



**SEGUNDA JORNADA DE VALORACIÓN
DE INDICADORES PARA LA
BIBLIOTECA COMPLUTENSE**

1. Costes

1.01 Porcentaje del presupuesto de la Universidad destinado a la Biblioteca

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

Fuente: Indicadores REBIUN
Poll, R.; Boekhorst, P. te, Measuring quality, 2007
Indicadores COBUN 2008, 3.1 (sólo mide el gasto en colecciones)

1.02 Gasto en recursos de información por usuario

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

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

1.03 Gasto en adquisición de fondos bibliográficos por usuario

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.

Fuente: Indicadores BUC 2006 según Indicadores UCUA

1.04 Gasto en recursos electrónicos por uso

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.

Fuente: Indicadores REBIUN

1.05 Coste por descarga de artículo de texto completo

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.

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

1.06 Coste por descarga de libro electrónico

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

Fuente: Servicio de Evaluación de Procesos y Centros

1.07 Coste por consulta de bases de datos en línea

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

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

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

1.08 Gasto en personal por usuario

Gastos de personal del Capítulo I del Presupuesto de la UCM correspondiente a la BUC en una anualidad dividido por el número de usuarios inscritos en el curso que comienza en dicho año. Se excluyen los gastos relativos a becarios-colaboradores. Evaluar en el tiempo el gasto en personal que la BUC supone para la UCM relacionándolo con el total de usuarios inscritos de la Biblioteca. Este indicador puede ser útil en una serie temporal y para la comparación con bibliotecas universitarias similares.

Fuente: Indicadores REBIUN

1.09 Gasto en material informático por usuario

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

Fuente: GT-1 "Presupuestos"

1.10 Gasto en bibliografía básica por usuario

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

Fuente: GT-1 "Presupuestos"

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

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

Fuente: GT-2 "Instalaciones"

1.12 Coste de las duplicaciones de revistas impresas adquiridas

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

Fuente: Planificación Estratégica 2007-2009 BUC, 6.1.2

2. Infraestructuras

2.01 Metros cuadrados por usuario

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

Fuente: Indicadores REBIUN

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

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.

Fuente: Servicio de Evaluación de Procesos y Centros

2.03 Usuarios por puesto de lectura

El número de usuarios inscritos en la Biblioteca en relación con el número de puestos de lectura..
Se pretende calibrar los espacios existentes con el objetivo de adecuarlos a las necesidades de los usuarios.

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

2.04 Estudiantes matriculados por puesto para trabajo en grupo

El número estudiantes inscritos en la biblioteca en relación con los puesto de lectura en grupo.
Se pretende calibrar los espacios disponibles para los usuarios con el objetivo de adecuarlos a las dimensiones de la comunidad de usuarios a que cada biblioteca da servicio en primera instancia.

Fuente: Plan de Mejoras BUC, 3.2.1.3.4.

2.05 Porcentaje de puestos de lectura informatizados

Porcentaje de puestos de lectura informatizados para el público en las bibliotecas respecto del total de puestos de lectura disponibles. Se contabilizarán todos aquellos puestos con ordenador existentes en la Biblioteca, independientemente de su localización: Salas de Lectura, Mediatecas, Salas informáticas, etc. (Se incuyen los Pcs portátiles)

Evaluar la suficiencia o no de la proporción de puestos de lectura informatizados en las bibliotecas respecto del total.

Fuente: Plan de Mejoras BUC, 3.2.2.3.2.

2.06 Visitas a las bibliotecas por usuario

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

Fuente: Plan de Mejoras BUC, 3.2.2.3.2.

2.07 Porcentaje de ocupación en periodos de máxima afluencia

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

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

2.08 Usuarios por ordenador de uso público

Número de usuarios inscritos dividido por el número de ordenadores disponibles para los usuarios, tanto fijos en salas como portátiles en préstamo.

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

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

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

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.

Fuente: Servicio de Evaluación de Procesos y Centros

2.10 Puestos de lectura de la Biblioteca por personal

Número de puestos de lectura dividido por el número de miembros del personal de la biblioteca.

Se trata de un indicador de productividad o rendimiento que parte del principio de cuanto más puestos de lectura por personal tanto más carga de trabajo supone

Fuente: GT-2 “Instalaciones”

2.11 Puntos de servicio por personal de tarde

Este indicador pretende reflejar la realidad del Centro o Unidad, en función de los Espacios o Servicios que requieren personal para su atención en el turno de tarde.

Recoger la realidad sobre la distribución espacial del Personal y la atención personalizada requerida en los puntos de servicio existentes.

Fuente: Sugerido en la Jornada de Indicadores 24 de septiembre 2008

2.12 Puntos de servicio por personal de mañana

Este indicador pretende reflejar la realidad del Centro o Unidad, en función de los Espacios o Servicios que requieren personal para su atención en el turno de mañana..

Recoger la realidad sobre la distribución espacial del Personal y la atención personalizada requerida en los puntos de servicio existentes.

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

3. Colecciones

3.01 Porcentaje de monografías ingresadas por compra

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

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

3.02 Porcentaje de la colección sin catalogar

Expresión porcentual anual del número de ejemplares de la colección complutense sin catalogar respecto del total de ejemplares que integran las colecciones complutenses.

Se pretende calibrar anualmente qué proporción de las colecciones de los centros, de la Biblioteca Histórica y de la UCM en general está integrada en el catálogo automatizado de la BUC.

Fuente: Indicadores REBIUN 2005

3.03 Ejemplares incorporados al catálogo por usuario

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

Fuente: Indicadores REBIUN

3.04 Porcentaje de títulos de revista ingresados por canje y donación

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.

Fuente: Servicio de Evaluación de Procesos y Centros

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

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

Fuente: Planificación Estratégica 2007-2009 BUC, 6.3.3

3.06 Porcentaje de la colección prestada

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

Fuente: Servicio de Evaluación de Procesos y Centros

3.07 Porcentaje de las nuevas adquisiciones prestadas

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

Fuente: Servicio de Evaluación de Procesos y Centros



3.08 Porcentaje de la colección en libre acceso prestada

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

Fuente: Servicio de Evaluación de Procesos y Centros

3.09 Porcentaje de autopréstamos por total de préstamos

Expresión porcentual del volumen de autopréstamos en un periodo de tiempo (p.e., un año) respecto del total de préstamos realizados. Se pretende evaluar el uso de las máquinas de autopréstamo en las bibliotecas de centros de la BUC, de cara a intensificarlo como alternativa al sistema manual de préstamo.

Fuente: Planificación Estratégica 2007-2009 BUC, 3.4.4.

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

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

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

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

Fuente: Planificación Estratégica 2007-2009 BUC, 3.4.4.

3.11 Porcentaje de asignaturas con bibliografía recomendada actualizada adquirida

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

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

Fuente: Plan de Mejoras BUC, 1.2.1

3.12 Ejemplares por título de bibliografía recomendada adquiridos

Número medio de ejemplares por título de bibliografía recomendada adquiridos en el último año en las distintas bibliotecas. Se pretende definir una serie de criterios y pautas generales para la BUC en relación con el número de ejemplares por título de bibliografía recomendada que sería aconsejable adquirir en las bibliotecas. Identificar las buenas prácticas de aquellas bibliotecas que están prestando especial atención a la adquisición de bibliografías recomendadas para sus titulaciones. Conseguir que los usuarios dispongan de las bibliografías recomendadas actualizadas en sus respectivas bibliotecas en un número de ejemplares adecuado.

Fuente: Plan de Mejoras BUC, 1.2.1.3.2
Indicadores Biblioteca Universidad de Sevilla

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

Días empleados, de media, desde que el usuario solicita la adquisición de un ítem a la biblioteca hasta que la biblioteca solicita la adquisición de dicho ítem a un proveedor. Se pretende establecer un estándar interno con el que medir la eficiencia y evolución en el tiempo de los procesos de adquisición y proceso técnico de las Bibliotecas, con la vista puesta en la reducción del tiempo de espera en la disponibilidad final de los ítems para el usuario.

Fuente: Plan de Mejoras BUC, 4.2.1.3

3.14 Tiempo medio de adquisición

Número medio de días transcurridos desde que se introduce el pedido de compra de ítems en el módulo de adquisiciones de Millenium hasta que se da de alta en él la recepción de dichos ítems. Se pretende disponer de un criterio interno para medir la evolución en el tiempo de la eficiencia de los proveedores de adquisiciones de nuestras bibliotecas y compararlos, con la vista puesta en la reducción del tiempo de espera en la disponibilidad final de los ítems para el usuario.

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

3.15 Tiempo medio de proceso técnico

Número medio de días laborables transcurridos desde la recepción de un ítem o, en general, su incorporación al sistema (para donativos) hasta su disponibilidad final para el usuario. Incluye: Recepción, Catalogación, Forrado o encuadernación, Proceso físico (sellado, magnetizado, tejuelado), Colocación en estantería y URL accesible o aviso al usuario en caso de reserva

Se pretende disponer de un criterio interno para evaluar la eficiencia, y su evolución en el tiempo, de los servicios de proceso técnico de nuestras bibliotecas.

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

3.16 Porcentaje de la colección inventariada

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

Fuente: Planificación Estratégica BUC 2007-2009, 6.2.1



3.17 Porcentaje de volúmenes de libre acceso respecto del total

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

Fuente: Sugerido en la Jornada de Indicadores 24 de septiembre 2008

3.18 Volúmenes en libre acceso por personal

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

Fuente: GT-2 "Instalaciones"

3.19 Revistas vivas por personal

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

Fuente: GT-2 "Instalaciones"

3.20 Ejemplares añadidos al catálogo por personal

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.

Fuente: Servicio de Evaluación de Procesos y Centros

3.21 Registros bibliográficos añadidos al catálogo por personal

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

Fuente: Sugerido en la Jornada de Indicadores 24 de septiembre 2008

3.22 Ejemplares inventariados por personal

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

Fuente: Sugerido en la Jornada de Indicadores 24 de septiembre 2008

3.23 Ejemplares expurgados o cambiados de colección por personal

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

Fuente: Sugerido en la Jornada de Indicadores 24 de septiembre 2008

3.24 Registros introducidos en Compludoc y CompluRed por personal

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

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

4. Servicios a los usuarios

4.01 Porcentaje de usuarios con préstamo en fecha fija

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

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

Fuente: Indicadores BUC 2006 según Indicadores UCUA

4.02 Préstamos por usuario

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

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

4.03 Tiempo medio de entrega de las peticiones de los depósitos

Minutos transcurridos, de media, desde que el usuario solicita un documento de los depósitos hasta que lo tiene a su disposición. Se pretende establecer un cierto estándar interno con la vista puesta en la reducción del tiempo de espera en la disponibilidad final de los ítems para el usuario y de cara a establecer compromisos de calidad como los indicados en la Carta de Servicios.

Fuente: Plan de Mejoras BUC, 4.2.1.3.4

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

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

Fuente: Servicio de Evaluación de Procesos y Centros

4.05 Tasa de éxito del servicio de PI para usuarios internos

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

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

Fuente: Indicadores BUC 2006 según Indicadores UCUA

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

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

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

4.07 Porcentaje de envíos electrónicos de PI

Proporción anual de envíos de PI, tanto intercentros como a bibliotecas externas, que se lleva a cabo electrónicamente respecto del total de envíos de copias (de artículos, capítulos de libros o imágenes) a través de PI. Se excluyen los préstamos de libros por cuanto contravendría la ley el envío electrónico de libros completos. Se pretende incentivar en las bibliotecas de la BUC el uso de los medios electrónicos para el suministro de PI y realizar su seguimiento.

Fuente: Planificación Estratégica BUC, 6.4.2

4.08 Descargas de recursos electrónicos por usuario

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

- Para bases de datos: búsquedas (y no simples accesos)
- Para revistas electrónicas, libros electrónicos o documentos de la Colección Digital Complutense: la visualización en pantalla del artículo o documento, su impresión, grabación o envío por correo electrónico (de acuerdo con el estándar COUNTER u otro que en su momento pueda adoptarse).

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

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

4.09 Visitas a la web por usuario

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

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

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

4.10 Consultas al catálogo por usuario

Número de consultas anuales al catálogo de la BUC en relación al número de usuarios inscritos en dicho periodo.
Valorar el uso del catálogo de la biblioteca como principal recurso de información en línea para los usuarios.

Fuente: Indicadores REBIUN

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

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

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

Fuente: Planificación Estratégica BUC 2007-2009, 4.3.1

4.12 Porcentaje de usuarios asistentes a cursos o sesiones de formación

Proporción de usuarios que asisten a cursos o sesiones de formación sobre el total de usuarios inscritos. Se pretende calibrar la repercusión de los cursos o sesiones de formación sobre nuestra comunidad de usuarios. Elaborar unas pautas mínimas generales para la organización de cursos de formación de usuarios en la BUC.

Fuente: Indicadores REBIUN 2007
Poll, R.; Boekhorst, P. te, Measuring quality, 2007.

4.13 Porcentaje de cursos de formación con reconocimiento de créditos

Expresión porcentual del número anual de cursos de formación de usuarios con reconocimiento de créditos respecto del total de cursos de formación impartidos por la biblioteca durante ese año. Se pretende identificar las buenas prácticas de aquellas bibliotecas que están logrando incorporar sus cursos de formación de usuarios dentro de la enseñanza reglada de la universidad.

Fuente: Plan de Mejoras BUC, 1.2.2.3.1

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

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

Fuente: GT-4 “Servicios”

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

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

Fuente: GT-4 “Servicios”

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

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

Fuente: Plan de Mejoras BUC, 4.3.1.3.1 y 4.1.1.3.4
Planificación Estratégica BUC 2007-2009, 2.2.2
Poll, R.; Boekhorst, P. te, Measuring quality, 2007.

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

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

Fuente: Plan de Mejoras BUC, 4.1.1.3.1, 4.1.1.3.2 y 4.1.1.3.3

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

Expresión porcentual del número anual de asignaturas para las que las bibliotecas han elaborado guías temáticas o colaborado en la elaboración de materiales docentes en relación con el total de asignaturas.

Se pretende calibrar el grado de colaboración de las bibliotecas con el profesorado respecto de la elaboración de guías temáticas u otros materiales que apoyen la labor docente.

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

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

Porcentaje de usuarios de la Biblioteca registrados con número PIN respecto al total de usuarios inscritos.

Se pretende evaluar el grado de difusión de los servicios remotos de la Biblioteca por centros y por categorías de usuarios.

Fuente: GT-4 "Servicios"

4.20 Usuarios inscritos por personal

Número de usuarios inscritos dividido por el número de miembros del personal de plantilla y becarios.

Dimensionar el personal de las bibliotecas en relación al tamaño de la comunidad de usuarios a la que da servicio en primera instancia.

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

4.21 Préstamos por personal

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

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

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

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

Fuente: Servicio de Evaluación de Procesos y Centros

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

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

Fuente: Sugerido en la Jornada de Indicadores 24 de septiembre 2008

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

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

Fuente: Sugerido en la Jornada de Indicadores 24 de septiembre 2008

4.25 Número de consultas de información bibliográfica por personal

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

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

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

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

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

4.27 Horas de formación de usuarios por personal

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

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

5. Recursos Humanos

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

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

Fuente: GT-5 "Personal"

5.02 Porcentaje de personal que ha asistido a cursos de formación

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

Fuente: Plan de Mejoras BUC, 3.1.2.3.1
Planificación Estratégica BUC 2007-2009 (1.4.2, 1.5.2., 3.2.4., 2.3.2 y 7.1.1)

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

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

Fuente: GT-5 "Personal"

5.04 Porcentaje de puestos orgánicos y de puestos base ocupados interinamente

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

Fuente: Planificación Estratégica, 1.2.1

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

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

Fuente: GT-5 "Personal"

5.06 Valoración del personal por parte de los alumnos

Opinión de los alumnos sobre el trato y las capacidades técnicas del personal de la biblioteca.

Considerar el grado de satisfacción de los usuarios respecto del personal es uno de los criterios básicos para la adecuada gestión de la biblioteca.

Fuente: GT-5 “Personal”)

5.07 Porcentaje de personal de tarde

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

Fuente: Sugerido en la Jornada de Indicadores 24 de septiembre 2008

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

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

Fuente: GT-5 "Personal"

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

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

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

Fuente: Plan de Mejoras BUC, 3.1.1.3.4

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

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

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

Fuente: Plan de Mejoras BUC, 3.1.1.3.4

5.11 Porcentaje de jornadas laborales no sustituidas por unidad

Porcentaje anual de jornadas completas de ausencia del personal de plantilla que conforman las distintas unidades de la BUC, y durante los cuales el trabajador ausente no haya sido sustituido por personal interino, excluyendo el uso de vacaciones, días de libre disposición, día del patrón, puentes legalmente reconocidos en el calendario laboral y días de cursos de formación con horario no recuperable. Detectar aquellas unidades que concentran mayor número medio de días de ausencia no sustituida del personal de plantilla: días de baja sin sustituto, ausencias por enfermedad de hasta tres días u otras posibles ausencias que no correspondan al uso de días de vacaciones, días de libre disposición, día del patrón, puentes legalmente reconocidos en el calendario laboral y días de cursos de formación con horario no recuperable.

Fuente: Plan de Mejoras BUC, 3.1.1.3.4