | Bibliotecas de Centros y BUC   |
| Método  | A/B<br>Donde:<br>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)<br>B= Número de usuarios inscritos<br>Este cálculo se llevará a cabo en cada Biblioteca de Centro y también para la BUC en general.  |
| Interpretación y uso de resultados                                      | Cuanto mayor sea el volumen de gasto por usuario, mayor será, <i>a priori</i> , el volumen y la disponibilidad de recursos adquiridos para el usuario. Este indicador no mide, sin embargo, la adecuación de las adquisiciones a las necesidades reales de los usuarios, por lo que su interpretación ha de ser completada con indicadores que sí la evalúen.  |
| Fuentes de obtención del indicador                                      | Indicadores BUC 2006 según Indicadores UCUA  |
| Indicadores relacionados  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gasto en recursos de información por usuario (1.2)</li> <li>• Porcentaje de gasto en la colección electrónica sobre el total de gasto en recursos de información (1.2.1) [El porcentaje de gasto restante corresponde a la colección física]</li> <li>• Porcentaje de las nuevas adquisiciones prestadas en el último año (3.7.1)</li> <li>• Número anual de documentos adquiridos para las colecciones de ocio (3.1.1)</li> <li>• Número y coste de las duplicaciones de revistas impresas adquiridas (3.4.2)</li> </ul> |
| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b>          |  |
|   | 1 ☹    2    3 ☺    4    5 ☺  |
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo                   |  |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas               |  |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general                   |  |

### 1.3. Gasto en recursos electrónicos por uso

|  |   |
|--|---|
| Propuesto por:   | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros <b>(Corregido por el GT-1 “presupuestos”)</b>  |
| 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.  |
| Ámbito   | BUC   |
| Método   | A/B<br>Donde:<br>A= Gasto anual en recursos electrónicos (revistas-e + libros-e + bases de datos en línea)<br>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)   |
| Interpretación y uso de resultados                             | Cuanto más se usen los recursos electrónicos tanto mayor será su rentabilidad económica. La tendencia previsible es que el uso de tales recursos aumente de forma progresiva en los próximos años, aunque también el número de recursos electrónicos disponibles. Eventuales reducciones presupuestarias que repercutan de forma negativa en la inversión en recursos electrónicos afectarían al indicador mostrando una mejora de resultados que habría que matizar. Por otra parte, un cotejo de la rentabilidad de los recursos electrónicos de compra consorciada con respecto a los contratados directamente por la BUC permitiría también extraer consecuencias de cara a la participación en consorcios y otras fórmulas de adquisición cooperativa. |
| Fuentes de obtención del indicador                             | Indicadores REBIUN  |
| Indicadores relacionados                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de gasto en la colección electrónica sobre el total de gasto en recursos de información (1.2.1)</li> <li>• Coste por descarga de artículo de texto completo (1.3.1)</li> <li>• Coste por descarga de libro electrónico (1.3.2)</li> <li>• Coste por consulta de bases de datos en línea (1.3.3)</li> <li>• Número anual de recursos electrónicos adquiridos (3.5)</li> <li>• Porcentaje de recursos electrónicos suscritos a través del Consorcio Madroño y otras instituciones (3.5.2)</li> </ul>  |
| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> |   |
|  | 1 ☹ 2 3 ☺ 4 5 ☺   |
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |   |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |   |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |   |

| <b>1.3.1. Coste por descarga de artículo de texto completo</b> |   |
|--|---|
| Propuesto por:   | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros (Corregido por el GT-1 “Presupuestos”)   |
| 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.                            |
| Objetivo   | El indicador mide la rentabilidad anual de los productos comerciales relativos a revistas electrónicas que ha adquirido la BUC relacionando su coste con su uso, y permite hacer su seguimiento a lo largo del tiempo, así como la comparación con otras bibliotecas universitarias.  |
| Ámbito   | BUC   |
| Método   | A/B<br>Donde:<br>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)<br>B= Número de descargas (visualización del texto, impresión, grabación) anuales a artículos de texto completo de dicho producto.  |
| Interpretación y uso de resultados                             | Los datos estadísticos deben extraerse siempre que sea posible del <i>Counter Journal Report 1</i> *. En su defecto, se procurará que el proveedor electrónico facilite los datos de la forma más normalizada posible en la línea del estándar Counter.<br>* ( <i>Counter Journal Report 1</i> : descargas por mes y por revista)   |
| Fuentes de obtención del indicador                             | Indicadores de la BUC 2006 según Indicadores UCUA<br>UNE-ISO/TR 20983 IN Información y documentación: indicadores para los servicios bibliotecarios electrónicos (Julio 2006)<br>Poll, R.; Boekhorst, P. te, <i>Measuring quality</i> , 2007  |
| Indicadores relacionados                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de gasto en la colección electrónica sobre el total de gasto en recursos de información (1.2.1)</li> <li>• Coste por descarga de libro electrónico (1.3.2)</li> <li>• Coste por consulta de bases de datos (1.3.3)</li> <li>• Proporción de títulos de revistas extranjeras adquiridas en papel y de títulos de revistas extranjeras accesibles en línea (3.4)</li> <li>• Número anual de recursos electrónicos adquiridos (3.5)</li> <li>• Porcentaje de recursos electrónicos suscritos a través del Consorcio Madroño y otras instituciones (3.5.2)</li> <li>• Número de descargas de recursos electrónicos por usuario (4.5)</li> </ul> |
| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> |   |
|  | 1 ☹ 2 3 ☺ 4 5 ☺   |
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |   |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |   |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |   |

### 1.3.2. Coste por descarga de libro electrónico

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| Propuesto por:                     | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros (Corregido por GT-1 “Presupuestos”)  |
| 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 electrónico) de dicho producto.   |
| Objetivo                           | El indicador mide la rentabilidad anual de los libros electrónicos relacionando su coste con su uso, y permite hacer su seguimiento a lo largo del tiempo, así como la comparación con otras bibliotecas universitarias.  |
| Ámbito                             | BUC   |
| Método                             | A/B<br>Donde:<br>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).<br>B= Número de descargas (visualización en pantalla, impresión, grabación, o envío por correo electrónico) anuales a dicho producto comercial.   |
| Interpretación y uso de resultados | Los datos estadísticos relativos al uso de libros-e no suelen ser tan fiables como en el caso de las revistas-e, pero, en cualquier caso, deben obtenerse del proveedor electrónico de la forma más normalizada posible. Es previsible que en los próximos años se intensifique el uso del libro-e, pero conviene, en cualquier caso, evaluar su rentabilidad para orientar adecuadamente la política de gestión de colecciones.  |
| Indicadores relacionados           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de gasto en la colección electrónica sobre el total de gasto en recursos de información (1.2.1)</li> <li>• Coste por descarga de artículo de texto completo (1.3.1)</li> <li>• Coste por consulta de bases de datos en línea (1.3.3)</li> <li>• Número anual de recursos electrónicos adquiridos (3.5)</li> <li>• Porcentaje de recursos electrónicos suscritos a través del Consorcio Madroño y otras instituciones (3.5.2)</li> <li>• Número de descargas de recursos electrónicos por usuario (4.5)</li> </ul> |

| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> | <b>1</b> ☹ | <b>2</b> | <b>3</b> ☺ | <b>4</b> | <b>5</b> ☺ |
|--|------------|----------|------------|----------|------------|
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |            |          |            |          |            |

### 1.3.3. Coste por consulta de bases de datos en línea

|  |   |          |            |          |            |
|--|---|----------|------------|----------|------------|
| Propuesto por:   | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros (Corregido por el GT-1 “Presupuestos”)   |          |            |          |            |
| 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.   |          |            |          |            |
| Objetivo   | 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.  |          |            |          |            |
| Ámbito   | BUC   |          |            |          |            |
| Método   | A/B<br>Donde:<br>A= Coste anual de una base de datos en línea<br>B= Número de consultas o búsquedas anuales llevadas a cabo en la misma   |          |            |          |            |
| Interpretación y uso de resultados                             | Los datos estadísticos deben extraerse siempre que sea posible del <i>Counter Database Report 1</i> . En su defecto, se procurará que el proveedor electrónico facilite los datos de la forma más normalizada posible en la línea del estándar Counter.   |          |            |          |            |
| Fuentes de obtención del indicador                             | UNE-ISO/TR 20983 IN Información y documentación: indicadores para los servicios bibliotecarios electrónicos (Julio 2006)<br>Poll, R.; Boekhorst, P. te, <i>Measuring quality</i> , 2007   |          |            |          |            |
| Indicadores relacionados                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de gasto en la colección electrónica sobre el total de gasto en recursos de información (1.2.1)</li> <li>• Coste por descarga de libro electrónico (1.3.2)</li> <li>• Coste por descarga de artículo de texto completo (1.3.1)</li> <li>• Número anual de recursos electrónicos adquiridos (3.5)</li> <li>• Porcentaje de recursos electrónicos suscritos a través del Consorcio Madroño y otras instituciones (3.5.2)</li> </ul> |          |            |          |            |
| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> |   |          |            |          |            |
|  | <b>1</b> ☹  | <b>2</b> | <b>3</b> ☹ | <b>4</b> | <b>5</b> ☺ |
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |   |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |   |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |   |          |            |          |            |

## 1.4. Gasto en personal por usuario

|                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| Propuesto por:                        | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros (Corregido por el GT-1 “Presupuestos”)   |
| 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.  |
| Objetivo                              | 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.   |
| Ámbito                                | BUC   |
| Método                                | A/B<br>Donde:<br>A= Gasto en personal de biblioteca (no becarios) para una anualidad obtenido del Capítulo I del Presupuesto de la UCM.<br>B= Número total de usuarios inscritos de la BUC para el curso que comienza en dicho año.   |
| Interpretación y uso de resultados    | El indicador permite evaluar en el tiempo la inversión en materia de personal que la UCM lleva a cabo en su Biblioteca, relacionándola con el tamaño de la comunidad de usuarios a la que ha de dar servicio. Una disminución del número de estudiantes matriculados influirá notablemente en el resultado, elevando el gasto proporcionalmente.                                  |
| Fuentes de obtención del indicador    | Indicadores REBIUN  |
| Indicadores relacionados              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los relativos a costes e inversiones</li> <li>• Número de usuarios inscritos por miembro del personal (5.1)</li> </ul>   |
| Observaciones del GT-1 “Presupuestos” | Hay que establecer si usuarios inscritos recogen también los matriculados en master, cómo conjugar datos por curso y datos por año (ejercicio económico). Quizá sea posible: Datos de personal de 2008 y datos de usuarios del curso 2008/2009*<br>*Nota del Servicio de Evaluación de Procesos y Centros: <i>Cfr.</i> Definición de “usuarios inscritos” en el <b>Glosario</b> . |

| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> | <b>1</b> ☹ | <b>2</b> | <b>3</b> ☺ | <b>4</b> | <b>5</b> ☺ |
|--|------------|----------|------------|----------|------------|
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |            |          |            |          |            |

| <b>1.5. Gasto en PI por investigador</b>                       |  |          |            |          |            |
|--|--|----------|------------|----------|------------|
| Propuesto por:   | GT-1 “Presupuestos”  |          |            |          |            |
| Definición   |  |          |            |          |            |
| Objetivo   | Evaluar el gasto en PI en relación al número de usuarios potenciales del servicio de PI.   |          |            |          |            |
| Ámbito   | Bibliotecas de centros y BUC   |          |            |          |            |
| Método   | A/B<br>Donde:<br>A= Gasto en PI por cada biblioteca<br>B= Número de investigadores de cada biblioteca (PDI + alumnos 3er. Ciclo)<br>Totalizar para la BUC. |          |            |          |            |
| Interpretación y uso de resultados                             |  |          |            |          |            |
| Fuentes de obtención del indicador                             |  |          |            |          |            |
| Indicadores relacionados                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los relativos a costes e inversiones</li> </ul>   |          |            |          |            |
| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> |  |          |            |          |            |
|  | <b>1</b> ☹   | <b>2</b> | <b>3</b> ☺ | <b>4</b> | <b>5</b> ☺ |
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |  |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |  |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |  |          |            |          |            |

| <b>1.6. Gasto en material informático por usuario</b>          |  |   |     |   |     |
|--|--|---|-----|---|-----|
| Propuesto por:   | GT-1 “Presupuestos”. (corregido por Serv. de Evaluación)   |   |     |   |     |
| Definición   |  |   |     |   |     |
| Objetivo   | Evaluar la inversión que se reanaliza en material informático en las bibliotecas para los usuarios   |   |     |   |     |
| Ámbito   | Bibliotecas de centros y BUC   |   |     |   |     |
| Método   | A/B<br>Donde:<br>A= Gasto en material informático<br>B= Número de usuarios inscritos de esa biblioteca en el curso que comienza en ese ejercicio<br>Totalizar para la BUC. |   |     |   |     |
| Interpretación y uso de resultados                             |  |   |     |   |     |
| Fuentes de obtención del indicador                             |  |   |     |   |     |
| Indicadores relacionados                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los relativos a costes e inversiones</li> </ul>   |   |     |   |     |
| Observaciones  | El indicador propuesto era gasto en puestos de lectura informatizados por usuario, pero parece más operativo tomar en cuenta el gasto en material informático.             |   |     |   |     |
| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> |  |   |     |   |     |
|  | 1 ☹  | 2 | 3 ☺ | 4 | 5 ☺ |
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |  |   |     |   |     |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |  |   |     |   |     |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |  |   |     |   |     |

## 1.7. Gasto en mobiliario por usuario

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| Propuesto por:                     | GT-1 "Presupuestos"  |
| Definición                         |  |
| Objetivo                           | Evaluar el gasto que se realiza en la renovación del mobiliario para los usuarios  |
| Ámbito                             | Bibliotecas de centros y BUC   |
| Método                             | A/B<br>Donde:<br>A= Gasto en mobiliario por biblioteca durante un ejercicio<br>B= Número de usuarios inscritos de esa biblioteca en el curso que comienza en dicho ejercicio<br>Totalizar para la BUC. |
| Interpretación y uso de resultados |  |
| Fuentes de obtención del indicador |  |
| Indicadores relacionados           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los relativos a costes e inversiones</li> </ul>   |

| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> | <b>1</b> ☹️ | <b>2</b> | <b>3</b> 😊 | <b>4</b> | <b>5</b> 😄 |
|--|-------------|----------|------------|----------|------------|
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |             |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |             |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |             |          |            |          |            |

## 1.8. Gasto en bibliografía básica por usuario

|  |  |          |            |          |            |
|--|--|----------|------------|----------|------------|
| Propuesto por:   | GT-1 “Presupuestos”  |          |            |          |            |
| Definición   |  |          |            |          |            |
| Objetivo   | Mide el gasto en bibliografía básica en relación con el número de usuarios inscritos   |          |            |          |            |
| Ámbito   | Bibliotecas de centros y BUC   |          |            |          |            |
| Método   | <p>A/B<br/>                 Donde:<br/>                 A= Gasto en bibliografía básica por biblioteca y ejercicio<br/>                 B= Número de usuarios inscritos de dicha biblioteca en dicho ejercicio<br/>                 Totalizar para la BUC.</p> |          |            |          |            |
| Interpretación y uso de resultados                             |  |          |            |          |            |
| Fuentes de obtención del indicador                             |  |          |            |          |            |
| Indicadores relacionados                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los relativos a costes e inversiones</li> </ul>   |          |            |          |            |
| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> |  |          |            |          |            |
|  | <b>1</b> ☹   | <b>2</b> | <b>3</b> ☺ | <b>4</b> | <b>5</b> ☺ |
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |  |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |  |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |  |          |            |          |            |

## 1.9. Gasto de apertura extraordinaria por puesto de lectura

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| Propuesto por:                     | GT-1 “Presupuestos”  |
| Definición                         |  |
| Objetivo                           | Medir la rentabilidad de los puestos de lectura disponibles durante los periodos extraordinarios   |
| Ámbito                             | Bibliotecas de centros y BUC   |
| Método                             | A/B<br>Donde:<br>A= Gasto de apertura extraordinaria por biblioteca y año<br>B= Número de puestos de lectura en dicha biblioteca<br>Totalizar para la BUC. |
| Interpretación y uso de resultados |  |
| Fuentes de obtención del indicador |  |
| Indicadores relacionados           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los relativos a costes e inversiones</li> </ul>   |

| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> | <b>1</b> ☹ | <b>2</b> | <b>3</b> ☺ | <b>4</b> | <b>5</b> ☺ |
|--|------------|----------|------------|----------|------------|
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |            |          |            |          |            |

| <b>1.10. Porcentaje del Presupuesto de cada Biblioteca en relación al Presupuesto de la BUC</b> |  |          |            |          |            |
|---|--|----------|------------|----------|------------|
| Propuesto por:  | GT-2 “Instalaciones” para someterlo a examen de GT-1 “Presupuestos”<br>(Si lo consideráis de interés, esbozad la ficha)    |          |            |          |            |
| Definición  |  |          |            |          |            |
| Objetivo  | Medir de forma porcentual el total del presupuesto de la BUC en cada biblioteca de centro excluido los gastos de personal. |          |            |          |            |
| Ámbito  | Bibliotecas de centros y BUC   |          |            |          |            |
| Método  |  |          |            |          |            |
| Interpretación y uso de resultados  |  |          |            |          |            |
| Fuentes de obtención del indicador  |  |          |            |          |            |
| Indicadores relacionados  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los relativos a costes e inversiones</li> </ul>                               |          |            |          |            |
| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b>                                  |  |          |            |          |            |
|   | <b>1</b> ☹   | <b>2</b> | <b>3</b> ☹ | <b>4</b> | <b>5</b> ☺ |
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo   |  |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas                                       |  |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general   |  |          |            |          |            |

## 2. INSTALACIONES Y EQUIPOS

| <b>2.1. Metros cuadrados por usuario</b>                       |  |
|--|--|
| Propuesto por:   | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros   |
| Definición   | El número de metros cuadrados de la Biblioteca en relación al número de usuarios inscritos de la misma.  |
| Objetivo   | Calibrar los espacios existentes con el objetivo de adecuarlos a las necesidades de los usuarios.  |
| Ámbito   | Bibliotecas de Centros y BUC   |
| Método   | A/B<br>Donde<br>A= m <sup>2</sup> de superficie de la biblioteca<br>B= número de usuarios inscritos de esa biblioteca<br>Para la BUC en general se hallaría la media de los resultados parciales.  |
| Interpretación y uso de resultados                             | Tener en cuenta aspectos como: variabilidad estacional, usuarios potenciales no contabilizados, proporción entre superficies de zonas restringidas y de uso público.   |
| Fuentes de obtención del indicador                             | Indicadores REBIUN   |
| Indicadores relacionados                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de usuarios por puesto de lectura (2.2).</li> <li>• Metros cuadrados de zonas de uso público por usuario (2.1.1).</li> <li>• Metros cuadrados de zonas de trabajo por trabajador (2.1.2)</li> <li>• Afluencia de usuarios a las bibliotecas y porcentaje de ocupación (2.2.4)</li> </ul>   |
| Observaciones del GT-2 “Instalaciones y Equipos”               | <p><b>Definición:</b> El número de Metros Cuadrados de la Biblioteca en relación al número de usuarios <i>vinculados directamente</i>* a la misma.</p> <p>Aclaración: Sólo usuarios reales de los Centros: alumnos matriculados en los diferentes Ciclos, PDI funcionario o contratado en activo, otros usuarios con carné en vigor “eventuales”. No tener en cuenta datos de usuarios potenciales que por definición no hacen uso de las instalaciones de la Biblioteca, p. ej. Acuerdos con Colegios Profesionales.</p> <p>*Nota del Servicio de Evaluación de Procesos y Centros: En este y cualesquiera otros indicadores se entenderá por “usuarios inscritos” aquellos que están registrados en Millenium, esto es, aquellos que cuentan con carné de la biblioteca de que se trate. Esto significa que al hablar de usuarios inscritos de una biblioteca se sobreentiende que se trata sólo de los “vinculados directamente” a ella. (<i>cfr. Glosario</i>)</p> |
| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> |  |
|  | 1 ☹ 2 3 ☺ 4 5 ☺  |
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |  |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |  |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |  |

| <b>2.1.1. Metros cuadrados de zonas de uso público por usuario</b> |  |
|--|--|
| Propuesto por:   | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros   |
| Definición   | El número de metros cuadrados de uso público de la biblioteca en relación al número de usuarios inscritos de la misma.   |
| Objetivo   | 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.  |
| Ámbito   | Bibliotecas de Centros y BUC   |
| Método   | A/B<br>Donde<br>A= m <sup>2</sup> de zonas de uso público de cada bibliotecas<br>B= número de usuarios inscritos en cada biblioteca<br>El indicador se aplicará según esos mismos parámetros a la BUC en general.  |
| Interpretación y uso de resultados                                 | Tener en cuenta aspectos como: variabilidad estacional, usuarios potenciales no contabilizados y proporción de superficies de zonas trabajo y zonas restringidas.  |
| Fuentes de obtención del indicador                                 | Poll, R.; Boekhorst, P. te, <i>Measuring quality</i> , 2007.<br>Indicadores COBUN 2008, 2.1  |
| Indicadores relacionados   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de usuarios por puesto de lectura (2.2)</li> <li>• Metros cuadrados de zonas de trabajo por trabajador (2.1.2)</li> <li>• Número de estudiantes matriculados por puesto para trabajo en grupo (2.2.1)</li> <li>• Número de miembros de PDI por puesto para investigadores (2.2.2)</li> <li>• Porcentaje de puestos de lectura informatizados (2.2.3)</li> <li>• Afluencia de usuarios a las bibliotecas y porcentaje de ocupación (2.2.4)</li> </ul> |
| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b>     |  |
|  | <b>1</b> ☹ <b>2</b> <b>3</b> ☺ <b>4</b> <b>5</b> 😊   |
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo              |  |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas          |  |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general              |  |

## 2.1.2. Metros cuadrados de zonas de trabajo por trabajador

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| Propuesto por:                     | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros   |
| Definición                         | El número de metros cuadrados de zonas de trabajo de las bibliotecas en relación al número de trabajadores de la misma. Es preciso distinguir claramente entre zonas de trabajo, pensadas para el trabajador, y zonas restringidas, que incluirían todas aquellas dependencias que no son de uso público, incluyendo depósitos, almacenes, etc.  |
| Objetivo                           | Calibrar los espacios disponibles para los trabajadores con el objetivo de adecuarlos a sus necesidades y crear con ello unas condiciones ambientales que contribuyan al buen desempeño del trabajo.   |
| Ámbito                             | Bibliotecas de Centros, Biblioteca Histórica, Servicios Centrales y BUC  |
| Método                             | A/B<br>Donde<br>A= m <sup>2</sup> de zonas de trabajo de cada biblioteca<br>B= número de trabajadores de cada biblioteca<br>El indicador se aplicará según esos parámetros a los Servicios Centrales y a la BUC en general.  |
| Interpretación y uso de resultados | Existen estándares sobre superficies mínimas por trabajador que convendría manejar y tener en cuenta de cara a priorizar posibles intervenciones correctoras. Asimismo habrá que tener en cuenta la normativa de Prevención de Riesgos Laborales reflejada en el Plan de Seguridad, Prevención, Accesibilidad y Mantenimiento de las Infraestructuras Bibliotecarias.<br>El dato del número de trabajadores puede calcularse también sin contar a los becarios.  |
| Indicadores relacionados           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metros cuadrados por usuario (2.1)</li> <li>• Metros cuadrados de zonas de uso público por usuario (2.1.1)</li> <li>• Grado de satisfacción de los trabajadores en relación a las condiciones físicas de su puesto de trabajo (2.1.2.1)</li> <li>• Número de acciones acometidas de acuerdo con el Plan de Seguridad, Prevención, Accesibilidad y Mantenimiento de las Infraestructuras Bibliotecarias (2.5)</li> </ul> |

| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> | <b>1 ☹</b> | <b>2</b> | <b>3 ☺</b> | <b>4</b> | <b>5 ☺</b> |
|--|------------|----------|------------|----------|------------|
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |            |          |            |          |            |

### 2.1.2.1. Grado de satisfacción de los trabajadores en relación con las condiciones físicas de su puesto de trabajo

|  |  |
|--|--|
| Propuesto por:                                   | 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.   |
| Objetivo   | Buscar la idoneidad máxima de las condiciones físicas de los puestos de trabajo de cara a mejorar la motivación y el desempeño del trabajador.   |
| Ámbito   | BUC  |
| Método, interpretación y uso de resultado        | Realizar un estudio acerca de aquellos aspectos y centros peor valorados en relación con las condiciones físicas de los puestos de trabajo (espacio para trabajar, iluminación, mobiliario, dotación de equipos y material, limpieza, temperatura, seguridad física), que proponga acciones correctoras y determine prioridades de actuación. Las conclusiones de dicho estudio podrán inscribirse en el Plan de Seguridad, Prevención, Accesibilidad y Mantenimiento de las infraestructuras bibliotecarias.  |
| Indicadores relacionados                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metros cuadrados de zonas de trabajo por trabajador (2.1.2)</li> </ul>  |
| Observaciones del GT-2 “Instalaciones y Equipos” | <p><b>Desestimar este indicador por su carga de subjetividad “opinión o criterio no realista u objetivo”*</b></p> <p>*Nota del Servicio de Evaluación de Procesos y Centros: Discrepamos de esta valoración, por cuanto las opiniones del personal al respecto de las condiciones físicas de sus puestos de trabajo, necesariamente subjetivas, han de ser debidamente objetivadas mediante encuestas y debidamente valoradas. Nos parece una norma básica a seguir en la gestión de RRHH y un elemento de juicio importante a valorar a la hora de tomar decisiones sobre infraestructuras de zonas de trabajo, y es además un asunto directamente vinculado a la ergonomía y prevención de riesgos laborales. Tenedlo en cuenta, por favor, al valorar el indicador.</p> |

| Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)   | 1 ☹ | 2 | 3 ☺ | 4 | 5 ☺ |
|---|-----|---|-----|---|-----|
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo     |     |   |     |   |     |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas |     |   |     |   |     |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general     |     |   |     |   |     |

## 2.2. Número de usuarios por puesto de lectura

|  |  |          |          |          |          |
|--|--|----------|----------|----------|----------|
| Propuesto por:   | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros   |          |          |          |          |
| Definición   | Número de usuarios inscritos dividido por el número de puestos de lectura disponibles para ellos en las bibliotecas.   |          |          |          |          |
| Objetivo   | Evaluar la suficiencia o no de puestos de lectura en las bibliotecas teniendo en cuenta la comunidad a la que dan servicio en primera instancia.   |          |          |          |          |
| Ámbito   | Bibliotecas de Centros y BUC   |          |          |          |          |
| Método   | A/B<br>Donde:<br>A= Número de usuarios inscritos en una biblioteca<br>B= Número de puestos de lectura disponibles en ella<br>Para la BUC en general se hallaría la media de los resultados parciales.  |          |          |          |          |
| Interpretación y uso de resultados                             | Cuanto menor sea la ratio de usuarios por puesto, tanto mejor. Una serie histórica debe mostrar a medio y largo plazo una reducción progresiva. Una disminución del número de estudiantes podría falsear el resultado de no ser tenida en cuenta. La interpretación de este indicador básico debe ser perfilada con los resultados de los indicadores que evalúen diferentes tipos de puestos (informatizados, para investigadores y para trabajo en grupo). También puede hacerse el cálculo para la BUC sobre la base de los usuarios potenciales a efectos comparativos.  |          |          |          |          |
| Fuentes de obtención del indicador                             | Indicadores BUC 2006 siguiendo modelo UCUA<br>Plan de Mejoras BUC, 3.2.1.3.3.<br>Poll, R.; Boekhorst, P. te, <i>Measuring quality</i> , 2007.  |          |          |          |          |
| Indicadores relacionados                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metros cuadrados por usuario (2.1)</li> <li>• Número de estudiantes matriculados por puesto para trabajo en grupo (2.2.1)</li> <li>• Número de miembros de PDI por puesto para investigadores (2.2.2)</li> <li>• Porcentaje de puestos de lectura informatizados (2.2.3)</li> <li>• Afluencia de usuarios a las bibliotecas y porcentaje de ocupación (2.2.4)</li> <li>• Evolución de la satisfacción de usuarios con respecto a las infraestructuras de las bibliotecas (2.8)</li> </ul>   |          |          |          |          |
| Observaciones del GT-2 “Instalaciones y Equipos”               | <p><b>Definición:</b> Número de usuarios <i>vinculados directamente a esa Biblioteca*</i> dividido por el nº de puestos de lectura disponibles para ellos.</p> <p>Aclaración: Sólo usuarios reales de los Centros: alumnos matriculados en los diferentes Ciclos, PDI funcionario o contratado en activo, otros usuarios con carné en vigor “eventuales”. No tener en cuenta datos de usuarios potenciales que por definición no hacen uso de las instalaciones de la Biblioteca, p. ej. Acuerdos con Colegios Profesionales.</p> <p>*Nota del Servicio de Evaluación de Procesos y Centros: En este y cualesquiera otros indicadores se entenderá por “usuarios inscritos” aquellos que están registrados en Millenium, esto es, aquellos que cuentan con carné de la biblioteca de que se trate. Esto significa que al hablar de usuarios inscritos de una biblioteca se sobreentiende que se trata sólo de los “vinculados directamente” a ella (<i>cfr. Glosario</i>).</p> |          |          |          |          |
| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> |  |          |          |          |          |
|  | <b>1</b>   | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          | ☹  |          | ☺        |          | ☺        |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |  |          |          |          |          |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |  |          |          |          |          |

| <b>2.2.1. Número de estudiantes matriculados por puesto para trabajo en grupo</b> |  |   |     |   |     |
|---|--|---|-----|---|-----|
| Propuesto por:  | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros   |   |     |   |     |
| Definición  | Número de estudiantes matriculados en cada centro dividido por el número de puestos de trabajo en grupo disponibles para ellos en sus respectivas bibliotecas. Se entiende por “puestos de trabajo en grupo” tanto los existentes en salas destinadas al efecto como los que se encuentren en zonas no especialmente delimitadas o informales.   |   |     |   |     |
| Objetivo  | Evaluar la suficiencia o no de puestos de trabajo en grupo en las bibliotecas teniendo en cuenta la comunidad de estudiantes a la que da servicio en primera instancia.  |   |     |   |     |
| Ámbito  | Bibliotecas de Centros y BUC   |   |     |   |     |
| Método  | A/B<br>Donde:<br>A= Número de estudiantes matriculados a los que sirve una biblioteca<br>B= Número de puestos de trabajo en grupo disponibles en ella<br>El resultado se calculará también para la BUC en general.   |   |     |   |     |
| Interpretación y uso de resultados  | Ha de haber una adecuada ratio de usuarios por puesto de trabajo en grupo, ratio que ha de adaptarse a la demanda que esta forma de trabajo vaya requiriendo en cada centro. Una alta ocupación de este tipo de puestos y un requerimiento de su aumento en las encuestas a usuarios serán índices claros de que es conveniente habilitar un mayor número. Una disminución del número de estudiantes podría afectar al resultado. La interpretación de este indicador debe hacerse teniendo en cuenta el indicador básico de número de usuarios inscritos por puesto de lectura y de otros tipos de puestos especiales (informatizados y para investigadores). |   |     |   |     |
| Fuentes de obtención del indicador  | Plan de Mejoras BUC, 3.2.1.3.4.  |   |     |   |     |
| Indicadores relacionados  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metros cuadrados por usuario (2.1)</li> <li>• Número de usuarios por puesto de lectura (2.2)</li> <li>• Número de miembros de PDI por puesto para investigadores (2.2.2)</li> <li>• Porcentaje de puestos de lectura informatizados (2.2.3)</li> <li>• Evolución de la satisfacción de usuarios con respecto a las infraestructuras de las bibliotecas (2.8)</li> </ul>   |   |     |   |     |
| Observaciones del GT-2 “Instalaciones y Equipos”                                  | <p><b>Título o Epígrafe:</b> Número de estudiantes matriculados <i>en el Centro</i> por puesto para trabajo en Grupo*</p> <p>*Nota del Servicio de Evaluación de Procesos y Centros: Se ha retocado la definición del indicador para aclarar más que cada biblioteca debe ponerse en relación con el número de estudiantes matriculados en su centro respectivo. No hemos alterado el nombre del indicador por razones de brevedad y para que se aplique también a la BUC en su conjunto.</p>  |   |     |   |     |
| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b>                    |  |   |     |   |     |
|   | 1 ☹  | 2 | 3 ☺ | 4 | 5 ☺ |
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo                             |  |   |     |   |     |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas                         |  |   |     |   |     |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general                             |  |   |     |   |     |

| <b>2.2.2. Número de miembros de PDI por puesto para investigadores</b> |  |          |            |          |            |
|--|--|----------|------------|----------|------------|
| Propuesto por:   | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros   |          |            |          |            |
| Definición   | Número de miembros de PDI dividido por el número de puestos especiales o cubículos para investigadores disponibles en las bibliotecas.   |          |            |          |            |
| Objetivo   | Evaluar la suficiencia o no de puestos para investigadores en las bibliotecas teniendo en cuenta la comunidad docente e investigadora a que da servicio en primera instancia.  |          |            |          |            |
| Ámbito   | Bibliotecas de Centros, Biblioteca Histórica y BUC   |          |            |          |            |
| Método   | A/B<br>Donde:<br>A= Número de miembros de PDI al que da servicio una biblioteca<br>B= Número de puestos para investigadores disponibles en ella<br>La Biblioteca Histórica tomará en cuenta su número de investigadores propio.<br>El resultado se totalizará para la BUC en general.  |          |            |          |            |
| Interpretación y uso de resultados                                     | El personal docente e investigador debe contar con suficientes puestos de trabajo en función de su número y demanda, que variará de un centro a otro y podrá ser evaluada de acuerdo con las encuestas a profesores e investigadores. La interpretación de este indicador debe ser perfilada con los resultados de los indicadores que evalúen diferentes tipos de puestos (de lectura, informatizados y para trabajo en grupo). |          |            |          |            |
| Indicadores relacionados   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metros cuadrados por usuario (2.1)</li> <li>• Número de usuarios por puesto de lectura (2.2)</li> <li>• Número de estudiantes matriculados por puesto para trabajo en grupo (2.2.1)</li> <li>• Porcentaje de puestos de lectura informatizados (2.2.3)</li> <li>• Evolución de la satisfacción de usuarios con respecto a las infraestructuras de las bibliotecas (2.8)</li> </ul>      |          |            |          |            |
| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b>         |  |          |            |          |            |
|  | <b>1</b> ☹   | <b>2</b> | <b>3</b> ☺ | <b>4</b> | <b>5</b> ☺ |
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo                  |  |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas              |  |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general                  |  |          |            |          |            |

### 2.2.3. Porcentaje de puestos de lectura informatizados

|  |   |
|--|---|
| Propuesto por:                                   | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros  |
| 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.  |
| Objetivo   | Evaluar la suficiencia o no de la proporción de puestos de lectura informatizados en las bibliotecas respecto del total.  |
| Ámbito   | Bibliotecas de Centros y BUC  |
| Método   | $A/B \times 100\%$<br>Donde:<br>A= Número de puestos de lectura informatizados<br>B= Número de puestos de lectura<br>Sumar los puestos de lectura informatizados en cada biblioteca y calcular su porcentaje con respecto al total de puestos de lectura disponibles en ella. Totalizar para la BUC.  |
| Interpretación y uso de resultados               | El uso cada vez mayor de Internet como herramienta de estudio aconseja una progresiva transformación de puestos de lectura convencionales en puestos informatizados. La demanda de tales puestos puede percibirse a través de las encuestas de satisfacción de usuarios. En una serie histórica debería reflejarse un porcentaje creciente en el resultado del indicador. La interpretación de este indicador debe ser perfilada con los resultados de los indicadores que evalúen diferentes tipos de puestos (convencionales, para investigadores y para trabajo en grupo). |
| Fuentes de obtención del indicador               | Plan de Mejoras BUC, 3.2.2.3.2.   |
| Indicadores relacionados                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metros cuadrados por usuario (2.1)</li> <li>• Metros cuadrados de zonas de uso público por usuario (2.1.1)</li> <li>• Número de estudiantes matriculados por puesto para trabajo en grupo (2.2.1)</li> <li>• Número de miembros de PDI por puesto para investigadores (2.2.2)</li> <li>• Evolución de la satisfacción de usuarios con respecto a las infraestructuras de las bibliotecas (2.8)</li> </ul>  |
| Observaciones del GT-2 “Instalaciones y Equipos” | <p><b>Definición:</b> Porcentaje de puestos de lectura informatizados para el público en las bibliotecas respecto del total de puestos de lectura. <i>Se contabilizarán todos aquellos puestos con ordenador existentes en la Biblioteca, independientemente de su localización: Salas de Lectura, Mediatecas, Salas informáticas, etc.*</i></p> <p>*Nota del Servicio de Evaluación de Procesos y Centros: Hemos incorporado literalmente la corrección propuesta a la definición del indicador.</p>   |

| Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)   | 1 ☹ | 2 | 3 ☺ | 4 | 5 ☺ |
|---|-----|---|-----|---|-----|
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo     |     |   |     |   |     |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas |     |   |     |   |     |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general     |     |   |     |   |     |

## 2.2.4. Afluencia de usuarios a las bibliotecas y porcentaje de ocupación

|  |  |
|--|--|
| Propuesto por:   | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros   |
| Definición   | Número de visitas a las bibliotecas y expresión porcentual anual del grado de ocupación de los puestos de lectura de las bibliotecas en diversas fechas del año.   |
| Objetivo   | Evaluar el uso efectivo de las instalaciones y servicios in situ de la biblioteca a partir del grado de ocupación de los puestos de lectura y del número de visitas o entradas a las bibliotecas.  |
| Ámbito   | Bibliotecas de Centros, Biblioteca Histórica y BUC   |
| Método   | <p>Elaborar una tabla con dos valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Número de visitas a las bibliotecas (a consignar periódicamente en el formulario “Control de Accesos” en la web)</li> <li>Porcentaje de ocupación. Se medirá periódicamente el número de puestos de lectura ocupados en las bibliotecas de acuerdo con el calendario que se establezca al efecto. Se anotarán los asistentes a diversas horas de la jornada de apertura y se tomará el valor medio como valor diario. Luego se hallará la media anual a partir de los valores diarios medios obtenidos. El porcentaje de ocupación anual se calculará según la fórmula: <math>A/B \times 100\%</math></li> </ul> <p>Donde:<br/> A= Número medio anual de puestos de lectura ocupados en la biblioteca<br/> B= Número total de puestos de lectura disponibles en dicha biblioteca<br/> El dato se extraerá por bibliotecas y se totalizará para la BUC.</p>                     |
| Interpretación y uso de resultados                             | Es preciso que las bibliotecas recojan los datos precisos para el indicador de forma sistemática y puntual, para lo cual han de establecerse y cumplirse los procedimientos oportunos. Por otra parte, tanto el número de visitas como los porcentajes de ocupación datos muy importantes para la toma de decisiones con respecto a las necesidades en cuanto a infraestructuras, horarios de apertura, personal en servicios a usuarios, etc. Conocer de este modo el uso efectivo de la biblioteca permite, además, matizar la interpretación de los indicadores basados únicamente en el número de usuarios inscritos. Los datos fuente de este indicador pueden relacionarse con otros indicadores y proporcionar información valiosa, por ejemplo cruzándolos con el número de préstamos. A partir del número de visitas pueden calcularse también otros indicadores frecuentes en bibliotecas, como el número de visitas per cápita o el coste por visita. |
| Fuentes de obtención del indicador                             | Poll, R.; Boekhorst, P. te, <i>Measuring quality</i> , 2007  |
| Indicadores relacionados                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los que toman como base el número de usuarios inscritos</li> <li>Metros cuadrados por usuario (2.1)</li> <li>Metros cuadrados de zonas de uso público por usuario (2.1.1)</li> <li>Evolución de la satisfacción de usuarios con respecto a las infraestructuras de las bibliotecas (2.8)</li> <li>Evolución de la percepción de los servicios a los usuarios en las encuestas de satisfacción de usuarios (4.9)</li> <li>Evolución de la satisfacción de usuarios con respecto a horarios de apertura (4.9.2)</li> <li>Porcentaje del personal en servicios a usuarios sobre el total de personal (6.6.1)</li> </ul>  |
| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> |  |
|  | 1 ☹ 2 3 ☺ 4 5 ☺  |
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |  |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |  |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |  |

### 2.3. Porcentaje de metros lineales de estanterías de libre acceso

|  |   |
|--|---|
| Propuesto por:   | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros  |
| Definición   | Expresión porcentual del número de metros lineales de estanterías para zonas de libre acceso con respecto al total de metros de estanterías disponibles en las bibliotecas complutenses.  |
| Objetivo   | El indicador mide la proporción de estanterías para libre acceso, como parte de la evaluación general de las infraestructuras bibliotecarias.   |
| Ámbito   | Bibliotecas de Centros, Biblioteca Histórica y BUC  |
| Método   | $A/B \times 100\%$<br>Donde:<br>A= N° de metros lineales de estanterías para libre acceso por biblioteca<br>B= N° total de metros lineales de estanterías en dicha biblioteca (libre acceso + depósitos)<br>El indicador se extraerá por bibliotecas y para la BUC en general<br>El porcentaje restante corresponderá a estanterías para depósitos, por lo que el indicador arroja indirectamente este dato.  |
| Interpretación y uso de resultados                             | Las necesidades en cuanto a estanterías, de libre acceso y de depósito, están en función de la gestión de la colección y de las infraestructuras llevada a cabo en cada centro y a escala global de la BUC: expurgos, nuevas instalaciones, cambios en la ubicación física de las colecciones, etc. El valor del indicador habrá de interpretarse en cada caso de acuerdo con tales aspectos. Podría estudiarse si tomar también en cuenta para B estanterías de zonas restringidas que no sean depósitos, aunque el dato podría resultar poco relevante. |
| Fuentes de obtención del indicador                             | Plan de Mejoras BUC, 3.2.1.3.6 y 3.2.1.3.7<br>Planificación Estratégica 2007-2009 BUC, 3.3.1  |
| Indicadores relacionados                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los ligados a la gestión de colecciones físicas y de infraestructuras</li> </ul>   |
| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> |   |
|  | 1 ☹ 2 3 ☺ 4 5 ☺   |
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |   |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |   |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |   |

## 2.4. Número de usuarios por ordenador de uso público

|  |   |
|--|---|
| Propuesto por:   | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros  |
| Definición   | Número de usuarios inscritos dividido por el número de ordenadores disponibles para los usuarios, tanto fijos en salas como portátiles en préstamo.   |
| Objetivo   | 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.   |
| Ámbito   | Bibliotecas de Centros, Biblioteca Histórica y BUC  |
| Método   | <p>Dividir el número de usuarios inscritos de cada biblioteca por el número de ordenadores de uso público disponibles en cada centro. Puede ser conveniente diferenciar los tipos de ordenadores de uso público en una tabla que distinga:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ordenadores fijos sólo para OPAC o bases de datos locales,</li> <li>ordenadores fijos con acceso a Internet y</li> <li>ordenadores portátiles en préstamo.</li> </ul> <p>Para cada uno de estos grupos puede aplicarse también el indicador dividiendo el número de usuarios inscritos por el de ordenadores.</p> <p>También es interesante calcular el dato en general para la BUC en su conjunto, tanto para la comparación con otras bibliotecas universitarias como para que sirva de estándar general y permita priorizar la futura asignación de equipos a las bibliotecas de centros.</p> <p>La Biblioteca Histórica valorará la conveniencia o no de utilizar este indicador.</p> |
| Interpretación y uso de resultados                             | Es deseable obtener una ratio lo menor posible de usuarios por ordenador. Una serie histórica debe mostrar una mejora en este indicador, particularmente por lo que se refiere a ordenadores con acceso a Internet y portátiles en préstamo, pues es lógico pensar que su demanda aumente progresivamente en el futuro.   |
| Fuentes de obtención del indicador                             | Plan de Mejoras, BUC, 3.2.2.3.5 y 3.2.2.3.6<br>Plan Estratégico 2007-2009 BUC, 3.4.2<br>Indicadores de la BUC 2006 según Indicadores UCUA<br>Indicadores Biblioteca Universidad de Sevilla<br>Indicadores COBUN 2008, 2.3 (mide el número de horas de disponibilidad)   |
| Indicadores relacionados                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Portátiles en préstamo en fecha fija por total de portátiles disponibles (2.4.1)</li> </ul>  |
| Observaciones del GT-2 “Instalaciones y Equipos”               | <p><b>Definición:</b> Número de usuarios <i>vinculados directamente a esa Biblioteca*</i> dividido por el nº de ordenadores disponibles ...</p> <p>*Nota del Servicio de Evaluación de Procesos y Centros: En este y cualesquiera otros indicadores se entenderá por “usuarios inscritos” aquellos que están registrados en Millennium, esto es, aquellos que cuentan con carné de la biblioteca de que se trate. Esto significa que al hablar de usuarios inscritos de una biblioteca se sobreentiende que se trata sólo de los “vinculados directamente” a ella (<i>Cfr. Glosario</i>).</p>   |
| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> |   |
|  | 1 ☹ 2 3 ☹ 4 5 ☺   |
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |   |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |   |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |   |

## 2.4.1. Portátiles en préstamo en fecha fija por total de portátiles disponibles

|  |  |          |            |          |            |
|--|--|----------|------------|----------|------------|
| Propuesto por:   | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros   |          |            |          |            |
| Definición   | Expresión porcentual del número de portátiles en préstamo en una fecha concreta con respecto al total de portátiles disponibles.   |          |            |          |            |
| Objetivo   | Calibrar la demanda de portátiles en préstamo en las bibliotecas de centros de la BUC.   |          |            |          |            |
| Ámbito   | Bibliotecas de Centros y BUC   |          |            |          |            |
| Método   | <p>Elegir una fecha o fechas de muestra. Los meses de abril y noviembre podrían considerarse los más apropiados para detectar el uso normal de los servicios. Contabilizar el número de préstamos en el día o día elegidos y relacionarlo con los portátiles disponibles, de acuerdo con la fórmula:<br/> <math>A/B \times 100\%</math><br/>                     Donde:<br/>                     A= Número de portátiles prestados en fecha fija<br/>                     B= Número total de portátiles disponibles<br/>                     El indicador se medirá en las bibliotecas de centros que dispongan del servicio, y también para la BUC en general como una media de los resultados parciales obtenidos.</p>   |          |            |          |            |
| Interpretación y uso de resultados                                       | Un porcentaje de préstamo alto aconsejará la intensificación del servicio con la compra de nuevos portátiles, especialmente donde sean más demandados, así como su extensión a las bibliotecas que aún no dispongan de este servicio.  |          |            |          |            |
| Indicadores relacionados   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Número de usuarios por ordenador de uso público (2.4)</li> </ul>  |          |            |          |            |
| Observaciones del Grupo de Trabajo de “Infraestructuras y Equipamientos” | <p><b>Título o Epígrafe Modificado: Número de Portátiles en el Centro y operaciones de Préstamo que han generado.</b></p> <p>*Nota del Servicio de Evaluación de Procesos y Centros: El nº de portátiles por centro estaría ya contemplado en la tabla de datos del indicador 2.4. Se nos propone tener en cuenta el número de préstamos de portátiles (¿anual?) como indicador alternativo. En una serie histórica permitiría ver la evolución del servicio. Sin embargo, nos parece <i>a priori</i> que los préstamos en fechas fijas, si se eligen bien las fechas, pueden dar una mejor indicación de la demanda real de portátiles en préstamo. Puede deducirse para cada centro si un porcentaje alto de préstamo respecto del total de equipos disponibles aconseja la compra de nuevos ordenadores portátiles.</p> |          |            |          |            |
| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b>           |  |          |            |          |            |
|  | <b>1</b> ☹   | <b>2</b> | <b>3</b> ☺ | <b>4</b> | <b>5</b> ☺ |
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo                    |  |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas                |  |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general                    |  |          |            |          |            |

## 2.5. Grado de adecuación de las Bibliotecas al Plan de Seguridad, Prevención, Accesibilidad y Mantenimiento de las infraestructuras bibliotecarias

|  |   |
|--|---|
| Propuesto por:                                   | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros  |
| Definición                                       | Acciones acometidas y acciones que restan por acometer a cada biblioteca para dar cumplimiento a lo establecido en el Plan de seguridad, prevención, accesibilidad y mantenimiento de las infraestructuras bibliotecarias.  |
| Objetivo   | Controlar la aplicación del Plan de seguridad, prevención, accesibilidad y mantenimiento de las infraestructuras bibliotecarias.  |
| Ámbito   | BUC   |
| Fuentes de obtención del indicador               | Plan de Mejoras BUC, 3.2.3.3.2  |
| Indicadores relacionados                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de bibliotecas con accesos para personas con discapacidad (2.7)</li> <li>• Metros cuadrados de zonas de trabajo por trabajador (2.1.2)</li> <li>• Evolución de la satisfacción de usuarios con respecto a las infraestructuras de las bibliotecas (2.8)</li> <li>• Oferta e impacto de los cursos de formación del personal (5.7)</li> <li>• Evolución de la satisfacción del personal a partir de las encuestas de clima laboral (5.11)</li> </ul>   |
| Observaciones del GT-2 “Instalaciones y Equipos” | <p><b>Título o Epígrafe Modificado: Grado de adecuación de las Bibliotecas al Plan de Seguridad, Prevención, Accesibilidad y Mantenimiento de las infraestructuras bibliotecarias*.</b></p> <p>ELIMINACIÓN Y FUSIÓN del indicador 2.7 (Porcentaje de Bibliotecas con accesos para personas con Discapacidad) con el Indicador 2.5 [... figura “accesibilidad”]**</p> <p>*Nota del Servicio de Evaluación de Procesos y Centros: Hemos corregido, según lo propuesto, el nombre del indicador y adaptado su definición. En cualquier caso, este indicador precisará de una mayor concreción en el futuro cuando esté redactado el referido Plan.</p> <p>** Nota del Servicio de Evaluación de Procesos y Centros: De acuerdo; pero en tanto no exista el Plan de Seguridad, Prevención, Accesibilidad y Mantenimiento de las infraestructuras bibliotecarias puede ser interesante dejar el indicador 2.7 por su importancia y concreción. De hecho, podría también estudiarse eliminar en el futuro este indicador 2.5 y limitarse a crear indicadores específicos para los aspectos estratégicos recogidos en el Plan. Acordad vuestro punto de vista al respecto.</p> |

| Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)   | 1 ☹ | 2 | 3 ☺ | 4 | 5 ☺ |
|---|-----|---|-----|---|-----|
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo     |     |   |     |   |     |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas |     |   |     |   |     |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general     |     |   |     |   |     |

## 2.6. Porcentaje de bibliotecas con máquinas de autopréstamo

|  |  |   |     |   |     |
|--|--|---|-----|---|-----|
| Propuesto por:   | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros   |   |     |   |     |
| Definición   | Porcentaje de bibliotecas que disponen de máquinas de autopréstamo respecto del total de bibliotecas.  |   |     |   |     |
| Objetivo   | Evaluar la disponibilidad y el uso de las máquinas de autopréstamo en las bibliotecas de centros de la BUC, de cara a estudiar el mejor modo de intensificar su implantación y uso como alternativa al sistema manual de préstamo. En la medida que tales máquinas funcionen correctamente, el fomento de su uso entre los usuarios debe ser una prioridad de los servicios de préstamo de las bibliotecas a fin de liberar, en el medio plazo, de carga de trabajo al personal auxiliar, que podrá dedicar mayor tiempo a otros menesteres. |   |     |   |     |
| Ámbito   | Bibliotecas de Centros y BUC   |   |     |   |     |
| Método   | Aquellas bibliotecas que dispongan de máquinas de autopréstamo detallarán su número, cuántas están conectadas y si son operativas. Se calculará el porcentaje de bibliotecas que dispongan de tales dispositivos y el de aquellas donde están funcionando correctamente. Se identificarán los modelos que ofrezcan mejores resultados.   |   |     |   |     |
| Interpretación y uso de resultados                             | Las máquinas de autopréstamo tienen un coste elevado y es preciso evaluar sus prestaciones y rentabilizar su uso. En una serie histórica el indicador debería mostrar un porcentaje creciente tanto de su disponibilidad como de su uso eficiente.   |   |     |   |     |
| Fuentes de obtención del indicador                             | Indicadores Biblioteca Universidad Sevilla   |   |     |   |     |
| Indicadores relacionados                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de autopréstamos por total de préstamos de obras en libre acceso (3.7.2.1)</li> <li>• Ratio de usuarios con préstamo en fecha fija (4.1)</li> <li>• Número de préstamos por miembro del personal (6.2)</li> </ul>  |   |     |   |     |
| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> |  |   |     |   |     |
|  | 1 ☹  | 2 | 3 ☺ | 4 | 5 ☺ |
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |  |   |     |   |     |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |  |   |     |   |     |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |  |   |     |   |     |

| <b>2.7. Porcentaje de bibliotecas con accesos para personas con discapacidad</b> |   |          |            |          |            |
|--|---|----------|------------|----------|------------|
| Propuesto por:   | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros  |          |            |          |            |
| Definición   | Tanto por ciento de bibliotecas que cuentan con accesos e instalaciones adaptados para personas con discapacidad sobre el total de bibliotecas.   |          |            |          |            |
| Objetivo   | Determinar las carencias existentes en cuanto a adaptaciones para personas con discapacidad y proponer sobre esa base acciones correctoras.   |          |            |          |            |
| Ámbito   | Bibliotecas de Centros, Biblioteca Histórica y BUC  |          |            |          |            |
| Método   | $A/B \times 100\%$<br>Donde:<br>A= Número de bibliotecas con accesos para personas con discapacidad<br>B= Número total de bibliotecas   |          |            |          |            |
| Interpretación y uso de resultados   | El indicador debería mostrar en el medio plazo un aumento porcentual significativo, puesto que todas las bibliotecas complutenses deberían contar con accesos e instalaciones adaptados para discapacitados. El indicador se inscribe en la línea del Plan de Seguridad, Prevención, Accesibilidad y Mantenimiento de las Infraestructuras Bibliotecarias, según lo dispuesto en el Plan de Mejoras (3.2.3).  |          |            |          |            |
| Fuentes de obtención del indicador   | Plan Estratégico 2007-2009 BUC, 5.4.2   |          |            |          |            |
| Indicadores relacionados   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Número de acciones acometidas de acuerdo con el Plan de seguridad, prevención, accesibilidad y mantenimiento de las infraestructuras bibliotecarias (2.5)</li> </ul>   |          |            |          |            |
| Observaciones del GT-2 “Instalaciones y Equipos”                                 | ELIMINACIÓN Y FUSIÓN del indicador 2.7 (Porcentaje de Bibliotecas con accesos para personas con Discapacidad) con el Indicador 2.5 [... figura “accesibilidad”]*<br><br>* Nota del Servicio de Evaluación de Procesos y Centros: De acuerdo; pero en tanto no exista el Plan de Seguridad, Prevención, Accesibilidad y Mantenimiento de las infraestructuras bibliotecarias puede ser interesante dejar el indicador 2.7 por su importancia y concreción. De hecho, podría también estudiarse eliminar en el futuro este indicador 2.5 y limitarse a crear indicadores específicos para los aspectos estratégicos recogidos en el Plan. |          |            |          |            |
| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b>                   |   |          |            |          |            |
|  | <b>1</b> ☹  | <b>2</b> | <b>3</b> ☺ | <b>4</b> | <b>5</b> ☺ |
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo                            |   |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas                        |   |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general                            |   |          |            |          |            |

## 2.8. Grado de satisfacción de usuarios con respecto a las infraestructuras de las bibliotecas

|  |   |
|--|---|
| Propuesto por:   | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros  |
| Objetivo   | 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.   |
| Ámbito   | BUC   |
| Método   | Analizar, en una tabla comparativa de los últimos cinco años, uno a uno los aspectos sobre los que se interroga en las encuestas a los diversos tipos de usuarios acerca del capítulo de “Instalaciones y equipos”: horarios, señalización, número de puestos informáticos y de lectura, comodidad, ambiente y uso de equipos para servicios en línea. Elaborar un informe de conclusiones que destaque los aspectos básicos a mejorar y proponga medidas a tomar.  |
| Interpretación y uso de resultados                             | La satisfacción del usuario es un criterio básico de calidad en el servicio, por lo cual es preciso orientar también de acuerdo con él la toma de decisiones con respecto a las infraestructuras bibliotecarias. Una mejora en los resultados de este indicador cualitativo atestiguará el acierto en las medidas adoptadas, que estarán en la línea de lo dispuesto en el Plan de seguridad, prevención, accesibilidad y mantenimiento de las infraestructuras de las bibliotecas.   |
| Indicadores relacionados                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los relativos a instalaciones y equipos</li> <li>• Todos los relativos a satisfacción de usuarios</li> <li>• Número de medidas acometidas de acuerdo con el Plan de seguridad, prevención, accesibilidad y mantenimiento de las infraestructuras de las bibliotecas (2.5)</li> </ul>   |
| Observaciones del GT-2 “Instalaciones y Equipos”               | <p><b>Desestimar este indicador por su carga de subjetividad “opinión o criterio no realista u objetivo”*</b></p> <p>*Nota del Servicio de Evaluación de Procesos y Centros: Discrepamos abiertamente de esa valoración por varias razones. La primera es que el objetivo estratégico perseguido incluye valorar “tanto aspectos cuantitativos como cualitativos”. La satisfacción del usuario (necesariamente subjetiva [realista o no]) es el criterio básico de los actuales modelos de gestión y su evaluación es imprescindible e insoslayable. Puede discutirse, además, cuanto se quiera acerca del modo de recogida y objetivación de las opiniones de los usuarios en encuestas, pero incluso aunque el proceso y sus resultados sean manifiestamente mejorables, no pueden dejar de tenerse muy en cuenta, naturalmente junto con otros elementos de juicio. En definitiva, no podemos trabajar ni valorar todo lo relativo a nuestro trabajo de espaldas a las opiniones de nuestros usuarios; ni siquiera algo tan cuantitativo como las infraestructuras y equipamientos. Podría incluso darse el caso de que, estableciendo mejoras objetivas en este terreno, nuestros usuarios no las valorasen como nosotros o incluso no las valorasen en absoluto. Tenemos que hacer un seguimiento permanente de sus necesidades y opiniones, porque, en definitiva, trabajamos para ellos. Tened esto en cuenta, por favor, a la hora de valorar el indicador.</p> |
| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> |   |
|  | 1 ☹ 2 3 ☹ 4 5 ☺   |
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |   |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |   |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |   |

## 2.9. Porcentaje de bibliotecas con salas o espacios polivalentes

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| Propuesto por:                     | Biblioteca de Ciencias Químicas  |
| Definición                         | Tanto por ciento de bibliotecas que cuentan con espacios complementarios a los tradicionales de biblioteca (salas de reuniones, salones de actos, salas de exposiciones, salas de proyección de audiovisuales, salas de formación, salas polivalentes, etc.), sobre el total de bibliotecas. Número de salas disponibles por centro.   |
| Objetivo                           | Determinar el número disponible de estos espacios, su utilidad y demanda.<br>Evaluar la conveniencia de incrementar o crear estos espacios en los centros que carezcan de ellos.<br>Indicador de carga de trabajo (reserva, préstamo y apoyo técnico en reuniones) a considerar en los apartados de Servicios/Colecciones.   |
| Ámbito                             | Bibliotecas de Centro, Biblioteca Histórica y BUC  |
| Método                             |  |
| Interpretación y uso de resultados | El indicador podría mostrar la utilidad de estos espacios con el fin de corregir deficiencias en instalaciones antiguas, o bien tomar en consideración la creación de estos servicios en bibliotecas de nueva creación.<br>Estimación de carga de trabajo.   |
| Fuentes de obtención del indicador |  |
| Indicadores relacionados           | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Número de estudiantes matriculados por puesto para trabajo en grupo (2.2.1)</li> <li>▪ Evolución de la satisfacción de usuarios con respecto a las infraestructuras de las bibliotecas (2.8)</li> <li>▪ Número de préstamos de materiales no documentales (indicador propuesto)</li> <li>▪ Porcentaje de materiales no documentales prestados en el último año (indicador propuesto)</li> </ul> |

| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> | <b>1</b> ☹ | <b>2</b> | <b>3</b> ☹ | <b>4</b> | <b>5</b> ☺ |
|--|------------|----------|------------|----------|------------|
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |            |          |            |          |            |

## 2.9.1. Uso de los espacios o salas polivalentes

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| Propuesto por:                     | Biblioteca de Derecho. Isabel García  |
| Definición                         | Porcentaje de usuarios vinculados/inscritos a/en la Biblioteca que utilizan los puestos polivalentes sobre el total de usuarios vinculados/inscritos. Espacios o salas polivalentes son aquellos espacios complementarios a los tradicionales de biblioteca (p. e., salas de reuniones, salas de exposiciones, salones de actos, salas de formación, salas de proyección de audiovisuales, etc.). |
| Objetivo                           | Se pretende reflejar la evolución del uso y su eficacia en los espacios polivalentes en las bibliotecas.  |
| Ámbito                             | Bibliotecas de Centro, BUC  |
| Método                             | A/B x100<br>Donde:<br><br>A= nº de usuarios inscritos/vinculados que utilizan los puestos polivalentes de la Biblioteca<br>B= nº total de usuarios inscritos/vinculados de la Biblioteca.   |
| Interpretación y uso de resultados | Una alta ocupación y uso continuado de estos espacios pondrá de manifiesto la necesidad de facilitar estos mismos servicios a otras Bibliotecas de la BUC.  |
| Fuentes de obtención del indicador |   |
| Indicadores relacionados           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de usuarios por puesto de lectura (2.2)</li> <li>• Número de estudiantes matriculados por puesto para trabajo en grupo (2.2.1)</li> <li>• Número de miembros del PDI por puesto para investigadores (2.2.2)</li> </ul>  |

| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> | <b>1</b> ☹ | <b>2</b> | <b>3</b> ☺ | <b>4</b> | <b>5</b> ☺ |
|--|------------|----------|------------|----------|------------|
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |            |          |            |          |            |

| <b>2.10. Número de Bibliotecas que cuentan con Depósitos de difícil accesibilidad</b> |   |   |     |   |     |
|---|---|---|-----|---|-----|
| Propuesto por:  | Biblioteca de la EU de Estadística  |   |     |   |     |
| Definición  | Número de bibliotecas que cuenten con depósito/s de difícil accesibilidad para atender las peticiones de préstamo de los usuarios.  |   |     |   |     |
| Objetivo  | Conocer el número de estos espacios y sus condiciones de trabajo, y el grado de demanda real de los materiales en ellos albergados (ver Carga de Trabajo).  |   |     |   |     |
| Ámbito  | Bibliotecas de Centro.  |   |     |   |     |
| Método  | Quizá a través de ficheros de revisión, ver cuantos ejemplares de colecciones “D” se prestan una o varias veces a lo largo del año o a través de muestreos periódicos contando las fichas de solicitud de libros de depósito.   |   |     |   |     |
| Interpretación y uso de resultados  | El indicador serviría para ver la utilización de estos espacios, el tiempo de espera del usuario y colateralmente si se demostrara que los depósitos están llenos y el movimiento de los materiales allí ubicados es muy bajo, se podría estudiar la necesidad de políticas de expurgo bien planificadas o un depósito institucional intermedio.  |   |     |   |     |
| Fuentes de obtención del indicador  |   |   |     |   |     |
| Indicadores relacionados  | 2.5 Accesibilidad y mantenimiento de las infraestructuras bibliotecarias<br>6.3 Tiempo medio de entrega de las peticiones de los depósitos<br>6.9 Número anual de ejemplares cambiados a colección D y expurgados   |   |     |   |     |
| Observaciones del GT-2 de “Instalaciones y Equipos”                                   | <p>Importante:<br/>Se propone un cambio de título en el punto 4.1.2.: “Número total de Préstamos generados por las Colecciones de Depósitos y Tiempo medio de entrega de las peticiones de Depósito”.</p> <p>*Nota del Servicio de Evaluación de Procesos y Centros: Nos parece oportuna vuestra propuesta. Procedemos a crear el indicador 4.1.3. “Número de préstamos de las colecciones de los depósitos”, complementario del 4.1.2 para evaluar cargas de trabajo en depósitos.</p> |   |     |   |     |
| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b>                        |   |   |     |   |     |
|   | 1 ☹   | 2 | 3 ☺ | 4 | 5 ☺ |
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo                                 |   |   |     |   |     |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas                             |   |   |     |   |     |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general                                 |   |   |     |   |     |

## 2.11. Puntos de servicio o espacios de uso público con atención personalizada por número de trabajadores o bibliotecarios en la/s biblioteca/s

|  |   |
|--|---|
| Propuesto por:   | Biblioteca de Medicina  |
| Definición   | Este indicador pretende reflejar la realidad del Centro o Unidad, en función de los Espacios o Servicios que requieren personal para su atención. “Distribución espacial del personal”  |
| Objetivo   | Recoger la realidad sobre la distribución espacial del Personal. Atención personalizada en los Puntos de Servicio   |
| Ámbito   | Cualquier Biblioteca de Centro o Unidad con atención al Público.  |
| Método   | A/B<br>A = Total de Personas en esa Biblioteca o Unidad<br>B = N° real de Puntos de Servicio atendidos por Personal de cara al Público  |
| Interpretación y uso de resultados                             | Debe medir realidades “tangibles”. Servicios existentes con presencia de personal que presta la Biblioteca a usuarios reales.   |
| Fuentes de obtención del indicador                             | ..... “LA EXPERIENCIA” .....  |
| Indicadores relacionados                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• LOS RELACIONADOS CON PERSONAL Y ESPACIOS</li> <li>• Metros cuadrados de zonas de trabajo por trabajador (2.1.2)</li> <li>• Grado de satisfacción de los trabajadores en relación con las condiciones físicas de su puesto de trabajo (2.1.2.1)</li> <li>• Evolución de la satisfacción del personal a partir de las encuestas de clima laboral (5.10)</li> </ul> |
| Observaciones  | *Nota del Servicio de Evaluación de Procesos y Centros: Es un indicador muy semejante al indicador 5.12.1: “Porcentaje de personal en servicios a usuarios y en proceso técnico”. Nos gustaría conocer vuestra opinión al respecto de cuál de los dos es preferible o si podrían admitirse ambos.   |
| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> |   |
|  | 1 ☹ 2 3 ☺ 4 5 ☺   |
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |   |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |   |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |   |

### 3. COLECCIONES

| <b>3.1. Porcentaje de monografías ingresadas por compra</b>    |   |
|--|---|
| Propuesto por:   | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros  |
| Definición   | Expresión porcentual del número anual de ejemplares de monografías ingresados por compra en la colección.   |
| Objetivo   | 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. Servir de base para elaborar o modificar procedimientos generales relativos a gestión de las adquisiciones por compra, donación o canje.  |
| Ámbito   | Bibliotecas de Centros, Biblioteca Histórica, Servicios Centrales y BUC   |
| Método   | $A/B \times 100\%$<br>Donde:<br>A= Número de ejemplares de monografías ingresados por compra<br>B= Número total de ejemplares de monografías ingresados en la colección en el último año<br>Se obtendrán así el porcentaje relativo a compra, y el resto correspondería conjuntamente a donación y canje.   |
| Interpretación y uso de resultados                             | El indicador no tiene en cuenta si los ejemplares se catalogan o no, sino simplemente su ingreso físico en la colección. Este indicador no considera los ejemplares centralizados —contemplados en el indicador 3.2.1— por cuanto ya vienen formando parte de las colecciones complutenses.   |
| Fuentes de obtención del indicador                             | Planificación Estratégica BUC 2007-2009, 6.3.1<br>Plan de Mejoras BUC, 3.3.1.3.1  |
| Indicadores relacionados                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los relativos a crecimiento de colecciones</li> <li>• Porcentaje de gasto en la colección electrónica sobre el total de gasto en recursos de información (1.2.1) [Indirectamente aporta el porcentaje de gasto en colecciones tangibles]</li> <li>• Número anual de documentos adquiridos para las colecciones de ocio (3.1.1)</li> <li>• Porcentaje de recursos centralizados incorporados al catálogo (3.2.1)</li> <li>• Porcentaje de la colección sin catalogar (3.2.2)</li> <li>• Número de títulos de revista ingresados por canje y donación (3.3)</li> <li>• Porcentaje de las nuevas adquisiciones prestada en el último año (3.7.1)</li> <li>• Número de ejemplares por título de bibliografía recomendada adquiridos en el último año (3.8.1)</li> </ul>  |
| Observaciones del GT-3 “Colecciones”                           | <p>¿Se refiere a ejemplares de monografías como se sugiere en A? Si es así se debería de incluir en el título del indicador y definir exactamente qué entendemos por monografía. ¿Sólo se quiere medir el porcentaje o el incremento real? Si es esto último, Leticia apunta a la variación de la fórmula a: <math>(A-B):B \times 100\%</math>.*</p> <p>* Nota del Servicio de Evaluación de Procesos y Centros: Se trata sólo de un indicador estimativo del peso que tienen las diferentes formas de adquisición en el crecimiento de las colecciones de monografías. Siguiendo la propuesta, hemos especificado más claramente que se trata sólo de monografías, reflejándolo expresamente en el título.</p> <p>El Grupo podría proponer mediante fichas de indicador en qué aspectos de las colecciones interesaría medir el incremento de documentos respecto del año anterior con la fórmula propuesta por Leticia.</p> |
| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> |   |
|  | 1 ☹ 2 3 ☺ 4 5 ☺   |
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |   |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |   |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |   |

### 3.1.1. Número anual de documentos adquiridos para las colecciones de ocio

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| Propuesto por:                       | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros   |
| Objetivo                             | Evaluar la continuidad del proyecto de creación de colecciones de ocio en las bibliotecas de centros con fondos distribuidos desde Servicios Centrales.  |
| Ámbito                               | BUC  |
| Interpretación y uso de resultados   | El indicador no tiene en cuenta las compras por parte de las bibliotecas de centros que no sean con cargo al proyecto de creación de colecciones de ocio financiado desde los Servicios Centrales, puesto que lo que se pretende es el seguimiento de dicho proyecto. En una serie histórica el indicador permitirá comprobar la evolución del proyecto. Si se quisiera estimar el incremento de documentos de cada biblioteca susceptibles de ser usados para fines de ocio, ello habría de hacerse con otro indicador diferente.   |
| Fuentes de obtención del indicador   | Planificación Estratégica 2007-2009 BUC, 5.4.3   |
| Indicadores relacionados             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Los relativos a incremento de colecciones</li> </ul>  |
| Observaciones del GT-3 "Colecciones" | <p>El grupo señala una falta de concreción del indicador. Número, ¿con respecto a qué? Este dato ¿se obtendría de todas las bibliotecas? ¿Aquellas que ya tienen una importante colección se sumarían a este dato? También se apunta la posibilidad de reseñar el incremento anual de otros documentos, p.e., ya que se trata de una biblioteca universitaria, el número de documentos adquiridos con ayuda a la investigación, aunque este tipo de adquisición podría variar mucho en función de las diferentes bibliotecas.*</p> <p>* Nota del Servicio de Evaluación de Procesos y Centros: Hemos precisado más tanto el objetivo como la interpretación del indicador, que busca sólo medir la evolución del proyecto de creación de colecciones de ocio financiado desde Servicios Centrales.</p> <p>En cuanto al "nº de documentos adquiridos con ayuda a la investigación" el Grupo de Trabajo de Colecciones tendrá que considerar su grado de pertinencia y, en su caso, proponerlo en una ficha normalizada.</p> |

| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> | <b>1 ☹</b> | <b>2</b> | <b>3 ☺</b> | <b>4</b> | <b>5 ☺</b> |
|--|------------|----------|------------|----------|------------|
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |            |          |            |          |            |

### 3.2. Porcentaje de ejemplares incorporados al catálogo respecto del total

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| Propuesto por:                       | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros   |
| Definición                           | Expresión porcentual del número de ejemplares incorporados al catálogo en el último año en relación con el número total de ejemplares del catálogo. Como “ejemplares en catálogo” se consideran todos aquellos documentos que tienen un código de barras que los identifica como ejemplares, con independencia de su tipología documental.   |
| Objetivo                             | Determinar el crecimiento porcentual anual del número de ejemplares incluidos en el catálogo de la BUC. Se trata de un indicador de producción, de interés en una serie histórica y también a efectos comparativos con otras bibliotecas universitarias de características semejantes.   |
| Ámbito                               | BUC  |
| Método                               | $A/B \times 100\%$<br>Donde:<br>A= Número de ejemplares incorporados en el último año al catálogo<br>B= Número total de ejemplares del catálogo  |
| Interpretación y uso de resultados   | El indicador mide el crecimiento bruto anual en número de ejemplares de la colección introducidos en el catálogo. No tiene en cuenta el número de ejemplares por título, ni tampoco el grado de adecuación de las nuevas adquisiciones a las necesidades de los usuarios, por lo cual su interpretación ha de matizarse de acuerdo con estas otras consideraciones.  |
| Fuentes de obtención del indicador   | Plan de Mejoras BUC, 2.3.1.3.1   |
| Indicadores relacionados             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los relativos a crecimiento de colecciones</li> <li>• Porcentaje de gasto en la colección electrónica sobre el total de gasto en recursos de información (1.2.1) [Indirectamente aporta el porcentaje de gasto en colecciones tangibles]</li> <li>• Porcentaje de ejemplares ingresados según el tipo de adquisición (3.1)</li> <li>• Porcentaje de recursos centralizados incorporados al catálogo (3.2.1)</li> <li>• Porcentaje de la colección sin catalogar (3.2.2)</li> <li>• Incremento anual de documentos digitalizados (3.6)</li> <li>• Porcentaje de las nuevas adquisiciones prestada en el último año (3.7.1)</li> <li>• Número de ejemplares por título de bibliografía recomendada adquiridos en el último año (3.8.1)</li> <li>• Número anual de registros bibliográficos y de ejemplar de fondos retrospectivos incluidos en el catálogo (6.7)</li> </ul> |
| Observaciones del GT-3 “Colecciones” | <p>¿Se trataría de todos los ejemplares? ¿Sólo las monografías? ¿Los ejemplares de revistas del XIX, p.e., también se incorporarían?*</p> <p>*Nota del Servicio de Evaluación de Procesos y Centros: Hemos precisado más la definición del indicador para que se entienda que un ejemplar es todo documento con un código de barras que lo identifica como tal en el catálogo, con independencia de su tipología documental.</p>   |

| Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)   | 1 ☹ | 2 | 3 ☺ | 4 | 5 ☺ |
|---|-----|---|-----|---|-----|
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo     |     |   |     |   |     |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas |     |   |     |   |     |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general     |     |   |     |   |     |

| <b>3.2.1. Porcentaje de recursos centralizados incorporados al catálogo</b> |  |   |     |   |     |
|---|--|---|-----|---|-----|
| Propuesto por:  | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros   |   |     |   |     |
| Definición  | Expresión porcentual del número de recursos centralizados incorporados al catálogo en el último año en relación con el número total de ejemplares incorporados al catálogo en ese mismo año. Se entiende por “recursos centralizados” todos aquellos recursos procedentes de departamentos e incorporados al catálogo de la biblioteca, con independencia de en qué local se conserven.  |   |     |   |     |
| Objetivo  | El indicador mide el volumen de recursos centralizados catalogados en el último año respecto del número total de recursos catalogados en dicho año. Se calcula así el impacto de la centralización de recursos en el trabajo catalográfico y su evolución en el tiempo.  |   |     |   |     |
| Ámbito  | BUC  |   |     |   |     |
| Método  | $A/B \times 100\%$<br>Donde:<br>A= Número de recursos centralizados incorporados en el último año al catálogo<br>B= Número total de ejemplares catalogados en el último año  |   |     |   |     |
| Fuentes de obtención del indicador  | Plan de Mejoras, 2.1.1.3.2   |   |     |   |     |
| Indicadores relacionados  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los relativos a crecimiento de colecciones</li> <li>• Porcentaje de ejemplares incorporados al catálogo respecto del total (3.2)</li> <li>• Porcentaje de la colección sin catalogar (3.2.2)</li> </ul>   |   |     |   |     |
| Observaciones del GT-3 “Colecciones”  | No tenemos claro a qué se refiere esto de recursos centralizados. ¿Se refiere a los recursos catalogados en servicios centrales o a los recursos provenientes de departamentos e incorporados a la colección de la biblioteca?*<br>*Nota del Servicio de Evaluación de Procesos y Centros: Hemos precisado la definición para que se entienda que “recursos centralizados” son aquellos recursos procedentes de departamentos e incorporados al catálogo de la biblioteca, con independencia de en qué local se conserven, esto es, aunque físicamente no se encuentren en la biblioteca y continúen en los departamentos (cfr. <b>Glosario</b> ). |   |     |   |     |
| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b>              |  |   |     |   |     |
|   | 1 ☹  | 2 | 3 ☹ | 4 | 5 ☺ |
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo                       |  |   |     |   |     |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas                   |  |   |     |   |     |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general                       |  |   |     |   |     |

| <b>3.2.2. Porcentaje de la colección sin catalogar</b>         |  |          |            |          |            |
|--|--|----------|------------|----------|------------|
| Propuesto por:   | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros   |          |            |          |            |
| Definición   | Expresión porcentual anual del número de ejemplares de la colección complutense sin catalogar respecto del total de ejemplares que integran las colecciones complutenses.  |          |            |          |            |
| Objetivo   | 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. Apoyar la toma de decisiones dentro de la política de gestión de las colecciones de la BUC acerca de qué fondos son los de más prioritaria catalogación.   |          |            |          |            |
| Ámbito   | Bibliotecas de Centros, Biblioteca Histórica y BUC   |          |            |          |            |
| Método   | $A/B \times 100\%$<br>Donde:<br>A= Número de ejemplares sin catalogar en una determinada fecha (p.e., a 31/12)<br>B= Número total de ejemplares de la colección en esa misma fecha (A+ N° de ejemplares en catálogo)<br>El indicador se medirá por bibliotecas y se totalizará para la BUC   |          |            |          |            |
| Interpretación y uso de resultados                             | El indicador tiene en cuenta los fondos presentes tanto en las bibliotecas como en los centros y departamentos respectivos de las UCM. No todos los fondos sin catalogar tienen la misma relevancia ni prevalencia a la hora de ser catalogados. En esa medida, el indicador ofrece sólo una visión global que la política de gestión de las colecciones interpretará debidamente de acuerdo con las prioridades establecidas.<br>El indicador podría también aplicarse a determinada clase de fondos sin catalogar, como por ejemplo el fondo antiguo (porcentaje de fondo antiguo complutense sin catalogar respecto del total del fondo antiguo existente). |          |            |          |            |
| Fuentes de obtención del indicador                             | Indicadores BUC 2006 según Indicadores UCUA  |          |            |          |            |
| Indicadores relacionados                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de ejemplares ingresados según el tipo de adquisición (3.1)</li> <li>• Porcentaje de ejemplares incorporados al catálogo respecto del total (3.2)</li> <li>• Porcentaje de recursos centralizados incorporados al catálogo (3.2.1)</li> </ul>  |          |            |          |            |
| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> |  |          |            |          |            |
|  | <b>1</b> ☹   | <b>2</b> | <b>3</b> ☹ | <b>4</b> | <b>5</b> ☺ |
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |  |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |  |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |  |          |            |          |            |

| <b>3.2.3. Porcentaje de ejemplares de monografías duplicados en la colección</b> |   |          |            |          |            |
|--|---|----------|------------|----------|------------|
| Propuesto por:   | Comisión del Grupo de Trabajo de Gestión de las colecciones   |          |            |          |            |
| Definición   | Expresión porcentual del número de ejemplares de monografías duplicados, frente al número de títulos de monografías de la colección.  |          |            |          |            |
| Objetivo   | Determinar en que medida las colecciones están compuestas por ejemplares duplicados de monografías de un mismo título   |          |            |          |            |
| Ámbito   | Bibliotecas de Centros  |          |            |          |            |
| Método   | $B-A/B \times 100\%$<br>Donde:<br>A= Número de títulos de monografías que componen la colección<br>B= Número de ejemplares de monografías que componen la colección   |          |            |          |            |
| Interpretación y uso de resultados   | Sirve para determinar la riqueza real de títulos de la colección. A la hora de determinar cargas de trabajo, se tendrá en cuenta que los procesos de selección y catalogación no son los mismos para una colección con una proporción más elevada de títulos por ejemplares. Este indicador se cotejará con los indicadores 3.7 y 3.7.1, para ver en que medida la proporción de duplicados es acertada. También habría que cotejarlo con el indicador 3.13, para ver como la proporción de duplicados repercute en la necesidad de expurgos                                    |          |            |          |            |
| Fuentes de obtención del indicador   | Planificación Estratégica BUC 2007-2009, 6.2<br>Plan de Mejoras BUC, 3.3.1.3.1  |          |            |          |            |
| Indicadores relacionados   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los relativos a crecimiento de colecciones</li> <li>• Porcentaje de la colección prestada en el último año (y en los últimos 5 años) (3.7)</li> <li>• Porcentaje de las nuevas adquisiciones prestada en el último año (3.7.1)</li> <li>• Porcentaje de la colección de libre acceso prestada en el último año (3.7.2)</li> <li>• Número de ejemplares por título de bibliografía recomendada adquiridos en el último año (3.8.1)</li> <li>• Número ejemplar de ejemplares expurgados y cambiados de colección (3.13)</li> </ul> |          |            |          |            |
| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b>                   |   |          |            |          |            |
|  | <b>1</b> ☹  | <b>2</b> | <b>3</b> ☹ | <b>4</b> | <b>5</b> ☺ |
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo                            |   |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas                        |   |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general                            |   |          |            |          |            |

### 3.2.4. Ejemplares incorporados al catálogo por usuario

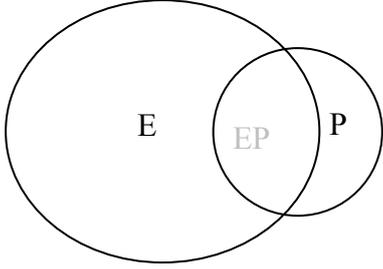
|  |   |   |     |   |     |
|--|---|---|-----|---|-----|
| Propuesto por:   | Servicio de Evaluación  |   |     |   |     |
| Definición   | Número de ejemplares incorporados al catálogo automatizado durante el año dividido por el número de usuarios inscritos.   |   |     |   |     |
| Objetivo   | Determinar si el crecimiento de la colección se adecua al tamaño de la comunidad de usuarios.   |   |     |   |     |
| Ámbito   | Bibliotecas de Centros, BUC   |   |     |   |     |
| Método   | A/B<br>Donde:<br>A= Número de ejemplares añadidos al catálogo.<br>B= Número de usuarios inscritos.  |   |     |   |     |
| Interpretación y uso de resultados                             |   |   |     |   |     |
| Fuentes de obtención del indicador                             |   |   |     |   |     |
| Indicadores relacionados                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los relativos a crecimiento de colecciones</li> <li>• Porcentaje de la colección prestada en el último año (y en los últimos 5 años) (3.7)</li> <li>• Porcentaje de las nuevas adquisiciones prestada en el último año (3.7.1)</li> <li>• Porcentaje de la colección de libre acceso prestada en el último año (3.7.2)</li> <li>• Número de ejemplares por título de bibliografía recomendada adquiridos en el último año (3.8.1)</li> <li>• Número ejemplar de ejemplares expurgados y cambiados de colección (3.13)</li> </ul> |   |     |   |     |
| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> |   |   |     |   |     |
|  | 1 ☹   | 2 | 3 ☹ | 4 | 5 ☺ |
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |   |   |     |   |     |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |   |   |     |   |     |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |   |   |     |   |     |

### 3.3. Porcentaje de títulos de revista ingresados por canje y donación

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| Propuesto por:                       | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros   |
| Objetivo                             | 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.  |
| Ámbito                               | BUC  |
| Método                               | Contabilizar en una tabla de dos columnas todos los títulos de revistas recibidos por donación y por canje en la BUC.  |
| Indicadores relacionados             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los relativos a crecimiento y gestión de colecciones</li> <li>• Todos los relativos a revistas</li> </ul>   |
| Observaciones del GT-3 “Colecciones” | <p>¿Y las de compra? ¿Y dividir por españolas y extranjeras?*</p> <p>*Nota del Servicio de Evaluación de Procesos y Centros: Nuestra intención era hacer un indicador de canje y donativos porque esta fórmula de adquisición tiene mucho peso en el mundo de las publicaciones periódicas y es interesante saber si ese peso crece, se mantiene o disminuye con el paso de los años. Pero, efectivamente, al igual que existe un indicador sobre el peso de las distintas modalidades de adquisición en monografías (3.1), podría haberlo igualmente para revistas. En tal caso el indicador sería: <i>Porcentaje de revistas ingresadas según el tipo de adquisición</i>. ¿Qué considera de más interés el GT-3 de Colecciones?</p> <p>También puede discriminarse si se trata de revistas españolas y extranjeras. Pero ¿para qué utilizaríamos ese dato? Dadnos vuestra opinión.</p> <p>En respuesta a todo lo anterior nos gustaría que rellenaseis una ficha de indicador con la propuesta que consideréis más adecuada.</p> |

| Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)   | 1 ☹ | 2 | 3 ☺ | 4 | 5 ☺ |
|---|-----|---|-----|---|-----|
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo     |     |   |     |   |     |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas |     |   |     |   |     |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general     |     |   |     |   |     |

### 3.4. Proporción de títulos de revistas extranjeras adquiridas en papel y en línea

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| Propuesto por:                     | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros   |
| Definición                         | Porcentaje anual de títulos de revistas extranjeras adquiridas en papel y de títulos de revistas extranjeras accesibles en línea respecto del total de revistas extranjeras en curso.  |
| Objetivo                           | Determinar, sobre la base del número total de títulos únicos de revistas extranjeras adquiridos anualmente, la proporción de información disponible en papel y la que aporta el formato electrónico. Este indicador evidenciará la pujanza de la información en soporte digital frente a la suministrada en papel y apoyará el objetivo de sustituir paulatinamente las ediciones impresas por ediciones en línea.   |
| Ámbito                             | BUC  |
| Método                             |  <p>Este indicador no tiene en cuenta tanto la modalidad de adquisición de las revistas extranjeras (sólo papel, sólo electrónico o papel+electrónico), como la disponibilidad final para el usuario, esto es, si el usuario dispone de las revistas en papel, en formato electrónico o en ambos formatos, y en qué proporción.</p> <p>E= Número de títulos únicos de revistas electrónicas extranjeras disponibles por cualquier medio: adquisición directa en electrónico, acompañando al papel o accesibles a través de bases de datos agregadas. Es importante contar sólo una vez cada título.<br/> P= Número de títulos de revistas extranjeras adquiridas en papel, bien en la modalidad sólo papel o papel+electrónico.<br/> T=Total de títulos únicos de revistas extranjeras adquiridas = E + P – EP<br/> Una vez hallado T, tenemos que la proporción, expresada en porcentaje, de títulos únicos de revistas electrónicas en línea es:<br/> <math>E/T \times 100\%</math><br/> El porcentaje de títulos de revistas extranjeras adquiridas en papel es:<br/> <math>P/T \times 100\%</math><br/> El porcentaje de títulos de revistas en curso disponibles en ambos formatos es:<br/> <math>EP/T \times 100\%</math></p> |
| Interpretación y uso de resultados | Es previsible que E continúe aumentando y P disminuyendo, pues tal es la tendencia del mercado. En cuanto a EP, es preciso proseguir con la labor de concienciación del profesor-investigador y de las autoridades académicas acerca de las ventajas del entorno digital, tanto por su mayor versatilidad como en el plano económico. Este indicador, junto con el que evidencia las duplicaciones de revistas impresas, puede apoyar dicho objetivo.  |
| Fuentes de obtención del indicador | Planificación estratégica, 6.1.2   |
| Indicadores relacionados           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Número y coste de las duplicaciones de las revistas impresas adquiridas (3.4.2)</li> <li>Porcentaje de recursos electrónicos suscritos a través del Consorcio Madroño y otras instituciones (3.5.2)</li> </ul>  |

| Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)   | 1 ☹ | 2 | 3 ☺ | 4 | 5 ☺ |
|---|-----|---|-----|---|-----|
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo     |     |   |     |   |     |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas |     |   |     |   |     |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general     |     |   |     |   |     |

### 3.4.1. Proporción de revistas extranjeras adquiridas fuera del concurso de suministro de revistas

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| Propuesto por:                       | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros  |
| Definición                           | Porcentaje anual de revistas extranjeras adquiridas al margen del concurso de suministro de revistas gestionado desde Servicios Centrales.  |
| Objetivo                             | Determinar qué proporción de revistas extranjeras están quedando fuera del concurso de suministro de revistas.  |
| Ámbito                               | Bibliotecas de Centros, Servicios Centrales y BUC   |
| Método                               | A/B x 100%<br>Donde:<br>A= Número anual de revistas extranjeras adquiridas fuera de concurso<br>B= Número anual total de revistas extranjeras adquiridas  |
| Interpretación y uso de resultados   | Desde el punto de vista económico y de gestión, la adquisición centralizada de revistas extranjeras mediante concurso único de suministro resulta más operativa, además de descargar de trabajo a las bibliotecas de centros. Permite también racionalizar la toma de decisiones de cara a renovaciones y duplicados. En una serie histórica el indicador debería mostrar una proporción cada vez menor de revistas adquiridas fuera del concurso centralizado. |
| Fuentes de obtención del indicador   | Planificación Estratégica 2007-2009 BUC, 6.3.3  |
| Indicadores relacionados             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporción de títulos de revistas extranjeras adquiridas en papel y de títulos de revistas extranjeras accesibles en línea (3.4)</li> <li>• Número y coste de las duplicaciones de revistas impresas adquiridas (3.4.2)</li> </ul>   |
| Observaciones del GT-3 “Colecciones” | ¿Y las españolas?*  |
|                                      | *Nota del Servicio de Evaluación de Procesos y Centros: Todas las revistas del concurso son extranjeras, incluso las editadas en español.   |

| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> | <b>1</b> ☹ | <b>2</b> | <b>3</b> ☹ | <b>4</b> | <b>5</b> ☺ |
|--|------------|----------|------------|----------|------------|
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |            |          |            |          |            |

### 3.4.2. Número y coste de las duplicaciones de revistas impresas adquiridas

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| Propuesto por:                       | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros   |
| Definición                           | Número anual de revistas impresas adquiridas por más de un centro y 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.   |
| Objetivo                             | Dejar constancia de las dificultades a las que hace frente la BUC de cara a racionalizar las adquisiciones de revistas impresas y evitar duplicaciones que aparejan un elevado gasto para la UCM.  |
| Ámbito                               | Bibliotecas de Centros, Servicios Centrales y BUC  |
| Método                               | Reflejar en una tabla todos los títulos de las revistas duplicadas adquiridas en el último año (sólo las compradas, no las recibidas por canje o donación), el número de duplicaciones por título y el cómputo de gasto que suponen las duplicaciones, con independencia que dicho gasto se detraiga del presupuesto de la BUC, de las bibliotecas de centros, de los propios centros o de los departamentos, y con independencia también de que los volúmenes físicos de la revista se conserven en locales de biblioteca o en otros locales de la universidad. Sumar el número total de duplicaciones y el monto global de las mismas. |
| Interpretación y uso de resultados   | Una disminución progresiva del indicador sería un dato muy positivo, en la línea de los objetivos de la BUC y de sus esfuerzos sostenidos por racionalizar la colección de revistas y el gasto en esta materia. En cualquier caso, es muy conveniente que la BUC deje claro año a año ante la comunidad universitaria el estado de esta cuestión.  |
| Fuentes de obtención del indicador   | Planificación Estratégica 2007-2009 BUC, 6.1.2   |
| Indicadores relacionados             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporción de títulos de revistas extranjeras adquiridas en papel y de títulos de revistas extranjeras accesibles en línea (3.4)</li> <li>• Proporción de revista extranjeras adquiridas fuera del concurso de suministro de revistas (3.4.1)</li> </ul>  |
| Observaciones del GT-3 “Colecciones” | <p>¿Se podría hacer algo similar con las revistas electrónicas duplicadas, aunque las características técnicas y las plataformas no sean las mismas?*</p> <p>*Nota del Servicio de Evaluación de Procesos y Centros: Recogemos como indicador 3.4.3 el propuesto en este sentido por Marina Arana.</p>   |

| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> | <b>1</b> ☹ | <b>2</b> | <b>3</b> ☺ | <b>4</b> | <b>5</b> ☺ |
|--|------------|----------|------------|----------|------------|
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |            |          |            |          |            |

### 3.4.3. Número y coste de las duplicaciones de revistas electrónicas adquiridas

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| Propuesto por:                     | Servicio de Proceso Técnico y Normalización   |
| Definición                         | Número de accesos a la misma revista electrónica, teniendo en cuenta si coinciden los años de cobertura y las condiciones de acceso. Coste por cada duplicación. Se tendrá en cuenta si las revistas se adquieren en paquetes o formando parte de una base de datos de revistas.  |
| Objetivo                           | Determinar el número de accesos repetidos y evaluar el coste de las duplicaciones (para evitarlas en lo posible).   |
| Ámbito                             | BUC   |
| Método                             | Por cada título de revista electrónica con accesos ver el número de los mismos y de dónde proceden mediante una tabla o cuadro. Incluir el coste de cada acceso. Se utilizará el listado de títulos de revistas electrónicas con más de un acceso de SS.  |
| Interpretación y uso de resultados |   |
| Fuentes de obtención del indicador |   |
| Indicadores relacionados           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporción de títulos de revistas extranjeras adquiridas en papel y de títulos de revistas extranjeras accesibles en línea (3.4)</li> <li>• Proporción de revista extranjeras adquiridas fuera del concurso de suministro de revistas (3.4.1)</li> </ul>   |
| Observaciones                      | Nota del Servicio de Evaluación de Procesos y Centros: En cuanto al indicador propuesto: Se podría averiguar, aunque probablemente no con total precisión, el número de duplicaciones mediante el <i>Serials Solutions</i> . Sería un dato interesante para el Servicio de Gestión de Colecciones. Pero la forma de comercialización de los recursos electrónicos es, habitualmente, por grandes paquetes cerrados y no por títulos individuales, lo que hace difícil que el dato de las duplicaciones tenga eficacia real a la hora de decidir anulaciones o contrataciones. Por otro lado, hay muchas revistas electrónicas que vienen “de regalo” con determinados paquetes adquiridos. También hay que tener en cuenta las fechas de cobertura, que pueden no coincidir aunque la revista sea la misma. Todo esto hace difícil evaluar con un indicador sencillo las duplicaciones de revistas electrónicas y sus consecuencias, por lo que habría que valorar si no sería más adecuado que internamente lo evalúe el Servicio de Gestión de Colecciones. |

| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> | <b>1</b> ☹ | <b>2</b> | <b>3</b> ☹ | <b>4</b> | <b>5</b> ☺ |
|--|------------|----------|------------|----------|------------|
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |            |          |            |          |            |

### 3.5. Número anual de los recursos electrónicos en línea adquiridos

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| Propuesto por:                       | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros   |
| Definición                           | Número anual de bases de datos en línea, revistas electrónicas, libros electrónicos y otros recursos de información digital adquiridos y puestos a disposición de los usuarios.  |
| Objetivo                             | Reflejar anualmente el volumen de la colección digital adquirida.  |
| Ámbito                               | BUC  |
| Método                               | Reflejar en una tabla los diferentes tipos de recursos electrónicos adquiridos en un año y su número, de tal forma que pueda verse en ella tanto el número total como el que corresponde a cada tipo de recurso.   |
| Interpretación y uso de resultados   | Es un indicador que refleja el esfuerzo anual de la biblioteca por adquirir una colección digital actualizada y pertinente. Es previsible que el número de bases de datos oscile poco, mientras que el de revistas y libros electrónicos aumente en los próximos años según tendencias del mercado, por lo que el indicador debería reflejar un aumento en una serie histórica. El indicador no mide, sin embargo, el grado de pertinencia de los recursos adquiridos, que habrá de evaluarse por otros medios (grado de uso, encuestas de satisfacción de usuarios, etc.).  |
| Fuentes de obtención del indicador   | Planificación Estratégica 2007-2009 BUC, 6.1.1   |
| Indicadores relacionados             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de gasto en la colección electrónica sobre el total de gasto en recursos de información (1.2.1)</li> <li>• Gasto en recursos electrónicos por uso (1.3)</li> <li>• Coste por descarga de artículo de texto completo (1.3.1)</li> <li>• Coste por descarga de libro electrónico (1.3.2)</li> <li>• Coste por consulta de bases de datos en línea (1.3.3)</li> <li>• Porcentaje de recursos electrónicos en línea respecto del total (3.5.1)</li> <li>• Porcentaje de recursos electrónicos suscritos a través del Consorcio Madroño y otras instituciones (3.5.2)</li> <li>• Evolución de la percepción de los servicios a los usuarios en las encuestas de satisfacción de usuarios (4.9)</li> </ul> |
| Observaciones del GT-3 “Colecciones” | <p>En el apartado “Interpretación y uso de los resultados” se hace referencia a la evaluación de los recursos y su pertinencia por otros medios. ¿Se tiene pensado algo al respecto?*</p> <p>*Nota del Servicio de Evaluación de Procesos y Centros: Varios de los “Indicadores relacionados” pueden ser útiles a ese fin.</p>   |

| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> | <b>1 ☹</b> | <b>2</b> | <b>3 ☺</b> | <b>4</b> | <b>5 ☺</b> |
|--|------------|----------|------------|----------|------------|
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |            |          |            |          |            |

### 3.5.1. Porcentaje de recursos electrónicos en línea respecto del total

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| Propuesto por:                     | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros   |
| Definición                         | Expresión porcentual del número de bases de datos y colecciones de recursos electrónicos en línea en relación con el total de bases de datos y colecciones de recursos electrónicos existentes.  |
| Objetivo                           | Determinar la proporción de las bases de datos y colecciones de recursos electrónicos de la BUC que no son accesibles en línea.  |
| Ámbito                             | BUC  |
| Método                             | $A/B \times 100\%$<br>Donde:<br>A= Número de bases de datos y colecciones de recursos electrónicos en línea<br>B= Total de bases de datos y colecciones de recursos electrónicos<br>En la nueva página web de bases de datos puede verse el número total de bases de datos y el de aquellas con acceso en línea (hay que descontar en este segundo caso los accesos duplicados).   |
| Interpretación y uso de resultados | El indicador viene a reflejar la propia evolución del mercado, que determina si un recurso puede ser accesible en línea o no de acuerdo con su modalidad de comercialización. Es de esperar que el porcentaje de recursos en línea continúe aumentando en lo sucesivo.   |
| Fuentes de obtención del indicador | Plan de Mejoras BUC, 2.3.1.3.2   |
| Indicadores relacionados           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coste por descarga de artículo de texto completo (1.3.1)</li> <li>• Coste por descarga de libro electrónico (1.3.2)</li> <li>• Coste por consulta de bases de datos (1.3.2)</li> <li>• Número anual de recursos electrónicos adquiridos (3.5)</li> <li>• Porcentaje de recursos electrónicos suscritos a través del Consorcio Madroño y otras instituciones (3.5.2)</li> <li>• Nivel de accesibilidad de los servicios web (4.6.3)</li> </ul> |

| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> | <b>1</b> ☹ | <b>2</b> | <b>3</b> ☹ | <b>4</b> | <b>5</b> ☺ |
|--|------------|----------|------------|----------|------------|
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |            |          |            |          |            |

### 3.5.2. Porcentaje de recursos electrónicos suscritos a través del Consorcio Madroño y otras instituciones

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| Propuesto por:                     | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros  |
| Definición                         | Expresión porcentual del número de bases de datos y colecciones de recursos electrónicos suscritos en el último año a través del Consorcio Madroño y otras instituciones con respecto al total de recursos electrónicos suscritos o adquiridos por la BUC.  |
| Objetivo                           | Determinar la proporción de las bases de datos y colecciones de recursos electrónicos de la BUC que se benefician de acciones de adquisición cooperativa.   |
| Ámbito                             | BUC   |
| Método                             | $A/B \times 100\%$<br>Donde:<br>A= Número de bases de datos y colecciones de recursos electrónicos suscritos a través del Consorcio Madroño y otras instituciones en el último año<br>B= Total de bases de datos en línea y colecciones de recursos electrónicos en línea suscritos o adquiridos en el último año   |
| Interpretación y uso de resultados | La cooperación bibliotecaria de cara a la adquisición de recursos electrónicos supone ventajas tanto económicas como estratégicas indiscutibles. Por ello debe intensificarse y, consiguientemente, reflejarse así en los resultados del indicador en una serie histórica. La intensificación de fórmulas consorciadas de adquisición o la consecución del proyecto BECyT disminuirán previsiblemente los costes de inversión en recursos electrónicos, y por otra parte es previsible que la colección digital aumente su proporción con respecto a la colección tradicional (cfr. 1.2.1). |
| Fuentes de obtención del indicador | Planificación Estratégica BUC 2007-2009, 6.1.3  |
| Indicadores relacionados           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de gasto en la colección electrónica sobre el total de gasto en recursos de información (1.2.1)</li> <li>• Coste por descarga de artículo de texto completo (1.3.1)</li> <li>• Coste por descarga de libro electrónico (1.3.2)</li> <li>• Coste por consulta de bases de datos en línea (1.3.3)</li> <li>• Número anual de recursos electrónico adquiridos (3.5)</li> <li>• Porcentaje de recursos electrónicos con acceso remoto respecto del total (3.5.1)</li> <li>• Nivel de accesibilidad de los servicios web (4.6.3)</li> </ul>  |

| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> | <b>1</b> ☹ | <b>2</b> | <b>3</b> ☺ | <b>4</b> | <b>5</b> ☺ |
|--|------------|----------|------------|----------|------------|
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |            |          |            |          |            |

| <b>3.6. Incremento anual de documentos y páginas digitalizados</b> |   |
|--|---|
| Propuesto por:   | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros  |
| Definición   | Número de documentos y número total de páginas digitalizados en un año.   |
| Objetivo   | Determinar el producto final anual de los programas de digitalización en curso: Dioscórides y Google-BUC. Reflejar el resultado de las actividades de digitalización llevadas a cabo en los centros con su propio personal y recursos (portadas, índices, tesis antiguas, etc.).  |
| Ámbito   | Bibliotecas de Centros, Biblioteca Histórica y BUC  |
| Método   | Recuento a través del sistema de los documentos digitalizados durante el año. Recabar de responsables de los Proyectos Google-BUC y Dioscórides el número total de páginas digitalizadas. Recabar de las Bibliotecas de Centros el número de documentos y páginas digitalizados con su propio personal y recursos. Expresar el número de documentos y el de páginas en una tabla.                           |
| Interpretación y uso de resultados                                 | Será el contraste entre la programación de los trabajos de digitalización y el número de documentos y páginas realmente digitalizados el que establezca si dicho número es el adecuado. También la actividad de digitalización de los centros quedará debidamente reflejada.  |
| Fuentes de obtención del indicador                                 | Planificación Estratégica 2007-2009 BUC, 4.3.2. y 7.3.1.  |
| Indicadores relacionados   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los relativos a incremento y gestión de colecciones.</li> </ul>  |
| Observaciones del GT-3 "Colecciones"                               | <p>Algunas bibliotecas también realizan tareas, más modestas evidentemente, al respecto, por lo que en "Ámbito" quizá se debería incluir a los Centros. ¿Las tesis antiguas estarían incluidas, y los índices, y las portadas digitalizadas?*</p> <p>*Nota del Servicio de Evaluación de Procesos y Centros: Nos parece muy pertinente vuestra observación y la hemos incluido en el texto de la ficha.</p> |
| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b>     |   |
|  | 1 ☹    2    3 ☺    4    5 ☺   |
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo              |   |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas          |   |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general              |   |

### 3.7. Porcentaje de la colección prestada en el último año (y en los últimos 5 años)

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| Propuesto por:                       | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros  |
| Definición                           | Expresión porcentual del número de ejemplares y del número de títulos prestados en el último año (y en una serie comparativa de los últimos cinco años) sobre el total respectivo del número de ejemplares y del número de títulos la colección susceptible de préstamo.  |
| Objetivo                             | Determinar la tasa de rotación anual de la colección, esto es, qué volumen de la colección física prestable se solicita en préstamo, teniendo en cuenta tanto ejemplares como títulos prestados. Se trata con ello de evaluar el grado de adecuación de la colección de las diversas bibliotecas y de la BUC en general a las necesidades de los usuarios sobre la base de la circulación de los fondos.  |
| Ámbito                               | Bibliotecas de Centros y BUC  |
| Método                               | Con ayuda del sistema, reflejar en una tabla por cada biblioteca de centro el número de ejemplares y el número de títulos prestados en el último año y en los últimos 5 años, consignando asimismo para cada año el número total de ejemplares y de títulos disponibles para préstamo. Podría obtenerse así una evolución, por biblioteca, del porcentaje de préstamos de ejemplares y de títulos para cada año según la fórmula:<br>$A/B \times 100\%$<br>Donde:<br>A= Número de ejemplares/ títulos prestados<br>B= Número total de ejemplares/ títulos disponibles para préstamo.<br>Para la BUC se sacaría la media de los resultados parciales obtenidos.  |
| Interpretación y uso de resultados   | Un resultado bajo y, aún más, una evolución a la baja de los resultados induciría una interpretación negativa con respecto al grado de pertinencia de la colección. Sin embargo, habría que tener en cuenta los diversos aspectos que pueden influir negativamente en el préstamo, como una posible disminución del número de alumnos o la evolución al alza de los indicadores de uso de la colección digital. Por otra parte, el indicador permite comparar las tasas de préstamo de ejemplares y de títulos. Si el porcentaje de títulos fuera sensiblemente inferior al de ejemplares prestados, ello indicaría una concentración de la demanda sobre una parte muy pequeña de la colección, lo que exigiría un análisis detenido de las posibles razones de cara a dirigir la futura gestión de la colección. Por el contrario, un índice alto de préstamo de títulos indicaría una colección más pertinente. Con respecto a los títulos que más intensamente se hubieran prestado, sería bueno contrastar si existe en la biblioteca suficiente número de ejemplares, pues un bajo número de éstos podría no responder a las verdaderas necesidades de los usuarios, mostrando así la estadística una adecuación engañosa entre préstamo de títulos y préstamo de ejemplares. |
| Indicadores relacionados             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gasto en adquisición de fondos bibliográficos por usuario (1.2.2)</li> <li>• Porcentaje de las nuevas adquisiciones prestada en el último año (3.7.1)</li> <li>• Porcentaje de la colección en libre acceso prestada en el último año (3.7.2)</li> <li>• Ratio de usuarios con préstamo en ficha fija (4.1)</li> <li>• Número de préstamos por usuario (4.1.1)</li> <li>• Número de préstamos por miembro del personal de la biblioteca (4.1.1)</li> </ul>   |
| Observaciones del GT-3 “Colecciones” | Se debería establecer una desviación en función del tipo de colecciones y condición de préstamo (manuales, investigación, libre acceso...)*<br>*Nota del Servicio de Evaluación de Procesos y Centros: El préstamo de las nuevas adquisiciones la evalúa el indicador 3.7.1 y de la colección en libre acceso el indicador 3.7.2. En cuanto a la bibliografía recomendada (manuales), el indicador 3.8.1., referido al nº de ejemplares de bibliografías recomendadas adquiridos, recomienda que se evalúe su préstamo pero sin aportar el indicador. ¿Os parece conveniente que lo incluyamos? Si lo creéis así, rellenadnos por favor una ficha con él.   |

| Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)   | 1 ☹ | 2 | 3 ☹ | 4 | 5 ☺ |
|---|-----|---|-----|---|-----|
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo     |     |   |     |   |     |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas |     |   |     |   |     |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general     |     |   |     |   |     |

| <b>3.7.1. Porcentaje de las nuevas adquisiciones prestadas en el último año</b> |   |
|---|---|
| Propuesto por:  | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros  |
| Definición  | Expresión porcentual del número de ejemplares y del número de títulos de nueva adquisición (del año anterior) prestados en el último año sobre el total respectivo del número de ejemplares y del número de títulos de nueva adquisición susceptible de préstamo.   |
| Objetivo  | Determinar la tasa de rotación anual de la colección de nueva adquisición, esto es, qué volumen de ella susceptible de préstamo se presta efectivamente, teniendo en cuenta tanto ejemplares como títulos prestados. Se trata con ello de evaluar el grado de adecuación de las nuevas adquisiciones de las diversas bibliotecas y de la BUC en general a las necesidades de los usuarios sobre la base de la circulación de los fondos.  |
| Ámbito  | Bibliotecas de Centros y BUC  |
| Método  | Con ayuda del sistema, reflejar en una tabla por cada biblioteca de centro el número de ejemplares y el número de títulos de nueva adquisición (año anterior) prestados en el último año, consignando asimismo el número total de ejemplares y de títulos de nuevas adquisiciones disponibles para préstamo. Podría obtenerse así, por biblioteca, el porcentaje de préstamos de ejemplares y de títulos de nuevas adquisiciones según la fórmula:<br>$A/B \times 100\%$<br>Donde:<br>A= Número de ejemplares/ títulos prestados de nuevas adquisiciones<br>B= Número total de ejemplares/ títulos de nueva adquisición disponibles para préstamo.<br>Para la BUC se hallaría la media de los resultados parciales obtenidos.   |
| Interpretación y uso de resultados  | La política de selección y adquisición de fondos varía sensiblemente de unas bibliotecas a otras, según el grado de independencia de la biblioteca a la hora de decidir las nuevas adquisiciones y el presupuesto disponible al efecto. Este hecho obliga a matizar de entrada la interpretación del indicador, pues afectará de forma decisiva tanto a sus resultados como de cara a posibles medidas correctoras a tomar. En principio, una tasa de rotación baja induciría una interpretación negativa con respecto al grado de pertinencia de las nuevas adquisiciones; pues es lógico pensar que tales obras deberían encontrarse entre las más solicitadas (ha de interpretarse en correlación con la tasa de rotación de la colección global (3.5)). Por otra parte, el indicador permite comparar las tasas de préstamo de ejemplares y de títulos. Si el porcentaje de títulos fuera sensiblemente inferior al de ejemplares prestados, ello indicaría una concentración de la demanda sobre una parte muy pequeña de las nuevas adquisiciones, y sería bueno analizar las razones de ello (tal vez se concentre la demanda sobre la bibliografía recomendada y en tal caso sería aconsejable adquirir mayor número de ejemplares por título). Por el contrario, un índice alto de préstamo de títulos indicaría, en principio, unas nuevas adquisiciones más pertinentes. |
| Indicadores relacionados  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gasto en adquisición de fondos bibliográficos por usuario (1.2.2)</li> <li>• Porcentaje de la colección prestada en el último año (y en los últimos 5 años) (3.7)</li> <li>• Porcentaje de la colección en libre acceso prestada en el último año (3.7.2)</li> <li>• Porcentaje de las asignaturas de las que se adquiere bibliografía recomendada actualizada dentro del curso académico (3.8)</li> <li>• Número de ejemplares por título de bibliografía recomendada adquiridos en el último año (3.8.1)</li> <li>• Ratio de usuarios con préstamo en ficha fija (4.1)</li> <li>• Número de préstamos por usuario (4.1.1)</li> <li>• Número de préstamos por miembro del personal (6.2)</li> </ul>   |
| Observaciones del GT-3 “Colecciones”  | Indicador íntimamente relacionado (o no) con la participación de los bibliotecarios en la adquisición de las novedades. También, como señala Susana podría estar relacionado con la promoción que se realiza por parte de la Biblioteca de estas nuevas adquisiciones.*<br>* Nota del Servicio de Evaluación de Procesos y Centros: Una biblioteca con poco margen de maniobra en las adquisiciones y un mal resultado en este indicador podría argüirlo para justificar la necesidad de participar más activamente en ella.  |
| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b>                  |   |
|   | 1 ☹    2    3 ☺    4    5 ☺   |
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo                           |   |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas                       |   |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general                           |   |

### 3.7.2. Porcentaje de la colección en libre acceso prestada en el último año

|  |   |
|--|---|
| Propuesto por:   | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros  |
| Definición   | Expresión porcentual del número de ejemplares y del número de títulos de la colección de libre acceso prestados en el último año sobre el total respectivo del número de ejemplares y del número de títulos disponibles en libre acceso y susceptibles de préstamo en las bibliotecas (lógicamente se excluye en bloque la colección de referencia).  |
| Objetivo   | Determinar la tasa de rotación anual de la colección de libre acceso susceptible de préstamo, esto es, qué volumen de ella se presta efectivamente, teniendo en cuenta tanto ejemplares como títulos prestados. Se trata con ello de evaluar el grado de adecuación de las colecciones de libre acceso de las diversas bibliotecas y de la BUC en general a las necesidades de los usuarios sobre la base de la circulación de los fondos.  |
| Ámbito   | Bibliotecas de Centros y BUC  |
| Método   | Con ayuda del sistema, reflejar en una tabla por cada biblioteca de centro el número de ejemplares y el número de títulos en libre acceso (año anterior) prestados en el último año, consignando asimismo en una segunda columna el número total de ejemplares y de títulos en libre acceso susceptibles de préstamo domiciliario. Podría obtenerse así, por biblioteca, el porcentaje de préstamos de ejemplares y de títulos de la colección de libre acceso según la fórmula:<br>$A/B \times 100\%$<br>Donde:<br>A= Número de ejemplares/ títulos en libre acceso prestados<br>B= Número total de ejemplares/ títulos en libre acceso disponibles para préstamo<br>Para la BUC se hallaría la media de los resultados parciales obtenidos.   |
| Interpretación y uso de resultados                             | En general, una tasa de rotación baja implicaría una interpretación negativa con respecto al grado de pertinencia de la colección de libre acceso susceptible de préstamo; pues tales obras deberían encontrarse entre las más solicitadas (ello ha de interpretarse en correlación con la tasa de rotación de la colección global (3.5)). Por otra parte, el indicador permite comparar las tasas de préstamo de ejemplares y de títulos. Si el porcentaje de títulos fuera sensiblemente inferior al de ejemplares prestados, ello indicaría una concentración de la demanda sobre una parte muy pequeña de la colección en libre acceso, y sería bueno analizar las razones de ello (tal vez se concentre la demanda sobre la bibliografía recomendada y en tal caso sería aconsejable disponer de un mayor número de ejemplares por título). Por el contrario, un índice alto de préstamo de títulos indicaría, en principio, una colección en libre acceso más pertinente. |
| Indicadores relacionados                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de la colección prestada en el último año (y en los últimos 5 años) (3.7)</li> <li>• Porcentaje de autopréstamos por total de préstamos de obras en libre acceso (3.7.2.1)</li> <li>• Porcentaje de las asignaturas de las que se adquiere bibliografía recomendada actualizada dentro del curso académico (3.8)</li> <li>• Número de ejemplares por título de bibliografía recomendada adquiridos en el último año (3.8.1)</li> <li>• Número ejemplar de ejemplares expurgados y cambiados de colección (6.9)</li> </ul>   |
| Observaciones del GT-3 “Colecciones”                           | Indicador que podría estar relacionado con un futuro expurgo y con el indicador 6.9.*<br>* Nota del Servicio de Evaluación de Procesos y Centros: Hemos incluido la relación que, en efecto, es muy directa con el indicador 6.9.   |
| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> |   |
|  | 1 ☹ 2 3 ☺ 4 5 ☺   |
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |   |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |   |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |   |

### 3.7.2.1. Porcentaje de autopréstamos por total de préstamos de obras en libre acceso

|  |   |   |     |   |     |
|--|---|---|-----|---|-----|
| Propuesto por:   | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros  |   |     |   |     |
| Definición   | Expresión porcentual del volumen de autopréstamos en un periodo de tiempo (p.e., un año) respecto del total de préstamos realizados de obras en libre acceso en ese mismo periodo. Se excluyen, en principio, los fondos de los depósitos porque han de pasar primero por las manos del personal auxiliar, lo que propicia que el préstamo sea manual, aun cuando también se podría dirigir al usuario hacia la máquina de autopréstamo. Si esta última pauta se adoptase como regla general, el indicador tomaría como base el total de obras prestadas con independencia de su ubicación en salas de libre acceso o en depósitos. |   |     |   |     |
| Objetivo   | 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. En la medida que tales máquinas funcionen correctamente, el fomento de su uso entre los usuarios debe ser una prioridad de los servicios de préstamo de las bibliotecas a fin de liberar, en el medio plazo, de carga de trabajo al personal auxiliar, que podrá dedicar mayor tiempo a otras tareas. Este indicador mediría también, indirectamente, el rendimiento de esta labor de concienciación y habituación del usuario.                                    |   |     |   |     |
| Ámbito   | Bibliotecas de Centros y BUC  |   |     |   |     |
| Método   | $A/B \times 100\%$<br>Donde:<br>A= Número de autopréstamos en un periodo de tiempo (1 año)<br>B= Número total de préstamos de obras en libre acceso durante dicho periodo<br>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.   |   |     |   |     |
| Interpretación y uso de resultados                             | Las máquinas de autopréstamo tienen un coste elevado y es preciso evaluar sus prestaciones y rentabilizar su uso. Siempre que las máquinas funcionen correctamente, en una serie histórica el indicador debería mostrar un porcentaje creciente de su uso.  |   |     |   |     |
| Fuentes de obtención del indicador                             | Planificación Estratégica 2007-2009 BUC, 3.4.4.   |   |     |   |     |
| Indicadores relacionados                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de bibliotecas con máquinas de autopréstamo (2.6)</li> <li>• Número de préstamos por miembro del personal (6.2)</li> </ul>  |   |     |   |     |
| Observaciones  | El GT-2 "Instalaciones" propone plantear así el indicador: "Porcentaje de operaciones de préstamo realizadas con autopréstamos sobre el Total de operaciones de préstamo en la/s biblioteca/s".   |   |     |   |     |
| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> |   |   |     |   |     |
|  | 1 ☹   | 2 | 3 ☺ | 4 | 5 ☺ |
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |   |   |     |   |     |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |   |   |     |   |     |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |   |   |     |   |     |

### 3.7.2.2. Préstamos de ejemplares de libre acceso sobre el total de préstamos

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| Propuesto por:                     | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros   |
| Definición                         | Número de préstamos de ejemplares de libre acceso dividido por el total de préstamos de ejemplar.  |
| Objetivo                           | Determinar si el mayor volumen de préstamos corresponde y en que medida a los fondos de libre acceso.<br>Sirve de base para establecer pautas conforme a las cuales redistribuir la ubicación de la colección. |
| Ámbito                             | Bibliotecas de Centros y BUC   |
| Método                             | $A/B \times 100$<br>A= N° de préstamos de ejemplares de libre acceso<br>B= N° total de préstamos   |
| Interpretación y uso de resultados |  |
| Fuentes de obtención del indicador | Planificación Estratégica 2007-2009 BUC, 3.4.4.  |
| Indicadores relacionados           | •  |
| Observaciones                      | .  |

| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> | <b>1</b> ☹ | <b>2</b> | <b>3</b> ☹ | <b>4</b> | <b>5</b> ☺ |
|--|------------|----------|------------|----------|------------|
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |            |          |            |          |            |

### 3.8. Porcentaje de las asignaturas de las que se adquiere bibliografía recomendada actualizada dentro del curso académico

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| Propuesto por:                     | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros  |
| 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.   |
| Objetivo                           | Definir una serie de criterios y pautas generales a partir de las puestas en marcha en aquellas bibliotecas que de la manera más eficaz y rápida están adquiriendo bibliografías recomendadas de sus titulaciones. Conseguir que los usuarios dispongan de las bibliografías recomendadas actualizadas en sus respectivas bibliotecas en un tiempo lo más breve posible.  |
| Ámbito                             | Bibliotecas de Centros  |
| 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)   |
| Interpretación y uso de resultados | La disponibilidad de títulos actualizados de bibliografías recomendadas es una de las prioridades de toda biblioteca. Es importante identificar aquellas buenas prácticas que se estén llevando a cabo en determinados centros con el fin de que otros puedan eventualmente imitarlas. El volumen de asignaturas y la disponibilidad de personal para la tarea son parámetros que influyen de forma importante en el logro de resultados. Un porcentaje de éxito bajo aconsejará que se revisen los procedimientos aplicados para la obtención y/o adquisición de los títulos. Por otra parte, este indicador mide sólo la disponibilidad de títulos, no la de ejemplares, que tiene una incidencia clara sobre el usuario. Así pues, los resultados habrán de valorarse en conjunción con el indicador “Número de ejemplares por título de bibliografía recomendada adquiridos en el último año” (3.6.1) |
| Fuentes de obtención del indicador | Plan de Mejoras BUC, 1.2.1  |
| Indicadores relacionados           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Número de ejemplares por título de bibliografía recomendada adquiridos en el último año (3.8.1)</li> <li>Porcentaje de asignaturas con materiales preparados por la biblioteca accesibles desde el Campus Virtual (3.8.2)</li> <li>Porcentaje de asignaturas para los que la biblioteca realiza guías temáticas o materiales docentes (3.8.3)</li> </ul>   |

| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> | <b>1</b> ☹ | <b>2</b> | <b>3</b> ☺ | <b>4</b> | <b>5</b> ☺ |
|--|------------|----------|------------|----------|------------|
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |            |          |            |          |            |

### 3.8.1 Número de ejemplares por título de bibliografía recomendada adquiridos en el último año

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| Propuesto por:                     | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros   |
| Definición                         | Número medio de ejemplares por título de bibliografía recomendada adquiridos en el último año en las distintas bibliotecas.  |
| Objetivo                           | 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.   |
| Ámbito                             | Bibliotecas de Centros   |
| 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:<br>A/B<br>Donde:<br>A= número total de ejemplares de bibliografías recomendadas adquiridos el último año<br>B= número total de títulos de bibliografías recomendadas adquiridos el último año  |
| Interpretación y uso de resultados | No todas las titulaciones ni todas las asignaturas tienen por qué requerir el mismo número de ejemplares, pero sí conviene garantizar un número mínimo para todas y concentrar, al mismo tiempo, mayor esfuerzo de adquisición en las asignaturas que cuenten con mayor número de alumnos matriculados. Por otra parte, conviene no descuidar tampoco la adquisición de otros tipos de obras de cara a la confección de una colección amplia y actualizada. Corresponde a cada biblioteca estudiar esta situación y justificar, en función de ella, su política de adquisición de bibliografías recomendadas en un número de ejemplares ajustado y suficiente. Conviene, al mismo tiempo, analizar, sobre los datos de préstamo, la demanda real de ejemplares, y buscar asimismo la colaboración de los profesores responsables de las asignaturas de cara a establecer prioridades en las adquisiciones. |
| Fuentes de obtención del indicador | Plan de Mejoras BUC, 1.2.1.3.2<br>Indicadores Biblioteca Universidad de Sevilla  |
| Indicadores relacionados           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de las nuevas adquisiciones prestadas en el último año (3.7.1)</li> <li>• Porcentaje de las asignaturas de las que se adquiere bibliografía recomendada actualizada dentro del curso académico (3.8)</li> <li>• Porcentaje de asignaturas con materiales preparados por la biblioteca accesibles desde el Campus Virtual (3.8.2)</li> <li>• Porcentaje de asignaturas para los que la biblioteca realiza guías temáticas o materiales docentes (3.8.3)</li> </ul>  |

| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> | <b>1</b> ☹ | <b>2</b> | <b>3</b> ☺ | <b>4</b> | <b>5</b> ☺ |
|--|------------|----------|------------|----------|------------|
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |            |          |            |          |            |

| <b>3.9. Tiempo medio de Adquisición + Proceso</b>              |   |
|--|---|
| Propuesto por:   | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros  |
| Definición   | Días empleados desde que se solicita la adquisición de un ítem a un proveedor hasta que ese ítem está físicamente disponible para el usuario.   |
| Objetivo   | 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.   |
| Ámbito   | Bibliotecas de Centros, Biblioteca Histórica y BUC  |
| Método   | Sumar los tiempos medios obtenidos en el cálculo de los indicadores “Tiempo Medio de Adquisición” (TMA, 6.1.2) y “Tiempo Medio de Proceso” (TMP, 6.1.3).  |
| Interpretación y uso de resultados                             | Tener en cuenta las observaciones al respecto recogidas en las fichas de los indicadores TMA y TMP.<br>Podría también sumarse el “Tiempo Medio de solicitud al proveedor desde la petición del usuario” (6.1.1) para tener una estimación más completa del tiempo total que el usuario aguarda desde que solicita la compra del ítem. |
| Fuentes de obtención del indicador                             | Plan de Mejoras BUC, 4.2.1.3.   |
| Indicadores relacionados                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo Medio de solicitud al proveedor desde la petición del usuario (6.1.1)</li> </ul>  |
| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> |   |
|  | <b>1 ☹ 2 3 ☺ 4 5 ☺</b>  |
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |   |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |   |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |   |

| <b>3.9.1. Tiempo medio de solicitud al proveedor desde la petición del usuario</b> |   |
|--|---|
| Propuesto por:   | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros  |
| Definición   | Días empleados, de media, desde que el usuario solicita la adquisición de un ítem a la biblioteca hasta que la biblioteca solicita de hecho la adquisición de dicho ítem a un proveedor.  |
| Objetivo   | 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.   |
| Ámbito   | Bibliotecas de Centros y BUC  |
| 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.<br>Se contará el número de días transcurrido y se calculará la media de acuerdo con la fórmula:<br>$A/B$<br>Donde:<br>$A = \sum$ del total días transcurridos en el íterin entre solicitudes de los usuarios y tramitaciones de los pedidos<br>$B =$ Número de peticiones tramitadas<br>El indicador se calculará por bibliotecas de centros y se totalizará para la BUC. |
| Interpretación y uso de resultados   | El indicador puede ofrecer un valor comparativo interesante de cara a procurar reducir los tiempos de espera en la disponibilidad final del documento requerido por el usuario. La biblioteca debe asumir compromisos de calidad en esa línea y trabajar para que el usuario perciba que la satisfacción de sus necesidades es un aspecto básico de la gestión bibliotecaria.   |
| Fuentes de obtención del indicador   | Plan de Mejoras BUC, 4.2.1.3.1  |
| Indicadores relacionados   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo medio de adquisición+proceso (6.1)</li> <li>• Tiempo medio de adquisición (TMA) (6.1.2)</li> <li>• Tiempo medio de proceso técnico (TMP) (6.1.3)</li> </ul>   |
| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b>                     |   |
|  | 1 ☹ 2 3 ☺ 4 5 ☺   |
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo                              |   |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas                          |   |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general                              |   |

### 3.9.2. Tiempo medio de adquisición (TMA)

|  |  |          |            |          |            |
|--|--|----------|------------|----------|------------|
| Propuesto por:   | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros   |          |            |          |            |
| Definición   | <p>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. En función del tipo de ítem a adquirir pueden medirse diferentes TMA para diferentes soportes y, en cuanto a monografías, puede diferenciarse según el lugar de adquisición y su mayor o menor especialización, distinguiendo, por ejemplo:</p> <p>TMA<sup>1</sup>: para monografías españolas en general<br/> TMA<sup>2</sup>: para monografías extranjeras y especializadas</p>   |          |            |          |            |
| Objetivo   | 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.   |          |            |          |            |
| Ámbito   | Bibliotecas de Centros, Biblioteca Histórica y BUC   |          |            |          |            |
| Método   | <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipo de ítem (soporte y TMA<sup>1</sup> y TMA<sup>2</sup>)</li> <li>• Proveedor</li> <li>• Fecha de pedido</li> <li>• Fecha de recepción</li> </ul> <p>Otra posibilidad consiste en utilizar el sistema automático de reclamaciones, fijando un periodo de reclamación por tipo de ítem.</p> <p>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.</p> <p>Se confeccionan listas con los tiempos de cada ítem y proveedor se toman los de la mitad de dicha lista como valores medios.</p> |          |            |          |            |
| Interpretación y uso de resultados                             | <p>Se da por supuesto que las recepciones se dan de alta en el sistema en cuanto los ítems se reciben en la biblioteca (en el mismo día o al día siguiente).</p> <p>Se cuantifica la eficiencia de cada proveedor en función de los tiempos medios obtenidos, siendo mejores cuanto más breves.</p> <p>Se clasifican los proveedores teniendo también en cuenta los tipos de ítems.</p> <p>Se revisan los criterios de adjudicación de pedidos y el propio sistema de reclamación.</p> <p>Para la Biblioteca Histórica el indicador se aplicará a la adquisición de libros modernos.</p>   |          |            |          |            |
| Fuentes de obtención del indicador                             | <p>Poll, R.; Boekhorst, P. te, <i>Measuring quality</i>, 2007.</p> <p>ISO 11620 UNE 50137, B.3.1.1.</p> <p>Indicadores COBUN 2008, 6.5.</p>  |          |            |          |            |
| Indicadores relacionados                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo medio de proceso (TMP, 6.1.3)</li> <li>• Tiempo medio de adquisición + proceso (6.1)</li> <li>• Tiempo medio de solicitud al proveedor desde la petición del usuario (6.1.1)</li> </ul>  |          |            |          |            |
| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> |  |          |            |          |            |
|  | <b>1</b> ☹   | <b>2</b> | <b>3</b> ☹ | <b>4</b> | <b>5</b> ☺ |
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |  |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |  |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |  |          |            |          |            |

### 3.9.3. Tiempo medio de proceso técnico (TMP)

|  |  |
|--|--|
| Propuesto por:   | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros   |
| 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: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción del ítem que va a unirse a la colección en el sistema</li> <li>• Catalogación (a partir o no de precatalogación) y clasificación</li> <li>• Forrado o encuadernación en caso necesario</li> <li>• Proceso físico (sellado, magnetizado, tejuelado)</li> <li>• Colocación en estantería, URL accesible o aviso al usuario en caso de reserva</li> </ul>  |
| Objetivo   | Disponer de un criterio interno para evaluar la eficiencia, y su evolución en el tiempo, de los servicios de proceso técnico de nuestras bibliotecas con vistas a mejorar en lo posible su organización y reducir el tiempo hasta la disponibilidad final de los ítems para el usuario. Puede aplicarse a diferentes tipos de soportes, aunque es especialmente útil para monografías. Permite comparar rendimientos de distintos centros y poner de manifiesto peculiaridades y posibles deficiencias o excelencias a imitar de cada uno.   |
| Ámbito   | Bibliotecas de centros, Biblioteca Histórica y BUC en general  |
| 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: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción o incorporación del ítem (cuando se decide incorporar un donativo), que queda listo para ser procesado</li> <li>• Fin de la catalogación y clasificación del ítem</li> <li>• Fin de su forrado o encuadernación</li> <li>• Fin de su proceso físico (sellado, magnetizado y tejuelado)</li> <li>• Fecha de colocación física del ítem en estantería, instalación y disponibilidad en el servidor, o aviso de disponibilidad de la reserva</li> </ul> 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. |
| Interpretación y uso de resultados                             | En función de los diferentes tipos de ítems procesados (p.e. fondo antiguo) puede haber diferencias significativas en los tiempos medios. También la elección del periodo de muestra puede dar lugar a variaciones importantes debido a variaciones estacionales en las cargas de trabajo. Asimismo, puede haber diferentes prioridades de proceso establecidas en diferentes centros. El uso del indicador puede permitir detectar posibles desajustes, insuficiencias o desmotivaciones y aquilatar mejor las cargas de trabajo de proceso técnico en los distintos centros.   |
| Fuentes de obtención del indicador                             | Poll, R.; Boekhorst, P. te, <i>Measuring quality</i> , 2007.<br>ISO 11620 UNE 50137, B.3.2.1.<br>Plan de Mejoras BUC, 4.2.1.3.3.<br>Indicadores COBUN 2008, 6.2.   |
| Indicadores relacionados                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo Medio de Adquisición (TMA) (6.1.2)</li> <li>• Tiempo Medio de Adquisición + Proceso (6.1)</li> <li>• Tiempo Medio de solicitud al proveedor desde la petición del usuario (6.1.1)</li> </ul>   |
| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> |  |
|  | 1 ☹ 2 3 ☺ 4 5 ☺  |
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |  |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |  |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |  |

### 3.10. Porcentaje de la colección inventariada en el último año

|  |   |          |            |          |            |
|--|---|----------|------------|----------|------------|
| Propuesto por:   | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros  |          |            |          |            |
| Objetivo   | 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.                |          |            |          |            |
| Ámbito   | Bibliotecas de Centros, Biblioteca Histórica y BUC  |          |            |          |            |
| Método   | $A/B \times 100\%$<br>Donde:<br>A= N° de ejemplares inventariados en el último año por biblioteca<br>B= N° total de ejemplares de la colección de dicha biblioteca<br>Extraer el indicador por bibliotecas y totalizar para la BUC.                   |          |            |          |            |
| Interpretación y uso de resultados                             | La realización periódica de inventarios es una obligación de toda biblioteca y supone una importante carga de trabajo concentrada en periodos determinados. Por ambas razones es importante dejar constancia de esta actividad mediante un indicador. |          |            |          |            |
| Fuentes de obtención del indicador                             | Planificación Estratégica BUC 2007-2009, 6.2.1  |          |            |          |            |
| Indicadores relacionados                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los relativos a gestión de las colecciones</li> <li>• Tiempo medio de inventariado de las distintas colecciones (6.5.1)</li> </ul>   |          |            |          |            |
| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> |   |          |            |          |            |
|  | <b>1</b> ☹  | <b>2</b> | <b>3</b> ☺ | <b>4</b> | <b>5</b> ☺ |
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |   |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |   |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |   |          |            |          |            |

### 3.10.1. Tiempo medio de inventariado de las distintas colecciones

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| Propuesto por:                     | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros   |
| Definición                         | Número de ejemplares inventariados por día. Número total de ejemplares inventariados dividido por el número de días empleados en el inventario.  |
| Objetivo                           | Hacer un seguimiento del trabajo de inventario realizado 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.   |
| Ámbito                             | Bibliotecas de Centros, Biblioteca Histórica y BUC   |
| Método                             | A/B<br>Donde:<br>A= Número total de ejemplares inventariados por inventario de una biblioteca<br>B= Número de días empleados en el inventario de dicha biblioteca<br>El resultado se totalizará para la BUC.   |
| Interpretación y uso de resultados | La realización periódica de inventarios es una obligación de toda biblioteca y supone una importante carga de trabajo concentrada en periodos determinados. Este indicador completa al indicador 6.5 al concretar el tiempo medio de inventario.<br>El indicador no tiene en cuenta, en principio, el número de personas que participan en el mismo. El resultado sería más pertinente si esto se tuviera en cuenta, especialmente si se contabilizara en horas el trabajo efectivo de cada persona. Ello, sin embargo, obligaría a un control del desempeño que supondría un trabajo adicional. Por esta razón se ha optado por un indicador más elemental. |
| Fuentes de obtención del indicador | Plan de Mejoras BUC, 4.2.1.3.6   |
| Indicadores relacionados           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los relativos a gestión de las colecciones</li> <li>• Porcentaje de la colección inventariada en el último año (6.5)</li> </ul>   |

| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> | <b>1</b> ☹ | <b>2</b> | <b>3</b> ☺ | <b>4</b> | <b>5</b> ☺ |
|--|------------|----------|------------|----------|------------|
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |            |          |            |          |            |

### 3.11. Número anual de registros bibliográficos y de ejemplar de fondos catalogados de forma retrospectiva

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| Propuesto por:                     | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros  |
| Objetivo                           | Calibrar anualmente e impulsar el proceso de catalogación retrospectiva de fondos.  |
| Ámbito                             | Bibliotecas de Centros, Biblioteca Histórica y Servicios Centrales  |
| Interpretación y uso de resultados | El resultado del indicador vendrá determinado por los recursos económicos y humanos que la BUC pueda destinar a los procesos de catalogación retrospectiva, de especial importancia para los fondos afectados por proyectos de digitalización y para los fondos sin catalogar de la Biblioteca Histórica. |
| Fuentes de obtención del indicador | Planificación Estratégica BUC 2007-2009, 6.3.5 y 7.2.2  |
| Indicadores relacionados           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los relativos a proceso técnico</li> <li>• Porcentaje de la colección sin catalogar (3.2.2)</li> </ul>   |

| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> | <b>1 ☹</b> | <b>2</b> | <b>3 ☺</b> | <b>4</b> | <b>5 ☺</b> |
|--|------------|----------|------------|----------|------------|
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |            |          |            |          |            |

### 3.12. Número anual de registros bibliográficos revisados/corregidos y entradas añadidas/corregidas en el tesoro

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| Propuesto por:                     | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros   |
| Objetivo                           | Reflejar la actividad del Servicio de Proceso Técnico y Normalización de la BUC relativa a mantenimiento del catálogo y el tesoro, concretamente por lo que respecta a la revisión/corrección de registros bibliográficos y a la corrección y ampliación del tesoro. |
| Ámbito                             | Servicios Centrales  |
| Método                             | Millenium por lo que hace al catálogo y la base de datos del tesoro de la BUC proporcionan los datos de forma automatizada. Por otra parte, el Servicio proporciona estos datos de forma desglosada para la Memoria Estadística.                                     |
| Fuentes de obtención del indicador | Planificación estratégica BUC 2007-2009, 6.3.4   |
| Indicadores relacionados           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los relativos a proceso técnico</li> </ul>  |

| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> | <b>1</b> ☹ | <b>2</b> | <b>3</b> ☺ | <b>4</b> | <b>5</b> ☺ |
|--|------------|----------|------------|----------|------------|
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |            |          |            |          |            |

### 3.13. Número anual de ejemplares expurgados o cambiados de colección

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| Propuesto por:                     | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros  |
| Definición                         | Número anual de ejemplares expurgados (datos de baja en el catálogo) y de ejemplares cambiados de colección —tanto dentro de una misma biblioteca (p.e., de libre acceso a depósito) como de una biblioteca a otra— en las bibliotecas de la BUC.   |
| Objetivo                           | Reflejar, a través de sus resultados, las cargas de trabajo que aparejan las labores de expurgo y cambios de colección de ejemplares de las bibliotecas de la BUC.  |
| Ámbito                             | Bibliotecas de Centros, Biblioteca Histórica y Servicios Centrales  |
| Método                             | Consignar en una tabla los dos valores: ejemplares expurgados y ejemplares cambiados de colección.<br>Recontar en el sistema el número anual de obras expurgadas.<br>Por lo que respecta a los ejemplares cambiados de colección, habría que elaborar anualmente un fichero de revisión que recogiera el número de ejemplares existentes y sus códigos de colección. Dichos datos se volcarían a una base de datos y se cotejarían con los del año precedente. El número de discrepancias reflejaría el número de ejemplares cambiados de colección. Los resultados se sacarían por bibliotecas y se totalizarían para la BUC en general. |
| Interpretación y uso de resultados | En una serie histórica el indicador reflejará la evolución de las cargas de trabajo asociadas a las labores de expurgo y cambios de colección.  |
| Indicadores relacionados           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Los que ponderen cargas de trabajo y gestión de colecciones</li> </ul>   |

| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> | <b>1</b> ☹ | <b>2</b> | <b>3</b> ☺ | <b>4</b> | <b>5</b> ☺ |
|--|------------|----------|------------|----------|------------|
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |            |          |            |          |            |

### 3.14. Número anual de registros introducidos en Compludoc y CompluRed

|                          |   |
|--------------------------|---|
| Propuesto por:           | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros  |
| Objetivo                 | Reflejar, a través de sus resultados, las cargas de trabajo asociadas anualmente al acrecentamiento de Compludoc y CompluRed, así como el crecimiento de ambas bases de datos.              |
| Ámbito                   | Bibliotecas de Centros  |
| Método                   | Recontar el número de registros introducidos en ambas bases de datos y consignar los dos valores en una tabla.<br>Los resultados se obtendrán por bibliotecas y se totalizarán para la BUC. |
| Indicadores relacionados | <ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los que ponderen cargas de trabajo</li> </ul>  |

| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> | <b>1</b> ☹ | <b>2</b> | <b>3</b> ☺ | <b>4</b> | <b>5</b> ☺ |
|--|------------|----------|------------|----------|------------|
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |            |          |            |          |            |

### 3.15. Número de documentos y páginas mantenidos por el gestor de contenidos

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| Propuesto por:                     | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros  |
| Objetivo                           | Reflejar el uso anual del gestor de contenidos como herramienta de trabajo, a partir del número de páginas gestionadas en la Intranet, en la web de la biblioteca y en la web de GEUIN.   |
| Ámbito                             | BUC   |
| Método                             | <p>Consignar anualmente en una tabla estos tres valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• número global de documentos y páginas PHP de la Intranet.</li> <li>• número global de documentos y páginas de la web de la BUC</li> <li>• número global de documentos y páginas de la web de GEUIN</li> </ul>   |
| Interpretación y uso de resultados | El indicador deberá reflejar de año en año un aumento progresivo del número de documentos y páginas mantenidos por el gestor de contenidos. El indicador mide sólo el uso de la herramienta a partir de los productos generados; no evalúa la calidad de los contenidos, que habrá de ser calibrada por otros medios. |
| Fuentes de obtención del indicador | Plan de Mejoras BUC, 1.1.2.3.3. y 2.3.2.3.2   |
| Indicadores relacionados           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número anual de visitas a la Intranet (6.11.1)</li> </ul>  |

| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> | <b>1</b> ☹ | <b>2</b> | <b>3</b> ☺ | <b>4</b> | <b>5</b> ☺ |
|--|------------|----------|------------|----------|------------|
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |            |          |            |          |            |

### 3.16. Número anual de actuaciones de conservación sobre ejemplares de fondo antiguo

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| Propuesto por:                     | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros  |
| Objetivo                           | Reflejar la actividad del Taller de Restauración de la Biblioteca Histórica.  |
| Ámbito                             | Biblioteca Histórica  |
| Método                             | Reflejar en una tabla el tipo y número anual de actuaciones de conservación llevadas a cabo sobre ejemplares de fondo antiguo (número de ejemplares objeto de restauración, número de ejemplares encuadernados, número de cajas confeccionadas y montadas para conservación de ejemplares, etc.). De ser preciso, se acompañará un breve informe descriptivo. |
| Interpretación y uso de resultados | Cada intervención en fondo antiguo requiere a menudo un tiempo indeterminado. El indicador se modulará e interpretará de acuerdo con las peculiaridades propias de dicho fondo. La utilidad del indicador consiste básicamente en que permite hacer un seguimiento básico en el tiempo de las cargas de trabajo.  |

| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> | <b>1 ☹</b> | <b>2</b> | <b>3 ☺</b> | <b>4</b> | <b>5 ☺</b> |
|--|------------|----------|------------|----------|------------|
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |            |          |            |          |            |

### 3.17. Colecciones de materiales no documentales: número de ejemplares de materiales no documentales prestados

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| Propuesto por:                     | Biblioteca de Ciencias Químicas   |
| Definición                         | Número de ejemplares de materiales no documentales prestados en el último año /y 5 últimos años.<br>Es necesario realizar un indicador para cada colección ya que no supone la misma carga de trabajo ni el mismo procedimiento en el préstamo de un material que de otro. Ejemplo: Ordenador portátil / memoria externa.   |
| Objetivo                           | Evaluar el uso y necesidad de las colecciones y determinar la carga de trabajo que implica el préstamo de estos materiales en cada Centro.  |
| Ámbito                             | Bibliotecas de Centro que posean este tipo de colecciones.  |
| Método                             | Se trata de reflejar, en una tabla por cada biblioteca, los ejemplares prestados correspondientes a éstas colecciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ordenadores fijos y portátiles, memorias externas, etc.</li> <li>- Salas de Trabajo en grupo y Sala de reuniones.</li> <li>- Pizarra, pantalla y proyector portátil.</li> <li>- Otros.</li> </ul>   |
| Interpretación y uso de resultados | Necesidad de dotar a las Bibliotecas de Centro de estas colecciones de materiales y de un sistema de control adecuado.<br>Adecuar la plantilla a las cargas de trabajo reales.<br>Evaluar el rendimiento de las colecciones: un resultado bajo y, aún más, una evolución a la baja de los resultados induciría a una interpretación negativa con respecto al grado de pertinencia de la colección. Por el contrario, un índice alto de préstamo indicaría una colección muy pertinente y un servicio necesario. |
| Fuentes de obtención del indicador | Colecciones y número de materiales que la forman.<br>Número de préstamos de los materiales de las colecciones.  |
| Indicadores relacionados           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de la colección prestado en el último año (y en los últimos 5 años) (3.7)</li> <li>• Porcentaje de materiales no documentales prestados (3.17.1.)</li> <li>• Reservas de materiales no documentales (3.17.2.)</li> </ul>  |

| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> | <b>1</b> ☹ | <b>2</b> | <b>3</b> ☹ | <b>4</b> | <b>5</b> ☺ |
|--|------------|----------|------------|----------|------------|
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |            |          |            |          |            |

### 3.17.1. Colecciones de materiales no documentales: porcentaje de materiales no documentales prestados

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| Propuesto por:                     | Biblioteca de Ciencias Químicas   |
| Definición                         | Expresión porcentual del número de ejemplares de materiales no documentales prestados en el último año sobre el total de ejemplares de este tipo de materiales.<br>Es necesario realizar un indicador para cada colección existente de este tipo de materiales.   |
| Objetivo                           | Determinar la tasa de rotación anual de la colección de materiales no documentales así como la carga de trabajo que implica en el Centro.   |
| Ámbito                             | Bibliotecas de Centro que posean este tipo de colecciones.  |
| Método                             | Se trata de reflejar, en una tabla por cada biblioteca, el número de ejemplares prestados correspondientes a éstas colecciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ordenadores fijos y portátiles, memorias externas.</li> <li>- Salas de Trabajo en grupo y Sala de reuniones.</li> <li>- Pizarra, pantalla y proyector portátil.</li> <li>- Otros.</li> </ul> Sobre el total de la colección.   |
| Interpretación y uso de resultados | Necesidad de dotar a las Bibliotecas de Centro de estas colecciones de materiales y de un sistema de control adecuado.<br>Adecuar la plantilla a las cargas de trabajo reales.<br>Evaluar el rendimiento de las colecciones: un resultado bajo y, aún más, una evolución a la baja de los resultados induciría a una interpretación negativa con respecto al grado de pertinencia de la colección. Por el contrario, un índice alto de préstamo indicaría una colección muy pertinente y un servicio necesario. |
| Fuentes de obtención del indicador | Colecciones y número de materiales que la forman.<br>Número de préstamos de los materiales de las colecciones.  |
| Indicadores relacionados           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de la colección prestado en el último año (y en los últimos 5 años) (3.7)</li> <li>• Número de ejemplares no documentales prestador (3.17)</li> <li>• Reserva de materiales no documentales (3.17.2)</li> </ul>   |

| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> | <b>1</b> ☹ | <b>2</b> | <b>3</b> ☺ | <b>4</b> | <b>5</b> ☺ |
|--|------------|----------|------------|----------|------------|
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |            |          |            |          |            |

### 3.17.2. Colecciones de materiales no documentales: reserva de materiales no documentales

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| Propuesto por:                     | Biblioteca de Ciencias Químicas  |
| Definición                         | Número de operaciones de reserva en las colecciones de materiales no documentales: Salas de trabajo en grupo, Sala de reuniones, ordenadores portátiles, etc.  |
| Objetivo                           | Se trata de una operación manual que se ejecuta con usuario presencial, telefónicamente o e-mail. Implica una mejora sustancial en el préstamo y uso de estos materiales o servicios ya que el usuario puede planificar su trabajo, en equipo o individual, con la anticipación necesaria. Mejorar la calidad y prestaciones de los servicios. |
| Ámbito                             | Bibliotecas de Centro  |
| Método                             | Sería necesaria la instalación de un sistema automatizado de control para mejorar, agilizar y simplificar el proceso.<br>Actualmente se realiza de forma manual.   |
| Interpretación y uso de resultados | Evaluar la utilidad de las reservas para obtener mayor calidad en el servicio y el rendimiento de éstas colecciones.<br>Determinar la carga de trabajo.  |
| Fuentes de obtención del indicador | Número total de reservas de materiales no documentales y porcentaje de reservas sobre el número de materiales reservables.   |
| Indicadores relacionados           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Número de préstamos de materiales no documentales (3.17)</li> <li>Porcentaje de materiales no documentales prestados en el último año (3.17.1)</li> </ul>   |

| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> | <b>1</b> ☹ | <b>2</b> | <b>3</b> ☹ | <b>4</b> | <b>5</b> ☺ |
|--|------------|----------|------------|----------|------------|
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |            |          |            |          |            |

## 4. SERVICIOS A LOS USUARIOS

| <b>4.1. Ratio de usuarios con préstamo en fecha fija</b>       |   |
|--|---|
| Propuesto por:   | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros  |
| Definición   | Expresión porcentual del número de usuarios que en una fecha concreta tienen algún documento prestado con respecto al total de usuarios inscritos.  |
| Objetivo   | Constatar la repercusión del servicio de préstamo sobre la comunidad de usuarios.   |
| Ámbito   | Bibliotecas de Centros y BUC  |
| Método   | <p>Para establecer el indicador debe tenerse en cuenta que en el resultado va a influir decisivamente la variabilidad estacional. Abril y noviembre pueden considerarse dos meses de actividad normal apropiados para obtener valores medios. Las fechas previas a periodos de examen, como los meses de enero o mayo, con toda probabilidad serán los de mayor préstamo. Los periodos de vacaciones, por el contrario, suelen ser los de menor circulación. Teniendo todo ello en cuenta, 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:<br/> <math>A/B \times 100\%</math><br/>                     Donde:<br/>                     A= Número de usuarios con préstamo en fecha fija<br/>                     B= Población total de usuarios inscritos<br/>                     Esta medición se llevará a cabo para cada biblioteca de centro y para la BUC en general.</p> |
| Interpretación y uso de resultados                             | Un aumento del indicador reflejaría un uso mayor del servicio más básico de la biblioteca, que es el del préstamo domiciliario.   |
| Fuentes de obtención del indicador                             | Indicadores BUC 2006 según Indicadores UCUA   |
| Indicadores relacionados                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de la colección prestada en el último año (y en los últimos 5 años) (3.7)</li> <li>• Porcentaje de las nuevas adquisiciones prestada en el último año (3.7.1)</li> <li>• Porcentaje de la colección en libre acceso prestada en el último año (3.7.2)</li> <li>• Número de préstamos por usuario (4.1.1)</li> <li>• Número de préstamos por miembro del personal (6.2)</li> </ul>   |
| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> |   |
|  | 1 ☹    2    3 ☺    4    5 ☺   |
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |   |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |   |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |   |

### 4.1.1. Número de préstamos por usuario

|  |   |          |            |          |            |
|--|---|----------|------------|----------|------------|
| Propuesto por:   | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros  |          |            |          |            |
| Definición   | Número anual de préstamos de una biblioteca dividido por el número de usuarios inscritos de la misma.   |          |            |          |            |
| Objetivo   | Constatar la repercusión del servicio de préstamo sobre la comunidad de usuarios.   |          |            |          |            |
| Ámbito   | Bibliotecas de Centros y BUC  |          |            |          |            |
| Método   | <p>A/B<br/>                 Donde:<br/>                 A= Número anual de préstamos de una biblioteca1)<br/>                 B= Población total de usuarios inscritos de dicha biblioteca en ese año<br/>                 El resultado se extraerá por bibliotecas y se totalizará para la BUC en general.</p>   |          |            |          |            |
| Interpretación y uso de resultados                             | Un aumento del indicador reflejaría un uso mayor del servicio más básico de la biblioteca, que es el del préstamo domiciliario.   |          |            |          |            |
| Fuentes de obtención del indicador                             | Indicadores BUC 2006 según Indicadores UCUA<br>Poll, R.; Boekhorst, P. te, <i>Measuring quality</i> , 2007.<br>Indicadores COBUN 2008, 1.1  |          |            |          |            |
| Indicadores relacionados                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de la colección prestada en el último año (y en los últimos 5 años) (3.7)</li> <li>• Porcentaje de las nuevas adquisiciones prestada en el último año (3.7.1)</li> <li>• Porcentaje de la colección en libre acceso prestada en el último año (3.7.2)</li> <li>• Ratio de usuarios con préstamo en fecha fija (4.1)</li> <li>• Número de préstamos por miembro del personal (6.2)</li> </ul>  |          |            |          |            |
| Observaciones del Grupo de Trabajo de "Servicios"              | <p><b>1) NOTA: requiere acuerdo sobre recogida de datos (No concuerdan los datos de número de préstamos anuales en :</b><br/> <b>A)2007 Manager de Millenium 1.031.486</b><br/> <b>B)2007 informe Cristal Report 1.240.949</b><br/> <b>C)2007 Memoria estadística 1.200.442*</b></p> <p>* Nota del Servicio de Evaluación de Procesos y Centros:<br/>                 A)= Préstamos sin renovaciones de cualquier tipo de material<br/>                 B)= Préstamos y renovaciones de cualquier tipo de material y usuario<br/>                 C)= Préstamos y renovaciones de cualquier material a usuarios sin incluir procesos de biblioteca.<br/>                 Además en la Memoria Estadística 2007 tenemos:<br/>                 D)= Préstamos de cualquier usuario de material bibliográfico (1.121.368)</p> |          |            |          |            |
| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> |   |          |            |          |            |
|  | <b>1</b> ☹  | <b>2</b> | <b>3</b> ☺ | <b>4</b> | <b>5</b> ☺ |
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |   |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |   |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |   |          |            |          |            |

| <b>4.1.2. Tiempo medio de entrega de las peticiones de los depósitos</b> |   |
|--|---|
| Propuesto por:   | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros  |
| Definición   | Minutos transcurridos, de media, desde que el usuario solicita un documento de los depósitos hasta que se le hace entrega del mismo.  |
| Objetivo   | 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.   |
| Ámbito   | Bibliotecas de Centros, Biblioteca Histórica y BUC  |
| 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.   |
| Interpretación y uso de resultados                                       | Lógicamente, el tiempo medio variará de unos centros a otros en función de la distancia a recorrer hasta los depósitos y dentro de ellos. También la disponibilidad de personal auxiliar o becario, la accesibilidad de los documentos y el volumen de peticiones afectarán a la medición de tiempos medios. Esto obligará a matizar cualquier comparación entre bibliotecas sobre la sola base de este indicador. Sin embargo, el indicador ofrece, con todas las matizaciones precisas, un cierto patrón comparativo y una cierta medida orientativa del servicio que podemos ofrecer al usuario de cara a establecer al respecto compromisos de calidad generales para la BUC. |
| Fuentes de obtención del indicador                                       | Plan de Mejoras BUC, 4.2.1.3.4  |
| Indicadores relacionados   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los que evalúen tiempos medios y cargas de trabajo del personal auxiliar</li> <li>• Número de Bibliotecas que cuentan con Depósitos de difícil accesibilidad (2.10)</li> <li>• Número de préstamos de las colecciones de los depósitos (6.3.1)</li> </ul>  |
| Observaciones del GT-2 “Instalaciones y Equipos”                         | <p><b>Se propone un cambio de título: “Número total de Préstamos generados por las Colecciones de Depósitos y Tiempo medio de entrega de las peticiones de Depósito”*</b></p> <p>*Nota del Servicio de Evaluación de Procesos y Centros: Se procede a crear el indicador 4.1.3, como indicador complementario para evaluar cargas de trabajo en depósitos. ¿Os parece bien?</p>   |
| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b>           |   |
|  | 1 ☹ 2 3 ☺ 4 5 ☺   |
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo                    |   |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas                |   |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general                    |   |

### 4.1.3. Número de préstamos de las colecciones de los depósitos

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| Propuesto por:                     | GT-2 “Infraestructuras y equipamiento”   |
| Objetivo                           | Valorar la carga de trabajo que acarrearán a las bibliotecas las peticiones del servicio de préstamo y las consiguientes localización y recolocación de volúmenes de los depósitos. Se tomarán en cuenta tanto los préstamos de libros y otros materiales no librarios como de números de revistas en depósitos para su préstamo en sala.                          |
| Ámbito                             | Bibliotecas de Centros y BUC   |
| Método                             | Todos los préstamos de colecciones de depósitos efectuados a través del módulo de préstamo se contabilizarán de forma automática en el sistema. El dato del número de préstamos manuales en sala de números de revistas de depósito lo proporcionarán las bibliotecas de centros. Se sumarán todos los préstamos por centros y se totalizarán para la BUC.         |
| Interpretación y uso de resultados | En conexión con los indicadores 2.10 y 4.1.2. permite evaluar razonablemente el trabajo que aparece para las bibliotecas y para la BUC en general la actividad vinculada a los depósitos.  |
| Fuentes de obtención del indicador |  |
| Indicadores relacionados           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los que evalúen tiempos medios y cargas de trabajo del personal auxiliar</li> <li>• Los relacionados con préstamo y gestión de colecciones.</li> <li>• Tiempo medio de entrega de las peticiones de los depósitos (6.3)</li> <li>• N° de Bibliotecas que cuentan con Depósitos de difícil accesibilidad (2.10)</li> </ul> |

| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> | <b>1</b> ☹ | <b>2</b> | <b>3</b> ☺ | <b>4</b> | <b>5</b> ☺ |
|--|------------|----------|------------|----------|------------|
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |            |          |            |          |            |

## 4.2. Número de peticiones de PI por investigador

|  |  |   |     |   |     |
|--|--|---|-----|---|-----|
| Propuesto por:   | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros   |   |     |   |     |
| Definición   | <p>Número anual de peticiones de PI llevadas a cabo por PDI de la UCM y estudiantes con categoría de investigador que cursan el 3er ciclo (Doctorado). Aunque la BUC concede a todo estudiante la posibilidad de hacer uso del PI, en la práctica son los estudiantes de 3er ciclo los que hacen verdadero uso de él. Por esta razón el indicador no utiliza como población de referencia la totalidad de usuarios inscritos, sino sólo la que presenta un perfil investigador. El volumen de peticiones de PI por parte de estudiantes de grado o máster, aunque podría también evaluarse, se considera <i>a priori</i> de baja incidencia estadística y por tanto no se tiene en cuenta a este grupo de población para el establecimiento del indicador.</p> <p>Por otra parte, este indicador no tiene en cuenta el PI intercentros, que se evaluará con otro indicador orientado a medir cargas de trabajo.</p> <p>Se considera “petición” a la formulada originalmente por el investigador, no a los diversos intentos que en su caso haga la biblioteca para satisfacerla. Este indicador considera la perspectiva del usuario y no tanto la de la biblioteca.</p> |   |     |   |     |
| Objetivo   | Evaluar la utilización de los servicios de PI en general por parte de la comunidad investigadora complutense.  |   |     |   |     |
| Ámbito   | Bibliotecas de Centros, Servicios Centrales y BUC  |   |     |   |     |
| Método   | <p>Con ayuda del sistema y del Programa de PI de la BUC se obtendrían los datos necesarios para calcular la fórmula:<br/>A/B<br/>Donde:<br/>A= Número de peticiones de PI (no intercentros) registradas en un año<br/>B= Número de investigadores complutenses = miembros PDI + estudiantes 3er ciclo<br/>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.<br/>El resultado se establecerá por bibliotecas y se totalizará para la BUC en general.</p>  |   |     |   |     |
| Interpretación y uso de resultados                             | <p>El indicador no tiene en cuenta el porcentaje de peticiones efectivamente servidas, para lo cual se utilizará el indicador “Tasa de éxito del servicio de PI para usuarios internos” (4.2.1). El tiempo de respuesta del servicio de PI se evaluará con el indicador “Tiempo medio de suministro de PI” (6.4).</p> <p>La interpretación de los indicadores de PI resulta, por lo general, compleja. Un índice elevado de peticiones de usuarios internos puede significar una colección propia insuficiente, pero también una actividad investigadora elevada. El indicador “Ratio de solicitudes externas de PI recibidas en relación a las peticiones de usuarios internos” aporta al respecto otros elementos de juicio.</p>   |   |     |   |     |
| Fuentes de obtención del indicador                             | Indicadores BUC 2006 según Indicadores UCUA  |   |     |   |     |
| Indicadores relacionados                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tasa de éxito del servicio de PI para usuarios internos (4.2.1)</li> <li>• Ratio de solicitudes externas de PI en relación a las peticiones internas (4.2.2)</li> <li>• Tiempo medio de suministro de PI (6.4)</li> <li>• Evolución del número de peticiones de PI intercentros (6.4.1)</li> <li>• Porcentaje de envíos electrónicos de PI (6.4.2)</li> </ul>   |   |     |   |     |
| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> |  |   |     |   |     |
|  | 1 ☹  | 2 | 3 ☺ | 4 | 5 ☺ |
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |  |   |     |   |     |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |  |   |     |   |     |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |  |   |     |   |     |

### 4.2.1. Tasa de éxito del servicio de PI para usuarios internos

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| Propuesto por:                     | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros  |
| Definición                         | Porcentaje de las peticiones de PI realizadas por nuestros usuarios internos servidas efectivamente. No se tendrá en cuenta el préstamo intercentros.   |
| Objetivo                           | Evaluar la eficacia de los servicios de PI ante nuestra comunidad investigadora complutense.  |
| Ámbito                             | Bibliotecas de Centros, Servicios Centrales y BUC   |
| 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:<br>$A/B \times 100\%$<br>Donde:<br>A= Número de peticiones efectivamente servidas<br>B= Número total de peticiones de usuarios internos<br>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.<br>El resultado se calculará por bibliotecas de centros y para la BUC en general. |
| Interpretación y uso de resultados | Con respecto a las peticiones no servidas, el programa de PI permite conocer las razones por las que no se sirvieron (negativas, canceladas, reclamadas...). Una tasa de éxito elevada se considera un buen resultado, especialmente si se acompaña de un tiempo medio de servicio adecuado (Indicador 6.4).  |
| Fuentes de obtención del indicador | Indicadores BUC 2006 según Indicadores UCUA   |
| Indicadores relacionados           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de peticiones de PI por investigador (4.2)</li> <li>• Ratio de solicitudes externas de PI recibidas en relación a las peticiones internas (4.2.2)</li> <li>• Tiempo medio de suministro de PI (6.4)</li> <li>• Porcentaje de envíos electrónicos de PI (6.4.2)</li> </ul>   |

| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> | <b>1</b> ☹ | <b>2</b> | <b>3</b> ☹ | <b>4</b> | <b>5</b> ☺ |
|--|------------|----------|------------|----------|------------|
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |            |          |            |          |            |

#### 4.2.1.1. Tasa de éxito del servicio de PI para instituciones externas peticionarias

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| Propuesto por:                     | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros  |
| Definición                         | Porcentaje de las peticiones de PI realizadas por instituciones externas servidas efectivamente. No se tendrá en cuenta el préstamo intercentros.   |
| Objetivo                           | Evaluar la eficacia de los servicios de PI ante nuestra comunidad investigadora complutense.  |
| Ámbito                             | Bibliotecas de Centros, Servicios Centrales y BUC   |
| 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:<br>$A/B \times 100\%$<br>Donde:<br>A= Número de peticiones efectivamente servidas<br>B= Número total de peticiones a instituciones externas<br>Las peticiones tramitadas desde Servicios Centrales se adscribirán a la biblioteca de centro que recibe la petición<br>El resultado se calculará por bibliotecas de centros y para la BUC en general. |
| Interpretación y uso de resultados |   |
| Fuentes de obtención del indicador | Indicadores BUC 2006 según Indicadores UCUA   |
| Indicadores relacionados           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ratio de solicitudes externas de PI recibidas en relación a las peticiones internas (4.2.2)</li> </ul>   |

| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> | <b>1</b> ☹ | <b>2</b> | <b>3</b> ☺ | <b>4</b> | <b>5</b> ☺ |
|--|------------|----------|------------|----------|------------|
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |            |          |            |          |            |

## 4.2.2. Ratio de solicitudes externas de PI en relación a las peticiones internas

|  |  |
|--|--|
| Propuesto por:   | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros   |
| Definición   | Número de solicitudes externas de PI recibidas en un periodo de tiempo (p.e., un año) dividido por el número de peticiones de usuarios internos solicitadas a otros centros ajenos a la BUC en ese mismo tiempo.   |
| Objetivo   | El indicador informa sobre el grado de adecuación y suficiencia de la colección de la biblioteca con respecto a las necesidades de los usuarios. Un porcentaje elevado de peticiones a otros centros podría indicar una insuficiencia de las adquisiciones propias o una política de gestión de colecciones inadecuada respecto de nuestros usuarios internos. Al mismo tiempo, el número de solicitudes externas recibidas muestra la importancia de la colección de la biblioteca para la comunidad científica en general y el papel de la BUC a la hora de compartir sus recursos. Permite la comparación con otras bibliotecas universitarias, especialmente con las que más se asemejen en cuanto a recursos y estructura.<br>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 sirviera o no finalmente. |
| Ámbito   | Bibliotecas de Centros y Servicios Centrales   |
| Método   | A/B<br>Donde:<br>A= Número de solicitudes externas recibidas<br>B= Número de peticiones de usuarios internos solicitadas a centros externos<br>Podrían contabilizarse por separado peticiones de libros y de artículos para obtener una información más detallada sobre posibles deficiencias en la colección.<br>Asimismo, podría diferenciarse los datos relativos a peticiones solicitadas y recibidas de bibliotecas del Consorcio Madroño.  |
| Interpretación y uso de resultados                             | Un resultado alto se considera bueno, porque indica una alta relevancia y cobertura de la colección. Dicho resultado refuerza la imagen y el papel de la biblioteca. Pero un resultado alto indica también una elevada carga de trabajo y podría eventualmente disuadir a la biblioteca de dar un buen servicio cooperativo. Un resultado bajo indicaría, en primera instancia, una inadecuación de la colección a las necesidades de los usuarios y aconseja la adopción de medidas correctoras (adquisición de títulos pedidos a otros centros, análisis de las peticiones más demandadas, revisión de políticas de adquisición, fomento de las peticiones de adquisición por parte de los usuarios, etc.).  |
| Fuentes de obtención del indicador                             | Poll, R.; Boekhorst, P. te, <i>Measuring quality</i> , 2007.<br>Indicadores BUC 2006 según modelo Indicadores UCUA   |
| Indicadores relacionados                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de peticiones de PI por investigador (4.2)</li> <li>• Tasa de éxito del servicio de PI para usuarios internos (4.2.1)</li> <li>• Tiempo Medio de suministro de PI (6.4)</li> <li>• Porcentaje de envíos electrónicos de PI (6.4.2)</li> </ul>  |
| Observaciones del GT-4 “Servicios a los usuarios”              | <b>El GT no considera interesante este indicador pues mostrará variaciones de acuerdo a factores que no dependen de la BUC (enriquecimiento de la colección de otros centros, cierre temporal de otros centros, etc.)*</b><br>*Nota del Servicio de Evaluación de Procesos y Centros: Os propusimos este indicador porque es el único que ofrece un panorama general del servicio de PI en cuanto a su demanda por usuarios finales (peticiones enviadas y recibidas). Las razones de la variabilidad de los resultados puede ser interesante analizarlas precisamente para entender la evolución de la demanda del servicio.  |
| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> |  |
|  | 1 ☹ 2 3 ☺ 4 5 ☺  |
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |  |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |  |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |  |

### 4.2.3. Tiempo medio de suministro de préstamo interbibliotecario e intercentros

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| Propuesto por:                     | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros   |
| Definición                         | Número de días transcurridos, de media, desde que una biblioteca recibe una petición ajena, intercentros o externa a la BUC, y el envío del suministro documental al centro peticionario.  |
| Objetivo                           | Establecer un estándar de suministro documental, tanto intercentros como a bibliotecas externas, para los servicios de préstamo interbibliotecario, con la vista puesta en la reducción del tiempo de espera en la disponibilidad final de los ítems para el usuario final y de cara a establecer compromisos de calidad.  |
| Ámbito                             | Bibliotecas de Centros, Servicios Centrales y BUC  |
| Método                             | Con el Programa de PI de la BUC puede calcularse anualmente el número de suministros de PI intercentros y a bibliotecas externas llevados a cabo desde cada biblioteca y los tiempos medios invertidos. Las peticiones tramitadas desde Servicios Centrales se tomarán en cuenta a partir de la fecha de su recepción en las bibliotecas suministradoras.<br>El resultado se establecerá por bibliotecas y se totalizará para la BUC en general. |
| Interpretación y uso de resultados | El indicador no tiene en cuenta el tiempo transcurrido desde que se realiza el envío hasta que lo recibe la biblioteca peticionaria, lo que dependerá de la forma de envío y, en el caso del correo convencional, del emplazamiento (local, nacional o en el extranjero) de dicha biblioteca peticionara. El indicador mide sólo el tiempo transcurrido entre la recepción de la petición y el envío del documento.                              |
| Fuentes de obtención del indicador | Plan de Mejoras BUC, 4.2.1.3.5<br>Poll, R.; Boekhorst, P. te, <i>Measuring quality</i> , 2007.   |
| Indicadores relacionados           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los relativos a PI</li> <li>• Los que evalúen tiempos medios y cargas de trabajo del personal bibliotecario</li> </ul>  |

| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> | <b>1</b> ☹ | <b>2</b> | <b>3</b> ☺ | <b>4</b> | <b>5</b> ☺ |
|--|------------|----------|------------|----------|------------|
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |            |          |            |          |            |

#### 4.2.4. Evolución del número de peticiones de PI intercentros

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| Propuesto por:                     | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros  |
| Definición                         | Número anual de peticiones de PI intercentros y expresión gráfica por centros de su evolución en los últimos cinco años.  |
| Objetivo                           | Realizar un seguimiento de la actividad del servicio de PI intercentros de la BUC en una perspectiva de cinco años.   |
| Ámbito                             | Bibliotecas de Centros, Servicios Centrales y BUC   |
| Método                             | En el Módulo de Peticiones del Programa de PI de la BUC se calculará el número de peticiones intercentros y se expresará en una tabla por centros que recoja datos comparativos de los últimos cinco años. Los resultados podrán expresarse gráficamente.<br>El resultado se totalizará para la BUC en general. |
| Interpretación y uso de resultados | El indicador permitirá detectar la evolución de las cargas de trabajo que apareja el PI intercentros y qué colecciones de las bibliotecas de centros son más relevantes para usuarios adscritos a otras.  |
| Fuentes de obtención del indicador | Plan de Mejoras BUC, 4.2.1.3.5  |
| Indicadores relacionados           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los relativos a PI</li> <li>• Los que evalúen tiempos medios y cargas de trabajo del personal bibliotecario</li> </ul>   |

| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> | <b>1 ☹</b> | <b>2</b> | <b>3 ☺</b> | <b>4</b> | <b>5 ☺</b> |
|--|------------|----------|------------|----------|------------|
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |            |          |            |          |            |

### 4.2.5. Porcentaje de envíos electrónicos de PI

|  |  |   |     |   |     |
|--|--|---|-----|---|-----|
| Propuesto por:   | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros   |   |     |   |     |
| 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.   |   |     |   |     |
| Objetivo   | Incentivar en las bibliotecas de la BUC el uso de los medios electrónicos para el suministro de PI y realizar su seguimiento.  |   |     |   |     |
| Ámbito   | Bibliotecas de Centros, Servicios Centrales y BUC  |   |     |   |     |
| Método   | <p>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.</p> <p><math>A/B \times 100\%</math></p> <p>Donde:</p> <p>A= Número anual de envíos electrónicos de PI</p> <p>B= Número total anual de envíos de copias por cualquier medio a través de PI</p> |   |     |   |     |
| Interpretación y uso de resultados                             | Un mayor porcentaje de envíos electrónicos garantiza una mayor agilidad del servicio y, consiguientemente, un mayor beneficio para el usuario final.   |   |     |   |     |
| Fuentes de obtención del indicador                             | Planificación Estratégica BUC, 6.4.2   |   |     |   |     |
| Indicadores relacionados                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los relativos a PI</li> </ul>   |   |     |   |     |
| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> |  |   |     |   |     |
|  | 1 ☹  | 2 | 3 ☺ | 4 | 5 ☺ |
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |  |   |     |   |     |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |  |   |     |   |     |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |  |   |     |   |     |

| <b>4.3. Número de consultas de información bibliográfica por usuario inscrito</b> |  |   |     |   |     |
|---|--|---|-----|---|-----|
| Propuesto por:  | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros   |   |     |   |     |
| Definición  | <p>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 número de usuarios inscritos.</p> <p>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.</p>  |   |     |   |     |
| Objetivo  | Evaluar el impacto de los servicios de información bibliográfica de la BUC sobre la comunidad universitaria.   |   |     |   |     |
| Ámbito  | Bibliotecas de Centros, Biblioteca Histórica y BUC   |   |     |   |     |
| Método  | <p>El procedimiento más adecuado consiste en la utilización de un programa de gestión de consultas de información bibliográfica, como el <i>Question Point</i>, a través del cual, bien directamente el propio usuario o bien el bibliotecario que recibe la consulta en persona, por teléfono o a través de correo-e, la introducirían en el sistema mediante un formulario. Este tipo de programas permite también la asignación automática de las consultas a los bibliotecarios más pertinentes para su respuesta y el control del proceso hasta la respuesta final. Sería sencillo, por tanto, conocer así igualmente la tasa de éxito del servicio o número de consultas resueltas satisfactoriamente, como también los tiempos medios de respuesta.</p> <p>En su defecto, los bibliotecarios de los centros deberían confeccionar listados con las consultas recibidas in situ, a las que habría que sumar las realizadas telemáticamente a fin de calcular el número total.</p> <p>También puede diseñarse un programa de gestión de consultas que identifique el tipo de consulta y a los usuarios y bibliotecarios implicados mediante códigos de barras. Esto permitiría manejar las consultas de información bibliográfica a efectos estadísticos como transacciones.</p> <p>A/B<br/>Donde:<br/>A= Número total de consultas bibliográficas<br/>B= Número de usuarios inscritos</p> <p>El indicador se aplicaría a las bibliotecas de centros, a la Biblioteca Histórica (considerando, p.e., en este caso como usuarios inscritos sus investigadores inscritos) y para la BUC en general.</p> |   |     |   |     |
| Interpretación y uso de resultados  | <p>El uso de un programa de gestión de consultas de información bibliográfica presenta notables ventajas con respecto a los sistemas manuales tradicionales, permitiendo una interpretación mucho más completa y ajustada de los resultados obtenidos.</p> <p>Los indicadores sobre uso de la web, del catálogo y de los recursos electrónicos deben ser muy tenidos en cuenta a la hora de sacar conclusiones sobre la base de este indicador, pues al fin y al cabo tales herramientas digitales hacen hoy innecesarias gran cantidad de consultas explícitas que en otro tiempo repercutían sobre la persona del bibliotecario referencista.</p>  |   |     |   |     |
| Indicadores relacionados  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Visitas a la web por usuario (4.6)</li> <li>• Consultas al catálogo por usuario (4.6.1)</li> <li>• Evolución del nivel de integración y accesibilidad de los recursos en línea (4.6.3)</li> <li>• Número de descargas de recursos electrónicos por usuario inscrito (4.5)</li> </ul>  |   |     |   |     |
| Observaciones del GT-4 "Servicios a los usuarios"                                 | <p><b>Dificultad de recogida de estos datos. La implantación de Question Point puede mejorarla sólo en cierto aspecto.*</b></p> <p>*Nota del Servicio de Evaluación de Procesos y Centros: Estamos de acuerdo, pero a pesar de todo ¿no pensáis que algo deberíamos ir haciendo ya para contabilizar las consultas, incluso antes de disponer en el futuro de <i>Question Point</i>, <i>Remedy</i> o cualquier otro programa similar?</p>  |   |     |   |     |
| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b>                    |  |   |     |   |     |
|   | 1 ☹  | 2 | 3 ☺ | 4 | 5 ☺ |
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo                             |  |   |     |   |     |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas                         |  |   |     |   |     |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general                             |  |   |     |   |     |

#### 4.4. Impacto y tipo de servicios de valor añadido obtenidos de los distribuidores y proveedores

|  |   |          |            |          |            |
|--|---|----------|------------|----------|------------|
| Propuesto por:   | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros  |          |            |          |            |
| Objetivo   | Calibrar el impacto y ventajas de los servicios de valor añadido negociados con los distribuidores u obtenidos de ellos: forrado y magnetizado de bibliografías básicas recomendadas, plazos de compromiso de entrega, accesos a otros enlaces extras de revistas electrónicas, servicios de alerta informativa, sesiones de formación, etc. Detectar buenas prácticas y acordar pautas y estrategias para intensificar los servicios de valor añadido conseguidos.   |          |            |          |            |
| Ámbito   | BUC   |          |            |          |            |
| Método   | Confeccionar una tabla con los proveedores y los servicios de valor añadido facilitados. Consignar el uso de cada uno de ellos: número de libros forrados y magnetizados, porcentaje de entregas en plazo respecto del total, número de accesos llevados a cabo a enlaces de revistas electrónicas extras, número de alertas creadas, número de sesiones de formación, etc.   |          |            |          |            |
| Interpretación y uso de resultados                             | El indicador deberá mostrar en el medio plazo una mejora de resultados fruto de las acciones destinadas a intensificar la obtención de servicios de valor añadido.  |          |            |          |            |
| Fuentes de obtención del indicador                             | Plan de Mejoras BUC, 4.3.2.3.1  |          |            |          |            |
| Indicadores relacionados                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Los relativos a contratación de servicios, recursos y adquisiciones</li> </ul>   |          |            |          |            |
| Observaciones del GT-4 de “Servicios a los usuarios”           | <p><b>El GT no lo considera un indicador válido, no se trata de un servicio de la Biblioteca. No es cuantificable.*</b></p> <p>*Nota del Servicio de Evaluación de Procesos y Centros: Incluimos este indicador porque nos parece que tiene una repercusión importante sobre los servicios finales que los usuarios obtienen de la biblioteca. Pero es verdad que es un indicador algo impreciso y complejo. ¿Os parece que deberíamos reservárselo como indicador interno al Servicio de Gestión de Colecciones y que no merece ser considerado como indicador general básico?</p> |          |            |          |            |
| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> |   |          |            |          |            |
|  | <b>1</b> ☹  | <b>2</b> | <b>3</b> ☺ | <b>4</b> | <b>5</b> ☺ |
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |   |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |   |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |   |          |            |          |            |

| <b>4.5. Número de descargas de recursos electrónicos por usuario</b> |   |          |            |          |            |
|--|---|----------|------------|----------|------------|
| Propuesto por:   | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros  |          |            |          |            |
| Definición   | <p>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”:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para bases de datos: búsquedas (y no simples accesos)</li> <li>• Para revistas electrónicas: visualización en pantalla del artículo, su impresión, envío por e-mail o grabación (lo que equivaldría al término inglés <i>request</i>)</li> <li>• Para libros electrónicos se tomará en cuenta el número de página visualizadas (otra posibilidad sería sumar el número de páginas visitadas más las impresas y las copiadas como archivo). Tenemos algunas dudas sobre el concepto de “número de descargas de libros electrónicos”.</li> </ul>  |          |            |          |            |
| Objetivo   | 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).   |          |            |          |            |
| Ámbito   | BUC   |          |            |          |            |
| Método   | <p>El total número de descargas se obtendría del <i>Counter Journal Report 1</i> y del <i>Counter Database Report 1</i>. En su defecto, se procurará que el proveedor electrónico facilite los datos de la forma más normalizada posible en la línea del estándar Counter.</p> <p>A/B Donde: A= número total anual de descargas de recursos electrónicos<br/>B= número de usuarios inscritos de la BUC</p>  |          |            |          |            |
| Interpretación y uso de resultados                                   | <p>El indicador no se limita contabilizar descargas de revistas electrónicas por cuanto cada vez tiene menos sentido diferenciarlas del resto de los recursos electrónicos. Así sucede, por ejemplo, en el caso de las bases de datos agregadas, que incluyen acceso a texto completo a gran cantidad de revistas electrónicas.</p> <p>Por otra parte, prescindimos de incluir un indicador sobre el porcentaje de sesiones rechazadas por cuanto en la actualidad muy pocas bases de datos tienen limitado el número de accesos simultáneos y la utilidad de dicho indicador no es otra que la de determinar si el nivel de acceso o número de licencias contratadas por recurso es suficiente.</p> <p>En una serie histórica, una mejora en el resultado apuntará a una mayor utilización de la biblioteca como servicio de información en línea. Un descenso significativo del número de alumnos podría maquillar el resultado. Por otra parte, es lógico pensar de cara al futuro que el uso creciente de Internet entre nuestros usuarios tenderá a aumentar en general el uso de recursos electrónicos en detrimento del uso de la colección impresa. La comparación de los respectivos indicadores permitirá determinarlo.</p> |          |            |          |            |
| Fuentes de obtención del indicador                                   | Indicadores BUC 2006 según modelo Indicadores UCUA<br>Poll, R.; Boekhorst, P. te, <i>Measuring quality</i> , 2007.  |          |            |          |            |
| Indicadores relacionados   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de gasto en la colección electrónica sobre el total de gasto en recursos de información (1.2.1)</li> <li>• Gasto en recursos electrónicos por uso (1.3)</li> <li>• Coste por acceso a artículo de texto completo (1.3.1)</li> <li>• Coste por acceso a libro electrónico (1.3.2)</li> <li>• Coste por consulta de bases de datos (1.3.3)</li> <li>• Proporción de títulos de revistas extranjeras adquiridas en papel y de títulos de revistas extranjeras accesibles en línea (3.4)</li> <li>• Número anual de recursos electrónicos adquiridos (3.5)</li> <li>• Visitas a la web por usuario (4.6)</li> <li>• Consultas al catálogo por usuario (4.6.1)</li> </ul>  |          |            |          |            |
| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b>       |   |          |            |          |            |
|  | <b>1</b> ☹  | <b>2</b> | <b>3</b> ☹ | <b>4</b> | <b>5</b> ☺ |
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo                |   |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas            |   |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general                |   |          |            |          |            |

| <b>4.6. Visitas a la web por usuario</b>                       |   |
|--|---|
| Propuesto por:   | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros  |
| 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.   |
| Objetivo   | Valorar la incidencia de uso de la web, tanto de la BUC como de las bibliotecas de centros, sobre nuestra comunidad de usuarios. Naturalmente, también visitan nuestra web usuarios externos. 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, pues es lógico suponer que la mayoría de las consultas las realicen los miembros de nuestra comunidad universitaria y conviene adecuar a su número la valoración de la prestación del servicio.  |
| Ámbito   | BUC, Biblioteca Histórica y Bibliotecas de Centros  |
| 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.  |
| Interpretación y uso de resultados                             | <p>Cuanto más alto el resultado, mejor valoración de la web como instrumento de información. En una serie histórica, una mejora en el resultado apuntará a una mayor utilización de la biblioteca como servicio de información en línea. Un descenso significativo del número de alumnos podría maquillar el resultado. Por otra parte, es lógico pensar de cara al futuro que el uso creciente de Internet entre nuestros usuarios tenderá a aumentar en general el uso de servicios en línea en detrimento del desplazamiento físico a las bibliotecas. Por ello, un resultado en descenso del indicador sería un mal índice de servicio.</p> <p>Por lo que respecta a las webs de las bibliotecas de centros, los resultados serán, en general, previsiblemente bajos, por cuanto el grueso de las visitas recaerá en la web general de la BUC. Sin embargo, puede ser interesante recabar el dato, por cuanto puede haber diferencias acusadas entre las distintas bibliotecas. Esas diferencias pueden responder a diversas causas que será interesante analizar. Un resultado más bajo en determinados centros no tiene por qué interpretarse <i>a priori</i> negativamente.</p> <p>Para la Biblioteca Histórica podrían considerarse todos los usuarios internos de la BUC y el indicador se tendrá en cuenta únicamente por lo que respecta a su evolución.</p> |
| Fuentes de obtención del indicador                             | Plan de Mejoras BUC, 2.3.2.3.1<br>Indicadores BUC 2006 según modelo Indicadores UCUA<br>Indicadores REBIUN  |
| Indicadores relacionados                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultas al catálogo por usuario (4.6.1)</li> <li>• Incremento anual del número de accesos al Archivo Digital de E-Prints (4.6.2)</li> <li>• Evolución del nivel de integración y accesibilidad de los recursos en línea (4.6.3)</li> <li>• Número anual de recursos electrónicos adquiridos (3.5)</li> <li>• Proporción de títulos de revistas extranjeras adquiridas en papel y de títulos de revistas extranjeras accesibles en línea (3.4)</li> </ul>   |
| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> |   |
|  | 1 ☹ 2 3 ☺ 4 5 ☺   |
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |   |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |   |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |   |

### 4.6.1. Consultas al catálogo por usuario

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| Propuesto por:                     | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros  |
| Definición                         | Número de consultas anuales al catálogo de la BUC en relación al número de usuarios inscritos en dicho periodo.   |
| Objetivo                           | Valorar el uso del catálogo de la biblioteca como principal recurso de información en línea para los usuarios. Naturalmente, también usuarios externos lo consultan. Este indicador no contempla si los usuarios que consultan el catálogo 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, pues es lógico suponer que la mayoría de las consultas las realicen los miembros de nuestra comunidad universitaria y conviene adecuar a su número la valoración de la prestación del servicio.  |
| Ámbito                             | BUC   |
| Método                             | Contabilizar en el sistema el número de visitas anuales al catálogo y dividirlo por el número de usuarios inscritos.  |
| Interpretación y uso de resultados | Cuanto más alto el resultado, mejor valoración del catálogo como instrumento de consulta. En una serie histórica, una mejora en el resultado apuntará a una mayor utilización de la biblioteca como servicio de información en línea. Un descenso significativo del número de alumnos podría maquillar el resultado. Por otra parte, es lógico pensar de cara al futuro que el uso creciente de Internet entre nuestros usuarios tenderá a aumentar en general el uso de servicios en línea en detrimento del desplazamiento físico a las bibliotecas (esto último podría contratarse para aquellos centros que dispongan de un dispositivo cuentapersonas). Por todo ello, un resultado en descenso del indicador sería un mal índice de servicio. |
| Fuentes de obtención del indicador | Indicadores REBIUN  |
| Indicadores relacionados           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Visitas a la web por usuario (4.6)</li> </ul>  |

| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> | <b>1</b> ☹ | <b>2</b> | <b>3</b> ☺ | <b>4</b> | <b>5</b> ☺ |
|--|------------|----------|------------|----------|------------|
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |            |          |            |          |            |

#### 4.6.2. Número de descargas de los repositorios de archivos abiertos complutenses

|   |   |
|---|---|
| Propuesto por:                                    | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros  |
| Definición  | Número anual de descargas del Archivo Digital de e-prints y del Portal de Revistas Complutenses. Se entiende por “descarga” la visualización en pantalla del documento, su impresión o grabación (lo que equivaldría al término inglés <i>request</i> ).  |
| Objetivo  | Evaluar el uso de los repositorios de archivos abiertos complutenses: el Archivo Digital de e-prints y el Portal de Revistas Complutenses.  |
| Ámbito  | Bibliotecas de Centros  |
| Método  | Contabilizar de forma automatizada el número anual de descargas de ambos repositorios.  |
| Interpretación y uso de resultados                | Contabilizar el número de descargas permite evaluar con mayor fiabilidad el uso efectivo de los repositorios de archivos abiertos que si se optara por recontar el número de accesos, lo que incluiría también, por ejemplo, la recuperación mediante motores de búsqueda web.  |
| Fuentes de obtención del indicador                | Planificación Estratégica BUC 2007-2009, 4.3.1  |
| Indicadores relacionados                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Visitas a la web por usuario (4.6)</li> <li>• Consultas al catálogo por usuario (4.6.1)</li> <li>• Nivel de accesibilidad de los servicios web (4.6.3)</li> </ul>  |
| Observaciones del GT-4 “Servicios a los usuarios” | <p><b>Se trata de un dato necesario e interesante pero que no se puede poner en relación con ningún otro dato. Para su recogida es urgente la puesta en funcionamiento de la nueva versión de e-prints y la mejora de toma de datos del portal de revistas.*</b></p> <p>*Nota del Servicio de Evaluación de Procesos y Centros: De acuerdo. A nosotros nos parece un indicador interesante para evaluar cuantitativamente la evolución del uso efectivo (en descargas) de los repositorios complutenses por parte de los usuarios. Se puede poner en relación <i>a posteriori</i> con el uso de otros servicios web y digitales y con las descargas de recursos electrónicos. Entre todos ellos nos pueden ofrecer un panorama de la BUC como Biblioteca Digital.</p> |

| Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)   | 1 ☹ | 2 | 3 ☺ | 4 | 5 ☺ |
|---|-----|---|-----|---|-----|
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo     |     |   |     |   |     |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas |     |   |     |   |     |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general     |     |   |     |   |     |

| <b>4.6.3. Nivel de accesibilidad de los servicios web</b>      |  |          |          |          |          |
|--|--|----------|----------|----------|----------|
| Propuesto por:   | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros   |          |          |          |          |
| Definición   | <p>Porcentaje de adecuación, mediante validación automática, de los servicios web de la BUC al nivel 2 de accesibilidad descrito en la Norma UNE 139803. Se entiende por “accesibilidad web” la calidad de un sitio o página web que permite su utilización e interacción por todo tipo de usuarios, independientemente de las limitaciones físicas y cognitivas inherentes al individuo y de las derivadas de su entorno (los obstáculos tecnológicos y contextuales).</p> <p>Los servicios web de de la BUC examinados serán: Web central, Intranet, Bibliotecas de centros, Catálogo Cisne, CompluRed, Compludoc, Portal de revistas científicas, Archivo institucional de e-prints y boletines de la biblioteca.</p> |          |          |          |          |
| Objetivo   | Adaptar los servicios web de la BUC a la normativa legal vigente (LEY 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información) y mejorar con ello en lo posible su accesibilidad.  |          |          |          |          |
| Ámbito   | BUC  |          |          |          |          |
| Método   | Se empleará únicamente el método de validación automática (TAW – Test de Accesibilidad Web). Para evaluar la calidad de los contenidos sería preciso llevar a cabo una validación manual, que resultaría trabajosa y cara. No obstante, si se decidiera realizar una validación manual de todos o de algunos de los servicios web de la BUC, el indicador también la reflejaría.   |          |          |          |          |
| Interpretación y uso de resultados                             | En la línea de todas las administraciones públicas, es preciso que los servicios web de la BUC adquieran en breve el nivel de accesibilidad requerido, y así debería reflejarlo el indicador.  |          |          |          |          |
| Fuentes de obtención del indicador                             | Planificación Estratégica BUC 2007-2009, 4.3.3. y 5.4.2<br>Plan de Mejoras BUC, 2.3.1<br>MORENO CAÑIZARES, Antonio. <i>Desarrollo de la accesibilidad del sitio web de la Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid</i> . 2007.   |          |          |          |          |
| Indicadores relacionados                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Visitas a la web por usuario (4.6)</li> <li>• Consultas al catálogo por usuario (4.6.1)</li> <li>• Incremento anual del número de accesos al Archivo Digital de e-prints (4.6.2)</li> </ul>   |          |          |          |          |
| Observaciones del GT-4 “Servicios a los usuarios”              | <p><b>No se considera un indicador válido. Debe plantearse como un servicio del que se espera un cumplimiento del 100%.*</b></p> <p>*Nota del Servicio de Evaluación de Procesos y Centros: Efectivamente es un compromiso a cumplir. Tal vez sea mejor reservarlo como indicador interno para el Servicio de Edición Digital y Web. ¿Os parece?</p>   |          |          |          |          |
| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> |  |          |          |          |          |
|  | <b>1</b>   | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |  |          |          |          |          |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |  |          |          |          |          |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |  |          |          |          |          |

#### 4.7. Número y porcentaje de usuarios asistentes a cursos o sesiones de formación

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| Propuesto por:                     | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros   |
| Definición                         | Número y proporción de usuarios que asisten a cursos o sesiones de formación sobre el total de usuarios inscritos.   |
| Objetivo                           | 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.   |
| Ámbito                             | Bibliotecas de Centros, Biblioteca Histórica y BUC   |
| Método                             | El dato del número de asistentes aparece reflejado anualmente en la Memoria Estadística de la BUC, incluyendo tanto cursos de iniciación como cursos especializados. Para la Biblioteca Histórica, por sus especiales características, se contabilizarán también como sesiones de formación las visitas guiadas y sólo se considerará el número de asistentes para el cálculo del indicador. |
| Interpretación y uso de resultados | El indicador debería mostrar, en la línea de lo ocurrido en años anteriores, un incremento del número de asistentes paralelo a la mejora de la oferta de cursos y a su adaptación progresiva a la metodología ALFIN. Se trata de un indicador muy general que habrá que matizar con los demás indicadores relativos a formación de usuarios.   |
| Fuentes de obtención del indicador | Indicadores REBIUN 2007<br>Poll, R.; Boekhorst, P. te, <i>Measuring quality</i> , 2007.  |
| Indicadores relacionados           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de cursos de formación de usuarios impartidos en el Campus Virtual (4.7.1)</li> <li>• Porcentaje de cursos de formación con reconocimiento de créditos (4.7.2)</li> <li>• Porcentaje de asistentes a cursos de formación con reconocimiento de créditos respecto del total de asistentes a cursos de formación (4.7.2.1)</li> </ul>      |

| Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)   | 1 ☹ | 2 | 3 ☺ | 4 | 5 ☺ |
|---|-----|---|-----|---|-----|
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo     |     |   |     |   |     |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas |     |   |     |   |     |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general     |     |   |     |   |     |

### 4.7.1. Porcentaje de cursos de formación de usuarios impartidos en el campus virtual

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| Propuesto por:                     | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros   |
| Definición                         | Expresión porcentual del número anual de cursos de formación de usuarios impartidos en el campus virtual con respecto al total de cursos de formación impartidos por la biblioteca en ese año.   |
| Objetivo                           | Una de las propuestas de mejora resultantes de la Planificación Estratégica 2007-2009 consiste en “potenciar la participación de la biblioteca en el campus virtual como gestora de contenidos” (IV, 4.2). En consecuencia, es preciso definir, por lo que respecta a la organización de cursos de formación, una serie de criterios y pautas generales para la BUC relativas a las estrategias de colaboración en el campus virtual. Se ha de lograr identificar las buenas prácticas de aquellas bibliotecas que están logrando incorporar tutoriales o cursos de formación en el campus virtual. Examinar fórmulas de colaboración tanto con los profesores como con los responsables técnicos y autoridades académicas del campus virtual. |
| Ámbito                             | Bibliotecas de Centros y BUC   |
| Método                             | Hacer un listado de todas los cursos de formación de usuarios impartidos por las bibliotecas y señalar aquellos que se imparten en el campus virtual. Calcular el porcentaje según la fórmula:<br>$A/B \times 100\%$<br>Donde:<br>A= número de cursos de formación de usuarios impartidos en el campus virtual<br>B= número total de cursos de formación impartidos por la biblioteca<br>Calcular por bibliotecas y totalizar para la BUC.   |
| Interpretación y uso de resultados | A medio plazo el indicador debería reflejar una mejora de resultados. Para ello es preciso identificar fórmulas de colaboración eficaz de la BUC en el campus virtual, partiendo de una reflexión sobre los logros y problemas detectados.   |
| Fuentes de obtención del indicador | Planificación Estratégica BUC 2007-2009, 4.2.2   |
| Indicadores relacionados           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de asignaturas con materiales preparados por la biblioteca accesibles desde el campus virtual (3.8.3)</li> <li>• Evolución del número de usuarios asistentes a cursos o sesiones de formación (4.7)</li> <li>• Porcentaje de curso de formación con reconocimiento de créditos (4.7.2)</li> <li>• Porcentaje de asistentes a cursos de formación con reconocimiento de créditos respecto del total de asistentes a cursos de formación (4.7.2.1)</li> </ul>  |

| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> | <b>1</b> ☹ | <b>2</b> | <b>3</b> ☺ | <b>4</b> | <b>5</b> ☺ |
|--|------------|----------|------------|----------|------------|
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |            |          |            |          |            |

## 4.7.2. Porcentaje de cursos de formación con reconocimiento de créditos

|  |  |   |     |   |     |
|--|--|---|-----|---|-----|
| Propuesto por:   | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros   |   |     |   |     |
| 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.  |   |     |   |     |
| Objetivo   | Por lo que respecta a la organización de cursos de formación, es preciso definir una serie de criterios y pautas generales para la BUC relativas a las estrategias de colaboración con los docentes. Se ha de lograr 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. En la actualidad resulta estratégico incidir especialmente en los ciclos de máster y doctorado, donde se han puesto ya en marcha los nuevos créditos ECTS. |   |     |   |     |
| Ámbito   | Bibliotecas de Centros, Biblioteca Histórica y BUC   |   |     |   |     |
| Método   | <p>Hacer un listado de todas los cursos de formación de usuarios impartidos por las bibliotecas y señalar aquellos que cuentan con reconocimiento de créditos. Calcular el porcentaje según la fórmula:</p> $A/B \times 100\%$ <p>Donde:</p> <p>A= número de cursos de formación de usuarios con reconocimiento de créditos<br/>         B= número total de cursos de formación impartidos por la biblioteca<br/>         Calcular por bibliotecas y totalizar para la BUC.</p>  |   |     |   |     |
| Interpretación y uso de resultados                             | A medio plazo el indicador debería reflejar una mejora de resultados. Para ello es preciso identificar fórmulas de colaboración eficaz de la BUC con el profesorado, partiendo de una reflexión sobre los logros y problemas detectados.   |   |     |   |     |
| Fuentes de obtención del indicador                             | Plan de Mejoras BUC, 1.2.2.3.1   |   |     |   |     |
| Indicadores relacionados                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de asignaturas con materiales preparados por la biblioteca accesibles desde el campus virtual (3.8.3)</li> <li>• Evolución del número de usuarios asistentes a cursos o sesiones de formación (4.7)</li> <li>• Porcentaje de curso de formación de usuarios impartidos en el campus virtual (4.7.1)</li> <li>• Porcentaje de asistentes a cursos de formación con reconocimiento de créditos respecto del total de asistentes a cursos de formación (4.7.2.1)</li> </ul>                                 |   |     |   |     |
| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> |  |   |     |   |     |
|  | 1 ☹  | 2 | 3 ☺ | 4 | 5 ☺ |
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |  |   |     |   |     |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |  |   |     |   |     |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |  |   |     |   |     |

### 4.7.2.1 Porcentaje de asistentes a cursos de formación con reconocimiento de créditos respecto del total de usuarios asistentes a cursos de formación

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| Propuesto por:                     | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros   |
| Definición                         | Expresión porcentual del número anual de asistentes a cursos de formación de usuarios con reconocimiento de créditos respecto del total de usuarios que han asistido en ese periodo a cursos de formación impartidos por la biblioteca.  |
| Objetivo                           | Determinar el grado de atracción del estudiante que confiere el reconocimiento de créditos a los cursos de formación de usuarios de la biblioteca.   |
| Ámbito                             | Bibliotecas de Centros y BUC   |
| Método                             | A/B x 100%<br>Donde:<br>A= número de asistentes a cursos de formación de usuarios con reconocimiento de créditos<br>B= número total de asistentes a cursos de formación de usuarios impartidos por la biblioteca<br>Calcular por bibliotecas y totalizar para la BUC.  |
| Interpretación y uso de resultados | En la medida en que exista una cierta oferta de cursos de formación con reconocimiento de créditos, es previsible que el indicador arroje un resultado alto, por cuanto la obtención de créditos constituye un reclamo importante para los estudiantes.  |
| Fuentes de obtención del indicador | Plan de Mejoras BUC, 1.2.2.3.2   |
| Indicadores relacionados           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de asignaturas con materiales preparados por la biblioteca accesibles desde el campus virtual (3.8.3)</li> <li>• Evolución del número de usuarios asistentes a cursos o sesiones de formación (4.7)</li> <li>• Porcentaje de curso de formación de usuarios impartidos en el campus virtual (4.7.1)</li> <li>• Porcentaje de cursos de formación con reconocimiento de créditos (4.7.2)</li> </ul> |

| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> | <b>1</b> ☹ | <b>2</b> | <b>3</b> ☺ | <b>4</b> | <b>5</b> ☺ |
|--|------------|----------|------------|----------|------------|
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |            |          |            |          |            |

#### 4.8. Número y tipo de actuaciones culturales efectuadas o promovidas por las bibliotecas

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| Propuesto por:                     | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros   |
| Objetivo                           | Evaluar la labor de difusión y dinamización cultural llevada a cabo anualmente en las bibliotecas de la BUC. Establecer, sobre la base de las buenas prácticas detectadas, un Plan de exposiciones para las bibliotecas de la BUC, así como impulsar las acciones formativas y de coordinación que en dicho plan se contemplen.  |
| Ámbito                             | Bibliotecas de Centros, Biblioteca Histórica y BUC   |
| Método                             | Confeccionar una tabla anual con los tipos de actuaciones culturales llevadas a cabo en las bibliotecas o con su colaboración (exposiciones físicas y virtuales, organización de conferencias o charlas, proyección de películas, presentaciones de libros, blogs, recitales de lectura, poéticos o musicales, cesión de libros u otros documentos para exposiciones de terceros, etc.) y el número de ellas efectuadas o promovidas por las distintas bibliotecas.                                      |
| Interpretación y uso de resultados | El fomento de la formación cultural del universitario y la organización, en colaboración con docentes, investigadores y estudiantes, de actividades culturales permitirá intensificar la inserción de la biblioteca en la vida y la actividad propias de la enseñanza superior, ofrece un campo para la motivación y formación del personal, así como perspectivas de cooperación con todo tipo de instituciones culturales. En el medio plazo el indicador debería manifestar una mejora de resultados. |
| Fuentes de obtención del indicador | Planificación Estratégica BUC, 7.4.1 y 7.4.3.<br>Plan de Extensión de la BUC 2004-2006, 1.   |
| Indicadores relacionados           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje del total de usuarios inscritos que asiste a actuaciones de extensión cultural (4.8.1)</li> <li>• Acciones de cooperación profesional y social de la BUC (5.9)</li> </ul>  |

| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> | <b>1</b> ☹ | <b>2</b> | <b>3</b> ☺ | <b>4</b> | <b>5</b> ☺ |
|--|------------|----------|------------|----------|------------|
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |            |          |            |          |            |

### 4.8.1. Porcentaje de usuarios inscritos que asiste a actuaciones de extensión cultural

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| Propuesto por:                     | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros   |
| Definición                         | Proporción del total de usuarios inscritos que asiste a actuaciones de extensión cultural en las bibliotecas de la BUC.  |
| Objetivo                           | Evaluar anualmente la repercusión que las diversas actuaciones de extensión cultural efectuadas o promovidas por las bibliotecas tienen sobre la comunidad universitaria. Detectar el tipo de actuaciones que logran mejor acogida de cara a potenciar su inclusión en el Plan de exposiciones de la BUC.  |
| Ámbito                             | Bibliotecas de Centros, Biblioteca Histórica y BUC   |
| Método                             | <p>Se emplearán periódicamente diferentes técnicas para contabilizar a los asistentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Número de asistentes</i> a actividades tales como charlas, conferencias, recitales o proyecciones, para cuyo recuento periódico puede diseñarse un estadillo modelo.</li> <li>• <i>Contador de personas en la web</i>. Contabilizar de forma automática el número de entradas a los blogs de contenido cultural o a las páginas de exposiciones virtuales.</li> </ul> <p><math>A/B \times 100\%</math><br/> Donde:<br/> A= N° medio anual de asistentes a actuaciones culturales<br/> B= N° de usuarios inscritos<br/> El indicador podrá obtenerse por tipos de actuación, por bibliotecas y para la BUC en general.</p> |
| Interpretación y uso de resultados | Más allá de los resultados del indicador, evaluar los resultados de las actuaciones culturales no resulta fácil en ningún ámbito, por cuanto la difusión cultural busca una repercusión de naturaleza fundamentalmente cualitativa sobre el usuario. A este fin se incluirán en las encuestas de usuarios preguntas relativas a su conocimiento e impresión con respecto a las actuaciones culturales llevadas a cabo en su biblioteca de adscripción y por parte de la BUC en general. También podría confeccionarse un breve modelo de encuesta para pasarlo a los usuarios a la salida de las actuaciones y recoger su opinión mediante escalas valorativas.  |
| Fuentes de obtención del indicador | Planificación Estratégica BUC, 7.4.1 y 7.4.3.<br>Plan de Extensión de la BUC 2004-2006, 1.<br>Poll, R.; Boekhorst, P. te, <i>Measuring quality</i> , 2007.   |
| Indicadores relacionados           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número y tipo de actuaciones culturales efectuadas o promovidas por las bibliotecas (4.8)</li> </ul>  |

| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> | <b>1</b> ☹ | <b>2</b> | <b>3</b> ☺ | <b>4</b> | <b>5</b> ☺ |
|--|------------|----------|------------|----------|------------|
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |            |          |            |          |            |

#### 4.9. Evolución de la percepción de los servicios a los usuarios en las encuestas de satisfacción de usuarios

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| Propuesto por:                     | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros  |
| Objetivo                           | Analizar la evolución anual de las encuestas de satisfacción de 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.  |
| Ámbito                             | BUC   |
| Método                             | Analizar, en una tabla comparativa de los últimos cinco años, uno a uno los aspectos sobre los que se interroga en las encuestas a los diversos tipos de usuarios en todo lo relativo a prestación de servicios: préstamo y lectura en sala, préstamo domiciliario, formación de usuarios, información, servicios web, PI, extensión cultural y atención recibida por parte del personal. Elaborar un informe de conclusiones que destaque los aspectos básicos a mejorar y proponga medidas a tomar. |
| Interpretación y uso de resultados | La satisfacción del usuario es un criterio básico de calidad en el servicio, por lo cual es preciso orientar también de acuerdo con él la toma de decisiones con respecto al desempeño y planificación de los servicios. Una mejora en los resultados de este indicador cualitativo atestiguará el acierto en las medidas adoptadas, que estarán en la línea de lo dispuesto en la Planificación Estratégica 2007-2009 y el Plan de Medidas de la BUC.  |
| Fuentes de obtención del indicador | Plan de Mejoras BUC, 4.3.1.3.1 y 4.1.1.3.4<br>Planificación Estratégica BUC 2007-2009, 2.2.2<br>Poll, R.; Boekhorst, P. te, <i>Measuring quality</i> , 2007.  |
| Indicadores relacionados           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los relativos a satisfacción de usuarios.</li> <li>• Todos los relativos a servicios a los usuarios.</li> <li>• Número de sugerencias y de quejas justificadas de los usuarios por deficiencias en el servicio (4.9.1)</li> <li>• Evolución del nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a horarios de apertura (4.9.2)</li> </ul>   |

| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> | <b>1 ☹</b> | <b>2</b> | <b>3 ☹</b> | <b>4</b> | <b>5 ☺</b> |
|--|------------|----------|------------|----------|------------|
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |            |          |            |          |            |

### 4.9.1. Número de sugerencias y de quejas de los usuarios

|  |   |          |            |          |            |
|--|---|----------|------------|----------|------------|
| Propuesto por:   | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros  |          |            |          |            |
| Objetivo   | Estudiar las sugerencias y las quejas de los usuarios relativas a los servicios bibliotecarios, detectar áreas de mejora y establecer prioridades de cara a emprender medidas correctoras.  |          |            |          |            |
| Ámbito   | BUC   |          |            |          |            |
| Método   | Tomar como base las encuestas anuales de satisfacción de usuarios, el formulario de “Sugerencias” en la web, los buzones de sugerencias de las bibliotecas y cuantas sugerencias o quejas hayan presentado los usuarios por cualquier otro conducto. Diferenciar por categorías las sugerencias y quejas y contar el número resultante. Elaborar un informe de conclusiones que identifique los problemas y demandas fundamentales, destaque los aspectos básicos a mejorar y proponga medidas a tomar. |          |            |          |            |
| Interpretación y uso de resultados                             | La satisfacción del usuario es un criterio básico de calidad en el servicio, por lo cual es preciso orientar también de acuerdo con él la toma de decisiones con respecto al desempeño y planificación de los servicios. Una mejora en los resultados de este indicador cualitativo atestiguará el acierto en las medidas adoptadas, que estarán en la línea de lo dispuesto en la Planificación Estratégica 2007-2009 y el Plan de Mejoras de la BUC.  |          |            |          |            |
| Fuentes de obtención del indicador                             | Plan de Mejoras BUC, 4.2.2.3.2  |          |            |          |            |
| Indicadores relacionados                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los relativos a satisfacción de usuarios.</li> <li>• Todos los relativos a servicios a los usuarios.</li> <li>• Evolución de la percepción de los servicios a los usuarios en las encuestas de satisfacción de usuarios (4.9)</li> <li>• Evolución del nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a horarios de apertura (4.9.2)</li> </ul>  |          |            |          |            |
| Observaciones del GT-4 “Servicios a los usuarios”              | <b>Dificultad de recogida de datos. Mejorará en cierta forma con la difusión de la Carta de Servicios.*</b><br>*Nota del Servicio de Evaluación de Procesos y Centros: Es cierto que hay que arbitrar un buen sistema eficaz de recogida de datos, pero nos parece muy necesario recoger y estudiar las quejas y sugerencias de los usuarios, porque trabajamos para ellos.   |          |            |          |            |
| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> |   |          |            |          |            |
|  | <b>1</b> ☹  | <b>2</b> | <b>3</b> ☹ | <b>4</b> | <b>5</b> ☺ |
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |   |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |   |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |   |          |            |          |            |

#### 4.9.2. Evolución de la satisfacción de usuarios con respecto a horarios de apertura

|  |  |   |     |   |     |
|--|--|---|-----|---|-----|
| Propuesto por:   | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros   |   |     |   |     |
| Objetivo   | Analizar la evolución anual de las encuestas de satisfacción de usuarios 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.  |   |     |   |     |
| Ámbito   | BUC  |   |     |   |     |
| Método   | Tomar como base las encuestas anuales de satisfacción de usuarios en lo relativo a horarios, así como cualquier otra sugerencia o queja de los usuarios presentada por cualquier conducto. Elaborar un informe de conclusiones que identifique las demandas fundamentales, destaque los aspectos básicos a mejorar y proponga medidas a tomar.   |   |     |   |     |
| Interpretación y uso de resultados                             | La satisfacción del usuario es un criterio básico de calidad en el servicio, por lo cual es preciso orientar de acuerdo con él, en lo posible, la toma de decisiones con respecto a los horarios de las bibliotecas, de los servicios y de las aperturas extraordinarias. Una mejora en los resultados de este indicador cualitativo atestiguará el acierto en las medidas adoptadas, que estarán en la línea de lo dispuesto en el Plan de Mejoras de la BUC. |   |     |   |     |
| Fuentes de obtención del indicador                             | Plan de Mejoras BUC, 4.1.1.3.1, 4.1.1.3.2 y 4.1.1.3.3  |   |     |   |     |
| Indicadores relacionados                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los relativos a satisfacción de usuarios.</li> <li>• Todos los relativos a servicios a los usuarios.</li> <li>• Evolución de la percepción de los servicios a los usuarios en las encuestas de satisfacción de usuarios (4.9)</li> <li>• Evolución de la satisfacción de usuarios con respecto a las infraestructuras de las bibliotecas (4.9.2)</li> </ul>   |   |     |   |     |
| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> |  |   |     |   |     |
|  | 1 ☹  | 2 | 3 ☺ | 4 | 5 ☺ |
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |  |   |     |   |     |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |  |   |     |   |     |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |  |   |     |   |     |

#### 4.10. Porcentaje de asignaturas con materiales preparados por la biblioteca accesibles desde el campus virtual

|  |  |          |            |          |            |
|--|--|----------|------------|----------|------------|
| Propuesto por:   | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros   |          |            |          |            |
| Definición   | Porcentaje del número de asignaturas con materiales preparados por la biblioteca accesibles desde el campus virtual respecto del número total de asignaturas incorporadas al campus virtual.   |          |            |          |            |
| Objetivo   | Una de las propuestas de mejora resultantes de la Planificación Estratégica 2007-2009 consiste en “potenciar la participación de la biblioteca en el campus virtual como gestora de contenidos” (IV, 4.2). En consecuencia, es preciso definir una serie de criterios y pautas generales para la BUC relativas a las estrategias de colaboración en el campus virtual. Se ha de lograr identificar las buenas prácticas de aquellas bibliotecas que están logrando insertar materiales –como p. e. bibliografías, tutoriales o cursos de formación, índices de impacto, etc.– en el campus virtual. Examinar fórmulas de colaboración tanto con los profesores como con los responsables técnicos y autoridades académicas del campus virtual. |          |            |          |            |
| Ámbito   | Bibliotecas de Centros y BUC   |          |            |          |            |
| Método   | Hacer un listado de todas las asignaturas incorporadas al campus virtual y señalar aquellas que cuentan con materiales de cualquier tipo elaborados por la biblioteca. Calcular el porcentaje según la fórmula:<br>$A/B \times 100\%$<br>Donde:<br>A= número de asignaturas con materiales preparados por la biblioteca accesibles desde el campus virtual<br>B= número total de asignaturas incorporadas al campus virtual<br>Calcular por bibliotecas y totalizar para la BUC  |          |            |          |            |
| Interpretación y uso de resultados                             | A medio plazo el indicador debería reflejar una mejora de resultados. Para ello es preciso identificar fórmulas de colaboración eficaz de la BUC en el campus virtual, partiendo de una reflexión sobre los logros y problemas detectados.   |          |            |          |            |
| Fuentes de obtención del indicador                             | Planificación Estratégica BUC 2007-2009, IV, 4.2<br>Plan de Mejoras BUC, 1.2.1.3.2   |          |            |          |            |
| Indicadores relacionados                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de las asignaturas de las que se adquiere bibliografía recomendada actualizada dentro del curso académico (3.8)</li> <li>• Porcentaje de asignaturas para los que la biblioteca realiza guías temáticas o materiales docentes (3.8.3)</li> <li>• Porcentaje de cursos de formación de usuarios impartidos en el Campus Virtual (4.7.1)</li> </ul>  |          |            |          |            |
| Observaciones del GT-3 “Colecciones”                           | El grupo de trabajo considera que es un indicador de carga de trabajo, o de Servicios al usuario.*<br>* Nota del Servicio de Evaluación de Procesos y Centros: Estamos de acuerdo. Lo proponemos al GT-4 “Servicios”.  |          |            |          |            |
| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> |  |          |            |          |            |
|  | <b>1</b> ☹   | <b>2</b> | <b>3</b> ☺ | <b>4</b> | <b>5</b> ☺ |
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |  |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |  |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |  |          |            |          |            |

#### 4.11. Porcentaje de las asignaturas para las que la biblioteca realiza guías temáticas o materiales docentes

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| Propuesto por:                       | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros  |
| 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.  |
| Objetivo                             | 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.   |
| Ámbito                               | Bibliotecas de Centros y BUC  |
| Método                               | Hacer un listado con todas las asignaturas de las titulaciones a que da servicio cada biblioteca y consignar aquellas para las cuales dicha biblioteca ha elaborado guías temáticas o colaborado en la producción de materiales docentes. Calcular el porcentaje según la fórmula:<br>$A/B \times 100\%$<br>Donde:<br>A= número de asignaturas para las que la biblioteca realiza guías temáticas o materiales docentes<br>B= número total de asignaturas correspondientes a dicha biblioteca<br>Calcular por biblioteca y totalizar para la BUC. |
| Interpretación y uso de resultados   | “Elaborar de guías temáticas para todas las asignaturas” y “apoyar al personal docente e investigador en la producción de materiales docentes digitales” son dos de los objetivos operativos de la línea 4 (Servicios) de la Planificación Estratégica 2007-2009. El indicador debería reflejar en una serie histórica una mejora porcentual de resultados.   |
| Fuentes de obtención del indicador   | Plan de Mejoras BUC, 1.2.1.3.3 y 1.2.1.3.4<br>Planificación Estratégica BUC 2007-2009, 4.1.1 y 4.2.1  |
| Indicadores relacionados             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de las asignaturas de las que se adquiere bibliografía recomendada actualizada dentro del curso académico (3.8)</li> <li>• Porcentaje de asignaturas con materiales preparados por la biblioteca accesibles desde el Campus Virtual (3.8.2)</li> </ul>  |
| Observaciones del GT-3 “Colecciones” | El grupo de trabajo considera que es un indicador de carga de trabajo, o de Servicios al usuario.*<br>* Nota del Servicio de Evaluación de Procesos y Centros: Estamos de acuerdo. Lo proponemos al GT-4 “Servicios”.   |

| Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)   | 1 ☹ | 2 | 3 ☹ | 4 | 5 ☺ |
|---|-----|---|-----|---|-----|
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo     |     |   |     |   |     |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas |     |   |     |   |     |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general     |     |   |     |   |     |

## 4.12 Porcentaje de usuarios registrados con número PIN por usuarios registrados en el sistema.

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| Propuesto por:                     | GT-4 “Servicios”  |
| Definición                         | Porcentaje de usuarios de la Biblioteca registrados con número PIN respecto al total de usuarios inscritos.   |
| Objetivo                           | Evaluar el grado de difusión de los servicios remotos de la Biblioteca por centros y por categorías de usuarios   |
| Ámbito                             | Bibliotecas de Centro y BUC   |
| Método                             | $A/B \times 100 = \%$<br>A= número de registros de usuario en Millenium con el PIN creado<br>B= número de usuarios totales  |
| Interpretación y uso de resultados | Un aumento del porcentaje reflejaría un grado mayor de la implantación de los servicios a distancia de la biblioteca y permitiría focalizar las campañas de difusión del servicio a determinadas categorías de usuarios o determinados centros. |
| Fuentes de obtención del indicador |   |
| Indicadores relacionados           |   |

| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> | <b>1</b> ☹ | <b>2</b> | <b>3</b> ☹ | <b>4</b> | <b>5</b> ☺ |
|--|------------|----------|------------|----------|------------|
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |            |          |            |          |            |

### 4.13. Usuarios registrados en el archivo institucional por usuarios potenciales (PD+PI)

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| Propuesto por:                     | GT-4 “Servicios”  |
| Definición                         | Usuarios registrados en el archivo institucional por usuarios potenciales (PD+PI)                                   |
| Objetivo                           | Evaluar el grado de difusión del archivo institucional  |
| Ámbito                             | Bibliotecas de Centro y BUC   |
| Método                             | $A/B \times 100 = \%$<br>A= número de cuentas registradas en E-prints<br>B= número de usuarios potenciales (PD +PI) |
| Interpretación y uso de resultados | Un aumento del porcentaje reflejaría un grado mayor de la implantación del servicio.                                |
| Fuentes de obtención del indicador |   |
| Indicadores relacionados           |   |

| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> | <b>1</b> ☹ | <b>2</b> | <b>3</b> ☺ | <b>4</b> | <b>5</b> ☺ |
|--|------------|----------|------------|----------|------------|
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |            |          |            |          |            |

#### 4.14. Porcentaje de documentos editados por cada uno de los usuarios potenciales (PD-PDI)

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| Propuesto por:                     | GT-4 “Servicios”  |
| Definición                         | Porcentaje de documentos editados por cada uno de los usuarios potenciales (PD-PDI)                                       |
| Objetivo                           | Evaluar el grado de utilización del servicio por los usuarios registrados   |
| Ámbito                             | Bibliotecas de Centro y BUC   |
| Método                             | $A/B \times 100 = \%$<br>A= número de documentos editados<br>B= número de cuentas registradas                             |
| Interpretación y uso de resultados | Un aumento del porcentaje reflejaría un grado mayor de satisfacción con el servicio por parte de los usuarios registrados |
| Fuentes de obtención del indicador |   |
| Indicadores relacionados           |   |

| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> | <b>1</b> ☹ | <b>2</b> | <b>3</b> ☺ | <b>4</b> | <b>5</b> ☺ |
|--|------------|----------|------------|----------|------------|
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |            |          |            |          |            |

## 4.15. Porcentaje de visitas virtuales sobre el total de visitas a la Biblioteca

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| Propuesto por:                     | GT-4 “Servicios”   |
| Definición                         | Porcentaje de visitas virtuales sobre el total de visitas a la Biblioteca.   |
| Objetivo                           | Determinar hasta que punto los usuarios de la Biblioteca hacen uso de la página web de la Biblioteca para acceder a sus servicios.   |
| Ámbito                             | Bibliotecas de Centro y BUC  |
| Método                             | $A/B \times 100 = \%$<br>A= número accesos a la página web de la Biblioteca<br>B= número de visitas reales   |
| Interpretación y uso de resultados |  |
| Fuentes de obtención del indicador | <i>Performance Indicators for National Libraries : a list of possible indicators, taken from the new draft of the standard ISO 11620 and from practical examples tested by national or regional libraries</i><br><a href="http://www.ifla.org/VII/s1/pub/s1-PerformanceIndicators2006.pdf">http://www.ifla.org/VII/s1/pub/s1-PerformanceIndicators2006.pdf</a> |
| Indicadores relacionados           |  |

| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> | <b>1</b> ☹ | <b>2</b> | <b>3</b> ☹ | <b>4</b> | <b>5</b> ☺ |
|--|------------|----------|------------|----------|------------|
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |            |          |            |          |            |

#### 4.16. Número anual y tipo de actuaciones realizadas según el Plan de marketing y difusión de la información

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| Propuesto por:                     | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros   |
| Objetivo                           | Hacer un seguimiento del Plan de marketing y difusión de la información de la BUC.   |
| Ámbito                             | BUC  |
| Método                             | Los datos consignarán en una tabla que refleje los distintos tipos de actividades realizadas y el número de cada una de ellas. |
| Interpretación y uso de resultados | El indicador deberá reflejar el cumplimiento de los objetivos previstos en el plan.  |
| Fuentes de obtención del indicador | Plan de Mejoras BUC, 4.2.3.3.1   |
| Indicadores relacionados           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los relativos a satisfacción de usuarios</li> </ul>                               |

| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> | <b>1</b> ☹ | <b>2</b> | <b>3</b> ☹ | <b>4</b> | <b>5</b> ☺ |
|--|------------|----------|------------|----------|------------|
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |            |          |            |          |            |

## 5. PERSONAL

| <b>5.1. Número de usuarios inscritos por miembro de personal de biblioteca</b> |  |   |     |   |     |
|--|--|---|-----|---|-----|
| Propuesto por:   | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros y por el GT-5 "Personal"  |   |     |   |     |
| Definición   | Número de usuarios inscritos dividido por el número de miembros del personal de plantilla y becarios.  |   |     |   |     |
| Objetivo   | Dimensionar el personal de las bibliotecas en relación al tamaño de la comunidad de usuarios a la que da servicio en primera instancia.  |   |     |   |     |
| Ámbito   | Bibliotecas de Centros y BUC   |   |     |   |     |
| Método   | A/B<br>Donde:<br>A= Número de usuarios inscritos en una biblioteca<br>B= Número de miembros del personal de biblioteca (incluyendo becarios)<br>Totalizar para la BUC.   |   |     |   |     |
| Interpretación y uso de resultados   | Es un indicador útil para comparar las dotaciones de personal de las bibliotecas de centros en relación a la dimensión de su comunidad de usuarios. También para la comparación entre bibliotecas universitarias de un mismo territorio y similares características. Una serie histórica debería reducir progresivamente la ratio de usuarios por miembro de personal. Puede ser útil tener en cuenta estándares cuantitativos comúnmente aceptados. |   |     |   |     |
| Fuentes de obtención del indicador   | Indicadores BUC 2006 según modelo UCUA<br>Poll, R.; Boekhorst, P. te, <i>Measuring quality</i> , 2007.   |   |     |   |     |
| Indicadores relacionados   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los que evalúen tiempos medios y cargas de trabajo, a fin de estimar el trabajo efectivo ejecutado y la organización del mismo.</li> <li>• Gasto en personal por usuario (1.4)</li> <li>• Indicador 5.1.1.</li> </ul>   |   |     |   |     |
| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b>                 |  |   |     |   |     |
|  | 1 ☹  | 2 | 3 ☺ | 4 | 5 ☺ |
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo                          |  |   |     |   |     |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas                      |  |   |     |   |     |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general                          |  |   |     |   |     |

### 5.1.1. Número de usuarios inscritos por miembro de personal de plantilla

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| Propuesto por:                     | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros y por el GT-5 “Personal”   |
| Definición                         | Número de usuarios inscritos dividido por el número de miembros del personal de plantilla.  |
| Objetivo                           | Dimensionar la plantilla de las bibliotecas en relación al tamaño de la comunidad de usuarios a la que da servicio en primera instancia.  |
| Ámbito                             | Bibliotecas de Centros y BUC  |
| Método                             | A/B<br>Donde:<br>A= Número de usuarios inscritos en una biblioteca<br>B= Número de miembros del personal de biblioteca (excluyendo becarios)<br>Totalizar para la BUC.  |
| Interpretación y uso de resultados | Es un indicador útil para comparar las dotaciones de personal de plantilla de las bibliotecas de centros en relación a la dimensión de su comunidad de usuarios. También para la comparación entre bibliotecas universitarias de un mismo territorio y similares características. Una serie histórica debería reducir progresivamente la ratio de usuarios por miembro de personal. Puede ser útil tener en cuenta estándares cuantitativos comúnmente aceptados. |
| Fuentes de obtención del indicador | Indicadores BUC 2006 según modelo UCUA<br>Poll, R.; Boekhorst, P. te, <i>Measuring quality</i> , 2007.  |
| Indicadores relacionados           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los que evalúen tiempos medios y cargas de trabajo, a fin de estimar el trabajo efectivo ejecutado y la organización del mismo.</li> <li>• Gasto en personal por usuario (1.4)</li> <li>• Indicador 5.1.</li> </ul>  |

| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> | <b>1 ☹</b> | <b>2</b> | <b>3 ☺</b> | <b>4</b> | <b>5 ☺</b> |
|--|------------|----------|------------|----------|------------|
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |            |          |            |          |            |

## 5.2. Comparar los porcentajes del personal funcionario de la BUC según su clasificación funcional, y según su adscripción efectiva a las áreas directiva, técnica o auxiliar

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| Propuesto por:                     | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros (Corregido por el GT-5 “Personal”)  |
| Definición                         | Porcentajes del personal funcionario de la biblioteca según su pertenencia a cada uno de los grupos funcionariales (A1, A2, B, C1 y C2) y según su adscripción efectiva, en función del puesto y responsabilidad ejercidos, a las áreas directiva, técnica o auxiliar.   |
| Objetivo                           | Calibrar globalmente la plantilla de personal funcionario según su distribución en los diferentes grados funcionariales, así como verificar su nivel de adecuación efectiva con las áreas directiva, técnica y auxiliar, todo ello con vistas a evaluar y planificar la organización del personal.   |
| Ámbito                             | Bibliotecas de Centros, Biblioteca Histórica, Servicios Centrales y BUC  |
| Método <sup>1</sup>                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Detallar en una tabla cuántos funcionarios pertenecen a cada uno de los grupos funcionariales (A1, A2, B, C1 y C2) y calcular los porcentajes respecto del total de funcionarios.</li> <li>2. Determinar, según su puesto y responsabilidad efectivos, la adscripción del total de los funcionarios a una de estas tres áreas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Directiva</i>: Facultativos y Ayudantes de Biblioteca que asuman Direcciones, Subdirecciones y Jefaturas de Servicio.</li> <li>• <i>Técnica</i>: Jefes de Información y Proceso, Jefes de Sección, Facultativos Base, Ayudantes de Biblioteca Base que sólo ejecuten trabajos técnicos (como catalogación, PI e Información Bibliográfica) y Auxiliares de biblioteca que ejerzan trabajos o responsabilidades técnicas durante más tiempo de la mitad de la jornada.</li> <li>• <i>Auxiliar</i>: Auxiliares de Biblioteca que sólo ejecuten tareas auxiliares (tales como préstamo, colocación y tejuelado) durante más tiempo de la mitad de la jornada.</li> </ul> </li> <li>3. Comparar estos dos porcentajes mediante un gráfico.</li> </ol> |
| Interpretación y uso de resultados | Este indicador aporta, ante todo, un instrumento de reflexión y un dato básico en la política de personal. Ha de haber una cierta proporcionalidad entre los diversos grupos funcionariales, y también la mayor adecuación posible entre las categorías laborales y los puestos desempeñados. De otro modo, pueden surgir problemas funcionales y organizativos.   |
| Fuentes de obtención del indicador | Estatuto del empleado público.   |
| Indicadores relacionados           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de usuarios inscritos por miembro de personal (5.1.1.)</li> <li>• Evolución de la oferta de empleo público para la BUC (5.3)</li> <li>• Porcentaje de puestos orgánicos y de puestos base ocupados interinamente (5.4)</li> <li>• Todos los referentes a los de Proceso y Cargas de trabajo.</li> </ul>  |
| Observaciones del GT-5 “Personal”  | <p><sup>1</sup> Redefinir las tareas de estas tres áreas, dada la dificultad de adscribir determinados trabajos al área Técnica o Auxiliar para obtener un conjunto de datos objetivo y fiable.*</p> <p>*Nota del Servicio de Evaluación de Procesos y Centros: En efecto, es un asunto tan difícil como necesario para este indicador. Nos parecen bien vuestras correcciones.</p>  |

| Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)   | 1 ☹ | 2 | 3 ☺ | 4 | 5 ☺ |
|---|-----|---|-----|---|-----|
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo     |     |   |     |   |     |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas |     |   |     |   |     |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general     |     |   |     |   |     |

### 5.3. Evolución de la oferta de empleo público para la BUC

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| Propuesto por:                     | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros (Corregido por el GT-5 “Personal”)   |
| Definición                         | Número de plazas libres y de promoción, desglosadas por grupos, ofertadas en convocatorias de empleo público durante el último año y los últimos cinco para la BUC, y cotejo con los compromisos establecidos con la Gerencia y la Junta de Personal. |
| Objetivo                           | Hacer un seguimiento del cumplimiento de los compromisos de oferta pública de empleo correspondientes a la BUC.   |
| Ámbito                             | BUC   |
| Método                             | Recuento de las plazas efectivamente ofertadas por grupos en el último año y en los últimos cinco y cotejo con las fechas de compromiso.  |
| Interpretación y uso de resultados | El indicador ofrece un dato básico en la política de personal.  |
| Fuentes de obtención del indicador | Planificación Estratégica, 1.2.1  |
| Indicadores relacionados           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los relativos a política de personal</li> <li>• Porcentaje de puestos orgánicos y porcentaje de puestos base ocupados interinamente (5.4)</li> </ul>   |

| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> | <b>1</b> ☹ | <b>2</b> | <b>3</b> ☺ | <b>4</b> | <b>5</b> ☺ |
|--|------------|----------|------------|----------|------------|
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |            |          |            |          |            |

## 5.4. Porcentaje de puestos orgánicos y de puestos base ocupados interinamente

|  |   |   |     |   |     |
|--|---|---|-----|---|-----|
| Propuesto por:   | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros (Corregido por el GT-5 "Personal")   |   |     |   |     |
| 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.                                     |   |     |   |     |
| Objetivo   | Calibrar qué proporción de la plantilla de personal funcionario de la BUC está cubierta interinamente.  |   |     |   |     |
| Ámbito   | Bibliotecas de Centros, Biblioteca Histórica, Servicios Centrales y BUC   |   |     |   |     |
| Método   | <p>A/B x 100%</p> <p>Donde:</p> <p>A=Número de puestos orgánicos ocupados interinamente</p> <p>B=Número total de puestos orgánicos</p> <p>A/B x 100%</p> <p>Donde:</p> <p>A=Número de puestos base ocupados interinamente</p> <p>B=Número total de puestos base</p> |   |     |   |     |
| Interpretación y uso de resultados                             | Se trata de datos elementales en la política de personal. En el medio plazo el indicador deberá reflejar una progresiva disminución de la interinidad.  |   |     |   |     |
| Fuentes de obtención del indicador                             | Planificación Estratégica, 1.2.1  |   |     |   |     |
| Indicadores relacionados                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los relativos a política de personal</li> <li>• Evolución de la oferta de empleo público para la BUC (5.3)</li> </ul>  |   |     |   |     |
| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> |   |   |     |   |     |
|  | 1 ☹   | 2 | 3 ☺ | 4 | 5 ☺ |
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |   |   |     |   |     |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |   |   |     |   |     |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |   |   |     |   |     |

## 5.5. Tiempo medio transcurrido desde que se produce una baja de personal de plantilla hasta su cobertura

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| Propuesto por:                     | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros (Corregido por el GT-5 “Personal”)   |
| 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.   |
| Objetivo                           | 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.  |
| Ámbito                             | BUC   |
| Método                             | La medición corresponderá a los servicios de personal implicados.<br>A/B<br>Donde:<br>A=∑ tiempos invertidos, en días, desde el surgimiento de las bajas hasta su cobertura, durante un año<br>B=Número total de bajas producidas y cubiertas durante ese año<br>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. |
| Interpretación y uso de resultados | Se trata de un dato elemental en la política de personal. En el medio plazo el indicador deberá reflejar una progresiva disminución de los tiempos medios transcurridos desde que se producen las bajas hasta su cobertura.   |
| Fuentes de obtención del indicador | Plan de Mejoras BUC, 3.1.1.3.4  |
| Indicadores relacionados           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los relativos a política de personal</li> <li>• Tiempo medio desde que se produce una vacante de personal becario hasta su cobertura (5.6)</li> <li>• Número medio de días de ausencia de personal de plantilla no sustituida por unidad (5.6)</li> </ul>  |

| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> | <b>1</b> ☹ | <b>2</b> | <b>3</b> ☹ | <b>4</b> | <b>5</b> ☺ |
|--|------------|----------|------------|----------|------------|
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |            |          |            |          |            |

### 5.5.1. Tiempo medio transcurrido desde que se produce una vacante de personal becario hasta su cobertura

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| Propuesto por:                     | GT-5 "Personal"  |
| 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.   |
| Objetivo                           | 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.  |
| Ámbito                             | BUC  |
| Método                             | La medición corresponderá a los servicios de personal implicados.<br>A/B<br>Donde:<br>A=Σ tiempos invertidos, en días, desde el surgimiento de las vacantes de becarios hasta su cobertura, durante un año<br>B=Número total de vacantes producidas y cubiertas durante ese año.<br>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. |
| Interpretación y uso de resultados | Se trata de un dato fundamental en la política de persona de apoyo a las Bibliotecas. En el medio plazo el indicador deberá reflejar una progresiva disminución de los tiempos medios transcurridos desde que se producen las vacantes hasta su cobertura.   |
| Fuentes de obtención del indicador | Plan de Mejoras BUC, 3.1.1.3.4   |
| Indicadores relacionados           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los relativos a política de personal</li> <li>• Tiempo medio transcurrido desde que se produce una baja de personal de plantilla hasta su cobertura (5.5)</li> <li>• Número medio de días de ausencia de personal de plantilla no sustituida por unidad (5.6)</li> </ul>  |

| Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)   | 1 ☹ | 2 | 3 ☺ | 4 | 5 ☺ |
|---|-----|---|-----|---|-----|
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo     |     |   |     |   |     |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas |     |   |     |   |     |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general     |     |   |     |   |     |

## 5.6. Número medio de días de ausencia de personal de plantilla no sustituida por unidad

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| Propuesto por:                     | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros (Corregido por el GT-5 "Personal")  |
| Definición                         | Número medio anual de días (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.                            |
| Objetivo                           | 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.              |
| Ámbito                             | Bibliotecas de Centros, Biblioteca Histórica, Servicios Centrales y BUC  |
| Método                             | La medición corresponderá a los servicios de personal implicados.<br>A/B<br>Donde:<br>A=Σ de días de ausencia no sustituida del personal de plantilla que conforman una unidad durante un año (con las exclusiones anteriormente citadas en la definición).<br>B=Número de personal de plantilla que conforman dicha unidad<br>El indicador podrá calcularse también para la BUC en su conjunto a efectos comparativos con otras dependencias de la UCM. |
| Interpretación y uso de resultados | Se trata de un dato útil en la gestión de RRHH. Un elevado número medio de días de baja en una unidad puede apuntar a la existencia de problemas organizativos o funcionales. Se analizarán las razones y se emprenderán posibles medidas correctoras. Tener en cuenta este indicador para aquilatar el desempeño de las cargas de trabajo por unidad.   |
| Fuentes de obtención del indicador | Plan de Mejoras BUC, 3.1.1.3.4   |
| Indicadores relacionados           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los relativos a política de personal y cargas de trabajo</li> <li>• Tiempo medio transcurrido desde que se produce una baja de personal de plantilla hasta su cobertura (5.5)</li> <li>• Tiempo medio transcurrido desde que se produce una vacante de personal becario hasta su cobertura (5.5.1)</li> </ul>   |

| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> | <b>1</b> ☹ | <b>2</b> | <b>3</b> ☺ | <b>4</b> | <b>5</b> ☺ |
|--|------------|----------|------------|----------|------------|
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |            |          |            |          |            |

## 5.7. Número de cursos de formación del personal y porcentaje de asistentes

|  |  |          |            |          |            |
|--|--|----------|------------|----------|------------|
| Propuesto por:   | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros   |          |            |          |            |
| Definición   | Número de cursos de formación del personal de la BUC ofertados anualmente, con especial referencia a las temáticas expresamente recogidas en la Planificación Estratégica 2007-2009, y expresión porcentual del número anual de miembros del personal que asiste a los mismos respecto del total de miembros de la plantilla concernidos a lo largo de los últimos cinco años.   |          |            |          |            |
| Objetivo   | Hacer un seguimiento de la oferta de cursos de formación del personal de la BUC, tanto obligatorios como voluntarios, para comprobar su evolución en el tiempo y su grado de adecuación temática a las previsiones de la Planificación Estratégica 2007-2009.  |          |            |          |            |
| Ámbito   | BUC  |          |            |          |            |
| Método   | <p><b>AÑO ----</b>      <b>a)</b>      <b>b)</b>      <b>c)</b>      <b>d)</b>      <b>e)</b>      <b>TOTAL</b></p> <p><b>Nº cursos</b></p> <p><b>%</b></p> <p><b>asistentes</b></p> <p>Confeccionar una tabla con el número total de cursos de formación impartidos durante un año, dividida en las siguientes columnas:</p> <p><b>a)</b> Cursos de formación impartidos al personal sobre recursos de información y herramientas de la BUC (PE, 1.4.2)</p> <p><b>b)</b> Cursos de formación impartidos al personal sobre prevención de riesgos laborales (PE, 1.5.2 y 3.2.4)</p> <p><b>c)</b> Cursos de marketing impartidos a los responsables de las bibliotecas (PE, 2.3.2)</p> <p><b>d)</b> Cursos impartidos sobre preservación y conservación (PE, 7.1.1)</p> <p><b>e)</b> Cursos de formación de informática y otras temáticas</p> <p><b>TOTAL</b> de cursos de formación del personal impartidos en el año</p> <p>El porcentaje de asistentes se calculará según la fórmula:<br/> <math>A/B \times 100\%</math> Donde:<br/> A= número de asistentes a cursos de formación del personal sobre a)/b)/c)/d)/e)<br/> B= número potencial de miembros de la plantilla susceptibles de asistir a cada tipo de curso.</p> <p>El porcentaje medio total de asistencia a los cursos de formación de la BUC será el valor medio de los resultados obtenidos.</p> <p>Si se considerase la oportunidad de comparar resultados de los cursos voluntarios y obligatorios, podría reiterarse la tabla para los unos y para los otros.</p> |          |            |          |            |
| Interpretación y uso de resultados                             | Se trata de un indicador complejo que aúna la medición de diversos valores, pero que ofrece una visión de conjunto interesante, sobre todo en una serie histórica.   |          |            |          |            |
| Fuentes de obtención del indicador                             | Plan de Mejoras BUC, 3.1.2.3.1<br>Planificación Estratégica BUC 2007-2009 (1.4.2, 1.5.2., 3.2.4., 2.3.2 y 7.1.1)   |          |            |          |            |
| Indicadores relacionados                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de satisfacción del personal a partir de las encuestas de clima laboral (5.11)</li> </ul>   |          |            |          |            |
| Observación  | Nota del Servicio de Evaluación: Sería interesante precisar si se establece un número de horas mínimo por curso para considerarlo o incluso si habría que medir las horas de formación recibidas más que los cursos.   |          |            |          |            |
| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> |  |          |            |          |            |
|  | <b>1</b> ☹   | <b>2</b> | <b>3</b> ☺ | <b>4</b> | <b>5</b> ☺ |
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |  |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |  |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |  |          |            |          |            |

## 5.8. Porcentaje de centros donde se reúne la Comisión de Biblioteca y número anual de reuniones

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| Propuesto por:                     | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros   |
| Definición                         | Proporción de centros donde se reúne la Comisión de Biblioteca con respecto al total de centros y número anual de reuniones de las distintas comisiones de bibliotecas de centros.   |
| Objetivo                           | Determinar qué comisiones de biblioteca de los centros están activas y cuál es su grado de actividad.  |
| Ámbito                             | Bibliotecas de Centros y BUC   |
| Método                             | A/B x 100%<br>Donde:<br>A=Número de centros en los que se reúne la Comisión de Biblioteca<br>B=Número total de centros<br>Hacer constar el número de reuniones de cada Biblioteca de Centro.   |
| Interpretación y uso de resultados | La Comisión de Biblioteca de Centro es el “órgano consultivo y asesor de la Junta de Centro”, “le corresponde resolver y decidir sobre las mismas materias que la Comisión de Biblioteca de la Universidad en el ámbito de su competencia específica” y “se reunirá en sesiones ordinarias al menos una vez al año” ( <i>Reglamento de la Biblioteca</i> , arts. 25-28). |
| Fuentes de obtención del indicador | Plan de Mejoras BUC, 1.4.1.3.2   |
| Indicadores relacionados           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Porcentaje de sesiones de la Comisión de Biblioteca de Centro a las que acuden los alumnos (5.8.1)</li> </ul>   |

| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> | <b>1</b> ☹ | <b>2</b> | <b>3</b> ☺ | <b>4</b> | <b>5</b> ☺ |
|--|------------|----------|------------|----------|------------|
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |            |          |            |          |            |

### 5.8.1 Porcentaje de sesiones de la Comisión de Biblioteca de Centro a las que acuden los estudiantes

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| Propuesto por:                     | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros  |
| Definición                         | Proporción de sesiones de las comisiones de biblioteca de centro a las que acuden los representantes de los alumnos respecto del total de reuniones de las comisiones de bibliotecas de los centros.  |
| Objetivo                           | Determinar qué grado de participación tienen los estudiantes en el funcionamiento operativo de las comisiones de biblioteca de los centros.   |
| Ámbito                             | Bibliotecas de Centros y BUC  |
| Método                             | $A/B \times 100\%$<br>Donde:<br>A=Número de sesiones de las comisiones de biblioteca de los centros con participación de estudiantes<br>B=Número total de sesiones de las comisiones de biblioteca de los centros   |
| Interpretación y uso de resultados | La participación de los estudiantes en la toma de decisiones relativas a su biblioteca es un aspecto importante para garantizar que su voz sea escuchada y sus necesidades y opiniones debidamente tomadas en consideración. Es un medio interesante para que los responsables de la biblioteca escuchen y debatan en el seno de las comisiones de biblioteca las propuestas que los estudiantes formulen a través de sus representantes. |
| Fuentes de obtención del indicador | Plan de Mejoras BUC, 1.4.1.3.3  |
| Indicadores relacionados           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Porcentaje de centros donde se reúne la Comisión de Biblioteca y número anual de reuniones (5.8)</li> </ul>  |

| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> | <b>1</b> ☹ | <b>2</b> | <b>3</b> ☺ | <b>4</b> | <b>5</b> ☺ |
|--|------------|----------|------------|----------|------------|
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |            |          |            |          |            |

## 5.9. Acciones de cooperación profesional y social de la BUC

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| Propuesto por:                     | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros (Corregido por el GT-5 "Personal")  |
| Definición                         | Número anual de acciones llevadas a cabo por personal de la BUC con repercusión profesional y social, tales como: participación en órganos y comités de asociaciones profesionales tanto nacionales como internacionales (PE, 5.1.1); publicaciones, cursos y ponencias sobre temas biblioteconómicos y de patrimonio bibliográfico a cargo de personal de la BUC (PE, 7.4.2); recursos bibliográficos recopilados sobre derechos humanos y justicia social en la web (PE, 5.3.1); acciones de cooperación cultural con bibliotecas públicas y otras instituciones (tales como envío de donativos a países sin recursos) (PE, 5.3.2), etc. |
| Objetivo                           | Reflejar la actividad en cooperación, tanto profesional como social, llevada a cabo por personal de la BUC.  |
| Método                             | Elaborar una tabla con indicación de los tipos de actividades de cooperación profesional y social llevadas a cabo, el número de personas o unidades implicadas y la acción o acciones concretas efectuadas: participación en asociaciones profesionales; recursos recopilados en la web sobre derechos humanos; acciones de cooperación cultural; publicaciones, cursos o ponencias relativos a bibliotecas, etc.  |
| Ámbito                             | BUC  |
| Fuentes de obtención del indicador | Planificación Estratégica BUC 2007-2009, Línea estratégica 5.1.1   |
| Indicadores relacionados           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Número y tipo de actuaciones culturales efectuadas o promovidas por las bibliotecas (4.8)</li> </ul>  |

| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> | <b>1</b> ☹ | <b>2</b> | <b>3</b> ☺ | <b>4</b> | <b>5</b> ☺ |
|--|------------|----------|------------|----------|------------|
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |            |          |            |          |            |

## 5.10. Evolución de la satisfacción del personal a partir de las encuestas de clima laboral

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| Propuesto por:                     | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros (Corregido por el GT-5 “Personal”)   |
| Objetivo                           | Analizar la evolución anual de las encuestas de satisfacción 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.  |
| Ámbito                             | BUC   |
| Método                             | Analizar, en una tabla comparativa de los últimos cinco años, uno a uno los aspectos sobre los que se interroga al personal en las encuestas de clima laboral. Elaborar un informe de conclusiones que destaque los aspectos básicos a mejorar y proponga medidas a tomar.  |
| Interpretación y uso de resultados | La satisfacción del personal respecto de las condiciones del medio de trabajo es un aspecto clave para asegurar un buen desempeño y una confluencia entre el interés del trabajador y el de la organización. El análisis del punto de vista del trabajador debe tenerse siempre en cuenta de cara a la toma de decisiones. Una mejora en los resultados de este indicador cualitativo atestiguará los esfuerzos de los responsables de la biblioteca por mejorar las condiciones y el clima de trabajo. |
| Indicadores relacionados           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los relativos a personal y cargas de trabajo</li> <li>• Evolución del nivel de satisfacción en las encuestas de los becarios-colaboradores (5.10.1)</li> </ul>   |

| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> | <b>1</b> ☹ | <b>2</b> | <b>3</b> ☺ | <b>4</b> | <b>5</b> ☺ |
|--|------------|----------|------------|----------|------------|
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |            |          |            |          |            |

### 5.10.1. Evolución del nivel de satisfacción en las encuestas de los becarios colaboradores

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| Propuesto por:                     | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros (Corregido por el GT-5 “Personal”)   |
| Objetivo                           | Analizar la evolución anual de las encuestas realizadas a los becarios-colaboradores con el fin de estudiar sugerencias, detectar aspectos problemáticos y establecer posibles mejoras.   |
| Ámbito                             | BUC   |
| Método                             | Analizar, en una tabla comparativa de los últimos cinco años, los aspectos sobre los que se interroga a los becarios-colaboradores. Elaborar un informe de conclusiones que destaque los aspectos básicos a mejorar y proponga medidas a tomar.   |
| Interpretación y uso de resultados | La opinión de los becarios-colaboradores puede ser de utilidad tanto para mejorar las propias condiciones de desempeño de las becas de colaboración como para mejorar determinados aspectos básicos de la gestión bibliotecaria. La doble perspectiva del becario, como estudiante familiarizado con la biblioteca y como colaborador, confiere interés a sus opiniones para el gestor bibliotecario. Una evolución favorable de este indicador cualitativo resultará, por ello, doblemente positiva. |
| Indicadores relacionados           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los relacionados con la satisfacción de los usuarios y del personal</li> </ul>   |

| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> | <b>1</b> ☹ | <b>2</b> | <b>3</b> ☺ | <b>4</b> | <b>5</b> ☺ |
|--|------------|----------|------------|----------|------------|
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |            |          |            |          |            |

| <b>5.11. Número de préstamos por miembro del personal</b>      |   |
|--|---|
| Propuesto por:   | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros  |
| Definición   | Número de préstamos en un periodo de tiempo (p.e., un año) dividido por el número de miembros del personal de la biblioteca, excluyendo los becarios.   |
| Objetivo   | Se trata de un indicador de productividad o rendimiento que parte del principio de que cuanto mayor sea la circulación por personal tanto más eficiente estará siendo la biblioteca. Se calcula sobre la totalidad del personal de la biblioteca (excluyendo becarios) porque se entiende que el personal en su conjunto permite que la biblioteca cumpla este objetivo.  |
| Ámbito   | Bibliotecas de Centros, Biblioteca Histórica y BUC  |
| Método   | A/B<br>Donde:<br>A= Número de préstamos en un periodo de tiempo (1 año) por biblioteca<br>B= Número de miembros del personal de cada biblioteca (no becarios)<br>El indicador se aplicará a cada biblioteca de centro y a la BUC en general.<br>En cuanto a la Biblioteca Histórica, se verá su conveniencia o no de aplicar el indicador considerando el préstamo en sala u otros posibles préstamos especiales. |
| Interpretación y uso de resultados                             | Es un indicador útil sobre todo en una serie histórica. Permite calibrar el volumen de trabajo de préstamo en relación al volumen de plantilla. Se verá afectado por factores como la disminución del número de alumnos o los cambios en la política de préstamo.   |
| Fuentes de obtención del indicador                             | ÁVILA, Belén, FUSHIMI, Marcela, <i>Indicadores de primer nivel</i> [en línea]. En: TIEB Taller de Indicadores de Evaluación de Bibliotecas, 3-4 de diciembre de 2007, La Plata, Argentina. (Consultable en: <a href="http://tieb.fahce.unlp.edu.ar/">http://tieb.fahce.unlp.edu.ar/</a> )   |
| Indicadores relacionados                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de la colección prestada en el último año (y en los últimos 5 años) (3.5)</li> <li>• Número de usuarios inscritos por miembro de personal (5.1)</li> </ul>  |
| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> |   |
|  | <b>1 ☹ 2 3 ☺ 4 5 ☺</b>  |
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |   |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |   |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |   |

## 5.12. Actividades principales por Unidad en relación con los efectivos disponibles

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| Propuesto por:                     | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros   |
| Definición                         | Porcentaje de trabajo global invertido por los integrantes de cada Unidad (Biblioteca o Servicio) en el desempeño de las actividades principales de la Unidad.   |
| Objetivo                           | Precisar las tareas principales de las diferentes unidades y las cargas de trabajo asociadas a ellas a fin de valorar el grado de eficiencia en el desempeño, la organización interna del trabajo y calibrar las necesidades de personal.  |
| Ámbito                             | Bibliotecas de Centros, Biblioteca Histórica y Servicios Centrales   |
| Método                             | <p>Relacionar las actividades principales de la Unidad, que supongan al menos el 80% del trabajo global. Descartar actividades esporádicas. Aquellas actividades periódicas que sí conlleven importantes cargas de trabajo, deben traducirse, en lo posible, a horas de la jornada diaria media de los trabajadores implicados. Estimar el total de horas de trabajo que la unidad dedica diariamente (como media) a cada actividad. Calcular el 100% de horas de trabajo de la Unidad. Asignar los porcentajes correspondientes a cada actividad respecto del 100%.</p> <p>Ej.: Las actividades principales de una Unidad son X, Y y Z. La Unidad dispone de tres efectivos: A, B y C.<br/>         “A” dedica, de media, 3 de sus 7 h. de jornada diaria a la actividad X y 3 a la Y.<br/>         “B” dedica 3 h. de su jornada a la actividad Y y 3 a la actividad Z.<br/>         “C” dedica 6 h. de su jornada a la actividad Z.<br/>         Entonces tenemos que, aplicando una regla de tres:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El 100% de horas trabajadas diariamente de la unidad = 21 h.</li> <li>• La actividad X supone 3 h. = 14% de la actividad de la Unidad</li> <li>• La actividad Y supone 6 h. = 28% de la actividad de la Unidad</li> <li>• La actividad Z supone 9 h. = 42% de la actividad de la Unidad</li> </ul> |
| Interpretación y uso de resultados | Este indicador requiere reflexión y diálogo interno en la Unidad a fin de establecer unos valores diarios medios que se aproximen a la actividad real desempeñada. Necesariamente serán valores orientativos aproximados. Esto, naturalmente, ha de tenerse en cuenta a la hora de interpretar los resultados. Sin embargo, desde el punto de vista gestor, es un indicador de gran utilidad para obtener una visión global del trabajo desempeñado por cada unidad y una visión global del total de unidades. La comparación de resultados entre unidades deberá ser siempre convenientemente matizada y ponderada a fin de extraer conclusiones válidas.   |
| Fuentes de obtención del indicador | Diversos documentos de distinto origen y naturaleza en torno a ponderación de cargas de trabajo.   |
| Indicadores relacionados           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los que ponderen cargas de trabajo y tiempos medios de procesos</li> <li>• Porcentaje de personal en servicios a los usuarios sobre el total del personal (6.6.1)</li> </ul>  |

| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> | <b>1</b> ☹ | <b>2</b> | <b>3</b> ☺ | <b>4</b> | <b>5</b> ☺ |
|--|------------|----------|------------|----------|------------|
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |            |          |            |          |            |

### 5.12.1. Porcentaje de personal en servicios a usuarios y en proceso técnico

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| Propuesto por:                     | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros  |
| Definición                         | El número de trabajadores equivalentes a tiempo completo asignados a la prestación de servicios directos a usuarios y asignados a proceso técnico expresado como un porcentaje sobre la plantilla total en unidades equivalentes a tiempo completo. Los servicios a usuarios incluyen las siguientes funciones: préstamo, referencia e información bibliográfica (física y telemática), PI, formación a usuarios y colocación y ordenación en las estanterías.  |
| Objetivo                           | Determinar el esfuerzo realizado por la biblioteca en servicios públicos y en proceso técnico en relación con el contexto general de servicios. El indicador cuantifica el tiempo de atención al público (presencial o telemática) y el tiempo dedicado al proceso técnico en relación al volumen total de trabajo de la biblioteca.  |
| Ámbito                             | Bibliotecas de Centros, Biblioteca Histórica, Servicios Centrales y BUC   |
| Método                             | Para un periodo presupuestario dado (p.e., un año), se determina el número de puestos de trabajo equivalentes a tiempo completo directamente asignados a servicios a usuarios/proceso técnico. Para puestos con varias ocupaciones, se estima la proporción de tiempo empleado en servicios a usuarios.<br>El indicador es: $A/B \times 100\%$<br>Donde:<br>A= Número de empleados equivalentes a tiempo completo asignados a servicios a usuarios/proceso técnico<br>B= Número total de empleados equivalentes a tiempo completo<br>Los Servicios Centrales aplicarán el indicador en la medida en que pueda ser aplicable a sus distintos servicios.<br>Para la BUC en general se estimará la media de los tiempos obtenidos. |
| Interpretación y uso de resultados | El indicador mide el tiempo dedicado a servicios directos a usuarios y a proceso técnico, no la calidad de los mismos, que ha de ser evaluada por otros medios, como las encuestas de satisfacción de usuarios. En el indicador influirá el número de puntos de servicio, la proporción de fondos en depósitos y libre acceso, el nivel de desarrollo de la automatización de servicios y el alcance y soporte de los servicios ofrecidos en general.<br>El resultado obtenido no tiene un valor predeterminado, pero sí es útil como índice comparativo y de análisis sobre la prestación de servicios.  |
| Fuentes de obtención del indicador | UNE 50137:2000/IM:2005  |
| Indicadores relacionados           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los que valoren cargas de trabajo</li> <li>• Los relativos a proceso técnico</li> <li>• Actividades principales por unidad en relación con los efectivos disponibles para su ejecución (6.6)</li> <li>• Evolución de la percepción de los servicios a los usuarios en las encuestas de satisfacción de usuarios (4.9)</li> <li>• Número de quejas justificadas de los usuarios por deficiencias en el servicio (4.9.1)</li> </ul>  |
| Observaciones                      | Nota del Servicio de Evaluación de Procesos y Centros: Indicador muy semejante (para servicios a usuarios) al 2.11 propuesto por el GT-2 "Instalaciones". ¿Creéis que deben mantenerse ambos?   |

| Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)   | 1 ☹ | 2 | 3 ☺ | 4 | 5 ☺ |
|---|-----|---|-----|---|-----|
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo     |     |   |     |   |     |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas |     |   |     |   |     |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general     |     |   |     |   |     |

### 5.13. Porcentaje de personal de plantilla de la BUC respecto del total de PAS de la UCM

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| Propuesto por:                     | GT-5 "Personal"   |
| Definición                         | Proporción de personal de plantilla bibliotecario respecto al total de personal de la UCM   |
| Objetivo                           | Calibrar la proporción de la plantilla PAS de la UCM que pertenece a la BUC   |
| Ámbito                             | BUC   |
| Método                             | A/B x 100%<br>Donde:<br>A= número de personal de plantilla de la BUC<br>B= número de personal de plantilla PAS de la UCM  |
| Interpretación y uso de resultados | Evaluar el peso del personal de la BUC respecto al total del PAS de la UCM  |
| Indicadores relacionados           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los relativos a política de personal</li> <li>• Comparación del porcentaje de puestos orgánicos en la BUC y el resto del PAS de la UCM (5.13.1)</li> </ul> |

| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> | <b>1</b> ☹ | <b>2</b> | <b>3</b> ☺ | <b>4</b> | <b>5</b> ☺ |
|--|------------|----------|------------|----------|------------|
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |            |          |            |          |            |

### 5.13.1. Comparación del porcentaje de puestos orgánicos en la BUC y el resto del PAS de la UCM

|                          |   |
|--------------------------|---|
| Propuesto por:           | GT-5 "Personal"   |
| Definición               | Comparar el porcentaje de puestos orgánicos adscritos en la BUC con respecto al resto del PAS de la UCM.  |
| Objetivo                 | Calibrar la dotación de puestos orgánicos de la BUC y el resto del PAS de la UCM  |
| Ámbito                   | BUC   |
| Método                   | <p><b>1.</b> <math>A/B \times 100\%</math><br/>Donde:<br/>A=Número de puestos orgánicos de la BUC<br/>B=Número total de plantilla de la BUC</p> <p><b>2.</b> <math>A/B \times 100\%</math><br/>Donde:<br/>A=Número de puestos orgánicos de PAS de la UCM (excepto personal de la BUC)<br/>B=Número total de plantilla de PAS de la UCM (excepto personal de la BUC)</p> <p><b>3.</b> Comparar estos dos porcentajes mediante un gráfico</p> |
| Indicadores relacionados | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los relativos a política de personal</li> <li>• Porcentaje de personal de plantilla de la BUC respecto al total de PAS de la UCM (5.13)</li> </ul>   |

| Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)   | 1 ☹ | 2 | 3 ☺ | 4 | 5 ☺ |
|---|-----|---|-----|---|-----|
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo     |     |   |     |   |     |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas |     |   |     |   |     |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general     |     |   |     |   |     |

### 5.14. Porcentaje de personal becario respecto al total de personal de la biblioteca

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| Propuesto por:                     | GT-5 "Personal"  |
| Definición                         | Proporción de personal becario respecto al total de la plantilla.  |
| Objetivo                           | Calibrar la proporción de becarios en el total de la plantilla.  |
| Ámbito                             | Bibliotecas de Centros, Biblioteca Histórica, Servicios Centrales y BUC  |
| Método                             | $A/B \times 100\%$<br>Donde:<br>A= número de becarios<br>B= número de personal de plantilla  |
| Interpretación y uso de resultados | Evaluar el peso real de los becarios en el trabajo total de la BUC   |
| Indicadores relacionados           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los relativos a política de personal</li> <li>• Porcentaje de personal becario respecto al personal de los grupos C y D (5.14.1)</li> </ul> |

| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> | <b>1</b> ☹ | <b>2</b> | <b>3</b> ☺ | <b>4</b> | <b>5</b> ☺ |
|--|------------|----------|------------|----------|------------|
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |            |          |            |          |            |

### 5.14.1. Porcentaje de personal becario respecto al personal de los grupos C y D

|  |   |   |     |   |     |
|--|---|---|-----|---|-----|
| Propuesto por:   | GT-5 "Personal"   |   |     |   |     |
| Definición   | Proporción de personal de plantilla bibliotecario respecto al personal de los grupos C y D de la BUC  |   |     |   |     |
| Objetivo   | Calibrar la proporción de becarios en el total de la plantilla de los grupos C y D.   |   |     |   |     |
| Ámbito   | Bibliotecas de Centros, Biblioteca Histórica, Servicios Centrales y BUC   |   |     |   |     |
| Método   | $A/B \times 100\%$<br>Donde:<br>A= número de becarios<br>B= número de personal de plantilla de los grupos C y D + becarios  |   |     |   |     |
| Interpretación y uso de resultados                             | Evaluar el peso real de los becarios en el trabajo total de los grupos C y D  |   |     |   |     |
| Indicadores relacionados                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los relativos a política de personal</li> <li>• Porcentaje de personal becario respecto al total del personal (5.14.)</li> </ul> |   |     |   |     |
| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> |   |   |     |   |     |
|  | 1 ☹   | 2 | 3 ☺ | 4 | 5 ☺ |
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |   |   |     |   |     |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |   |   |     |   |     |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |   |   |     |   |     |

| <b>5.15. Evolución de la distribución de la plantilla de la BUC</b> |   |          |            |          |            |
|---|---|----------|------------|----------|------------|
| Propuesto por:  | GT-5 “Personal”   |          |            |          |            |
| Definición  | Número de personas adscritas a los centros desglosadas por grupos durante los últimos cinco años.   |          |            |          |            |
| Objetivo  | Analizar la evolución de la distribución de la plantilla durante un periodo de cinco años.  |          |            |          |            |
| Ámbito  | Bibliotecas de Centro, Biblioteca Histórica, Servicios Centrales  |          |            |          |            |
| Método  | Detallar en una tabla comparativa de los últimos cinco años la adscripción de funcionarios distribuidos por grupos y por centros.   |          |            |          |            |
| Interpretación y uso de resultados                                  | Es un dato útil en la gestión de recursos humanos y una herramienta necesaria para aplicar políticas de distribución de personal en la BUC. El cruce de esta información con procesos y cargas de trabajo ayudará a conocer mejor el funcionamiento de los distintos centros y servicios. |          |            |          |            |
| Fuentes de obtención del indicador                                  | Plan Estratégico 2.2.3.   |          |            |          |            |
| Indicadores relacionados  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los relativos a personal y cargas de trabajo</li> </ul>  |          |            |          |            |
| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b>      |   |          |            |          |            |
|   | <b>1</b> ☹  | <b>2</b> | <b>3</b> ☺ | <b>4</b> | <b>5</b> ☺ |
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo               |   |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas           |   |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general               |   |          |            |          |            |

## 5.16. Puestos de lectura de la/s Biblioteca/s por personal auxiliar en esa/s Biblioteca/s

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| Propuesto por:                     | GT-2 "Instalaciones"<br>(Si lo consideráis de interés, rellenad por favor la ficha)  |
| Definición                         | Número de puestos de lectura dividido por el número de miembros del personal de la biblioteca, excluyendo los becarios.  |
| Objetivo                           | 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. Se calcula sobre la totalidad del personal de la biblioteca (excluyendo becarios) porque se entiende que el personal en su conjunto permite que la biblioteca cumpla este objetivo. |
| Ámbito                             | Bibliotecas de Centros   |
| Método                             |  |
| Interpretación y uso de resultados |  |
| Fuentes de obtención del indicador |  |
| Indicadores relacionados           |  |

| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> | <b>1</b> ☹ | <b>2</b> | <b>3</b> ☺ | <b>4</b> | <b>5</b> ☺ |
|--|------------|----------|------------|----------|------------|
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |            |          |            |          |            |

## 5.17. Volúmenes en libre acceso por el número de personal auxiliar en esa biblioteca

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| Propuesto por:                     | GT-2 “Instalaciones”<br>(Si lo consideráis de interés, rellenad por favor la ficha)  |
| Definición                         | Número de volúmenes de libre acceso dividido por el número de miembros del personal de la biblioteca, excluyendo los becarios.   |
| Objetivo                           | Se trata de un indicador de productividad o rendimiento que parte del principio de cuanto más volúmenes en libre acceso por personal tanto más carga de trabajo supone. Se calcula sobre la totalidad del personal de la biblioteca (excluyendo becarios) porque se entiende que el personal en su conjunto permite que la biblioteca cumpla este objetivo |
| Ámbito                             | Bibliotecas de Centros   |
| Método                             |  |
| Interpretación y uso de resultados |  |
| Fuentes de obtención del indicador |  |
| Indicadores relacionados           |  |

| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> | <b>1</b> ☹ | <b>2</b> | <b>3</b> ☺ | <b>4</b> | <b>5</b> ☺ |
|--|------------|----------|------------|----------|------------|
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |            |          |            |          |            |

## 5.18. Revistas vivas en Biblioteca/s por personal dedicado a su gestión

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| Propuesto por:                     | GT-2 “Instalaciones”<br>(Si lo consideráis de interés, rellenad por favor la ficha)  |
| Definición                         | Títulos de revistas vivas dividido por el número de miembros del personal de la biblioteca, excluyendo los becarios  |
| Objetivo                           | Se trata de un indicador de productividad o rendimiento que parte del principio de cuanto más títulos de revistas vivas por personal tanto más carga de trabajo supone. Se calcula sobre la totalidad del personal de la biblioteca (excluyendo becarios) porque se entiende que el personal en su conjunto permite que la biblioteca cumpla este objetivo |
| Ámbito                             | Bibliotecas de Centros   |
| Método                             |  |
| Interpretación y uso de resultados |  |
| Fuentes de obtención del indicador |  |
| Indicadores relacionados           |  |

| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> | <b>1</b> ☹ | <b>2</b> | <b>3</b> ☺ | <b>4</b> | <b>5</b> ☺ |
|--|------------|----------|------------|----------|------------|
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |            |          |            |          |            |

## 5.19. Número de ejemplares añadidos al catálogo por personal de biblioteca

|  |   |   |     |   |     |
|--|---|---|-----|---|-----|
| Propuesto por:   | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros  |   |     |   |     |
| Definición   |   |   |     |   |     |
| Objetivo   | 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 |   |     |   |     |
| Ámbito   | Bibliotecas de Centros  |   |     |   |     |
| Método   | A/B<br>A= número de ejemplares añadidos al catálogo en el año<br>B= número de personal de la biblioteca   |   |     |   |     |
| Interpretación y uso de resultados                             | Se valora el impacto en todo el personal de la biblioteca por ser una de las actividades básicas de la misma  |   |     |   |     |
| Fuentes de obtención del indicador                             |   |   |     |   |     |
| Indicadores relacionados                                       | Todos los referidos a las cargas de trabajo y personal  |   |     |   |     |
| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> |   |   |     |   |     |
|  | 1 ☹   | 2 | 3 ☺ | 4 | 5 ☺ |
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |   |   |     |   |     |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |   |   |     |   |     |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |   |   |     |   |     |

## 5.20. Valoración del personal por parte de los usuarios

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| Propuesto por:                     | Servicio de Evaluación de Procesos y Centros   |
| Definición                         | Opinión de los usuarios (alumnos) sobre el trato y las capacidades técnicas del personal de la biblioteca.   |
| Objetivo                           | Considerar el grado de satisfacción de los usuarios respecto del personal es uno de los criterios básicos para la adecuada gestión de la biblioteca. |
| Ámbito                             | BUC y Bibliotecas de Centros   |
| Método                             | El dato se obtiene de las encuestas anuales de satisfacción de los usuarios.   |
| Interpretación y uso de resultados | Se trata de un aspecto decisivo en la valoración general del servicio de la biblioteca por parte del usuario.  |
| Fuentes de obtención del indicador |  |
| Indicadores relacionados           |  |

| <b>Valoración del indicador (1 nada útil ----- 5 muy útil)</b> | <b>1</b> ☹ | <b>2</b> | <b>3</b> ☹ | <b>4</b> | <b>5</b> ☺ |
|--|------------|----------|------------|----------|------------|
| Utilidad del indicador para evaluar cargas de trabajo          |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para la gestión de las bibliotecas      |            |          |            |          |            |
| Utilidad del indicador para evaluar la BUC en general          |            |          |            |          |            |