

**BIBLIOTECA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA
INDICADORES DE PROCESOS**

ACTIVIDAD	INDICADOR	DEFINICIÓN	CÁLCULO	2013	2014	2015
UTILIZACIÓN DEL SERVICIO	Tasa de acceso virtual	Relación porcentual entre el número total de visitas anuales virtuales sobre el total de visitas anuales	$(\text{Total de visitas virtuales} / \text{Número total de vistas}) \times 100$	65%	67%	69%
	Tasa de ocupación en días de ampliación horaria	Relación porcentual entre el número de puestos ocupados en días de ampliación horaria y el total de puestos ofertados	$(\text{Número de puestos ocupados} / \text{Número total de puestos}) \times 100$	1,35%	1,72%	1,02%
	Entradas a la biblioteca por total usuarios	Relación entre el número total de accesos anuales a la Biblioteca y el número total de usuarios propios	$\text{Nº total de entradas anuales a la Biblioteca} / \text{Número total de usuarios propios}$	39	41,3	48,99
	Visitas web por usuario	Relación entre el número total de visitas anuales a la página web de la Biblioteca y el número total de usuarios propios	$\text{Número total de visitas anuales a la web} / \text{Número total de usuarios propios}$	21	22,40	30,49
	Tasa de asistencia a cursos de formación ofertados	Relación porcentual entre el número total de usuarios y el número de asistentes a cursos de formación ofertados	$(\text{Número de asistentes a formación ofertada} / \text{Número total de usuarios}) \times 100$	10,88%	24,72%	13,13%
	Consultas al catálogo por usuario	Relación entre el número total de consultas anuales al catálogo y el número total de usuarios propios	$\text{Número total de consultas anuales al catálogo} / \text{Número total de usuarios propios}$	51	61	81,29
	Tasa de rotación de la colección	Relación porcentual entre el total de préstamos anuales (préstamos+descargas ebooks+descargas artículos+PI solicitado) y el total de documentos susceptibles de préstamo	$(\text{Total de préstamos anuales} / \text{Total de documentos susceptibles de préstamo}) \times 100$	29,43%	29,16%	24,13%
	Tasa de rotación de la colección de ocio	Relación porcentual entre el total de préstamos anuales del Club de Lectura y el total de documentos del Club de Lectura	$(\text{Total de préstamos anuales Club de Lectura} / \text{Total de documentos Club de Lectura}) \times 100$	31,47%	55%	42%
	Tasa de rotación de la bibliografía recomendada	Relación porcentual entre el total de préstamos anuales de bibliografía recomendada y el total de documentos de bibliografía recomendada	$(\text{Total de préstamos anuales bibliografía recomendada} / \text{Total de documentos bibliografía recomendada}) \times 100$	56%	59,80%	67,91%
	Préstamos por usuario	Relación entre el número total de préstamos anuales y el número total de usuarios propios	$\text{Número total de préstamos anuales} / \text{Número total de usuarios propios}$	4,36	4,01	4,65
	Descargas de material electrónico por usuario	Relación entre el número total de descargas anuales y el número total de usuarios propios	$\text{Número total de descargas anuales} / \text{Número total de usuarios propios}$	11,04	13,09	14,55
	Media de documentos electrónicos descargados por investigador	Relación entre el número total de investigadores y el total de descargas de documentos electrónicos	$\text{Total de descargas anuales de documentos electrónicos} / \text{Número total de investigadores}$	114,53	90,18	227,13
	Media de PIB por investigador	Relación entre el número total de peticiones PIB y el número total de investigadores	$\text{Número total de PIB solicitados} / \text{Número total de investigadores}$	0,7	0,50	1,14
Tasa de respuesta a la formación reglada	Relación porcentual entre el número de asistentes y el total de plazas ofertadas de formación reglada	$(\text{Número de asistentes} / \text{Número total de plazas ofertadas de formación reglada}) \times 100$	80%	88,80%	91,30%	
RECURSOS DE INFORMACIÓN	Gasto en recursos de información por usuario	Relación entre el gasto anual en recursos de información y el número total de usuarios propios	$\text{Gasto anual en recursos de información} / \text{Número total de usuarios propios}$	40,45€	41,85 €	57,57 €
	Monografías (papel, audiovisual y electrónica) por usuario	Relación entre el número total de ejemplares de monografía y el número total de usuarios propios	$\text{Número total de ejemplares de monografías} / \text{Número total de usuarios propios}$	13,15	17,75	22,66
	Títulos de revistas vivas (papel y electrónica) por investigador PDI (dedicación completa)	Relación entre el número total de títulos de revistas vivas y el número total de investigadores	$\text{Número total de títulos de revistas vivas} / \text{Número total de investigadores}$	14,7	19,22	21,13
	Tasa de donación e intercambio (monografías) sobre total de adquisiciones	Relación porcentual entre el total de adquisiciones anuales y el total de donaciones e intercambios anuales de monografías papel	$(\text{Número total de donaciones e intercambios anuales} / \text{Número total de adquisiciones anuales}) \times 100$	81,86%	57,26%	44,25%
	Tasa de gasto en bibliografía recomendada	Relación porcentual entre el gasto total en adquisiciones anuales y el gasto total en bibliografía recomendada	$(\text{Gasto total en bibliografía recomendada} / \text{Gasto total en adquisiciones anuales}) \times 100$	0,87%	0,91%	1,17%
	Tasa de adquisición para investigación	Relación porcentual entre el gasto total anual en adquisiciones y el gasto anual con cargo a Departamentos y a Proyectos de Investigación	$(\text{Gasto anual en adquisiciones con cargo a Departamentos y Proyectos Inv.} / \text{Gasto anual total en adquisiciones}) \times 100$	99%	97,79%	97,98%
INSTALACIONES	Metros cuadrados por usuario	Relación entre el número total metros cuadrados y el número total de usuarios propios	$\text{Número total de metros cuadrados} / \text{Número total de usuarios propios}$	0,54	0,55	0,69
	Estudiantes por puesto de lectura	Relación entre el número total de estudiantes y el número total de puestos de lectura	$\text{Número total de estudiantes} / \text{Número total de puestos de lectura}$	7,07	6,63	4,87
	Estudiantes de ciclo básico (1º y 2º) o grado por puesto de trabajo en grupo	Relación entre el número total de estudiantes de ciclo básico o grado y el número total de puestos de trabajo en grupo	$\text{Número total de estudiantes ciclo básico o grado} / \text{Número total de puestos de trabajo en grupo}$	48,59	47,68	30,75
	Accesos a la biblioteca por días de apertura anual	Relación entre el número total de entradas anuales y el número anual de días de apertura	$\text{Total de entradas anuales a la Biblioteca} / \text{Número anual de días de apertura}$	4.072,74	4.018	3.861

**BIBLIOTECA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA
INDICADORES DE PROCESOS**

ACTIVIDAD	INDICADOR	DEFINICIÓN	CÁLCULO	2013	2014	2015
	Entradas a la biblioteca por días de apertura extraordinaria (fines de semana y festivos)	Relación entre el número total de entradas anuales y el número total de días de apertura extraordinaria	$\frac{\text{Total de entradas anuales a la Biblioteca}}{\text{Número total de días de apertura extraordinaria}}$	3.077	2.908	2.908
	Tasa de apertura por curso	Relación porcentual entre el número de días que abre la biblioteca y el total de días del año	$\frac{(\text{Nº días abierto} / \text{Nº días del año}) \times 100}{}$	70%	73.15%	73.15%
EFICACIA Y EFICIENCIA	Tasa de adquisición en recursos de información electrónica	Relación porcentual entre el gasto anual en recursos de información electrónica y el gasto anual en recursos de información	$\frac{(\text{Gasto anual en recursos de información electrónica} / \text{Gasto anual en recursos de información}) \times 100}{}$	83,55%	84,27%	82,06%
	Gasto en recursos de información electrónica por usuario	Relación entre el gasto anual en recursos de información electrónica y el número total de usuarios propios	$\frac{\text{Gasto anual en recursos de información electrónica}}{\text{Número total de usuarios propios}}$	30,51 €	35,26 €	49,32 €
	Tasa de acciones finalizadas	Relación entre las acciones propuestas y las finalizadas	$\frac{(\text{Total acciones finalizadas} / \text{Total acciones propuestas}) \times 100}{}$	72%	40%	82%
	Gasto en recursos de información electrónica por uso	Relación entre el gasto anual en recursos de información electrónica y el número total de descargas y consultas anuales a recursos de información electrónica	$\frac{\text{Gasto anual en recursos de información electrónica}}{\text{Número total de descargas y consultas anuales a recursos de información electrónica}}$	1,28 €	1,71 €	1,53 €
	Tasa de adquisición para estudio	Relación porcentual entre el gasto total anual en adquisiciones y el gasto anual en manuales y/o bibliografía recomendada	$\frac{(\text{Gasto anual en adquisiciones para manuales y bibliografía recomendada} / \text{Gasto anual total en adquisiciones}) \times 100}{}$	1,08%	2,21%	1,17%
	Coste medio del préstamo	Relación entre el gasto anual en monografías papel y el número total de préstamos al año	$\frac{\text{Gasto anual en monografías papel}}{\text{Número total de préstamos}}$	0,80 €	0,98€	1,01 €
	Tasa de respuesta en peticiones PIB	Relación porcentual entre el total de peticiones de PIB recibidas y el número de peticiones respondidas en menos de 6 días	$\frac{(\text{Número total de PIB respondido en menos de 6 días} / \text{Total peticiones de PIB recibidas anualmente}) \times 100}{}$	88%	97%	99%
	Índice de satisfacción encuesta alumnos		dato directo	7,29/10	no procede	7,05/10
	Índice satisfacción encuesta PDI		dato directo	no procede	3,85/5	no procede
	Gasto en revistas por investigador PDI	Relación entre el gasto anual en revistas (p+e) y el número total de investigadores	$\frac{\text{Gasto anual en revistas}}{\text{Número total de investigadores}}$	518,77 €	584,95 €	600,67 €
	Tiempo medio de puesta a disposición	Tiempo medio entre recepción del pedido y la disponibilidad del ejemplar	$\frac{\sum \text{días entre recepción de pedidos y creación de registros de ejemplar}}{\text{Número total de ejemplares anuales}}$	3,9 días	3,8 días	2,94 días
	Media de registros de curso por asignatura Grado y Máster (por hora solo titulaciones)	Relación entre el número de asignaturas Grado y Máster y el número total de registros de curso	$\frac{\text{Número total de registros de curso}}{\text{Número total de asignaturas Grado y Máster}}$	21,3	31.67	14,52
	Tasa de actividades formativas aceptadas por el SOFD	Relación porcentual entre el número total de actividades formativas propuestas al SOFD y el número de actividades aceptadas	$\frac{(\text{Número de actividades formativas aceptadas} / \text{Número total de actividades formativas propuestas al SOFD}) \times 100}{}$	100%	100%	100%
	Tasa de actividades formativas realizadas en el SOFD	Relación porcentual entre el número total de actividades aceptadas por el SOFD y el número de actividades realizadas	$\frac{(\text{Número de actividades formativas realizadas} / \text{Número total de actividades formativas aceptadas por el SOFD}) \times 100}{}$	80%	100%	100%
	Valoración global media de los talleres SOFD impartidos	Relación entre la suma de valoraciones obtenidas y el número total de talleres impartidos	$\frac{\sum \text{valoraciones obtenidas en los talleres}}{\text{Número total de talleres impartidos}}$	5 sobre 5	4,8 sobre 5	4,82 sobre 5
	Tasa de formación reglada	Relación porcentual entre el número total de actividades de formación anual y el número de actividades de formación reglada	$\frac{(\text{Número de actividades de formación reglada} / \text{Número total de actividades de formación anual}) \times 100}{}$	8.3%	6,66%	1,98%
	Porcentaje de documentos prestados no devueltos.	Relación porcentual entre los documentos registrados en el sistema en estado "retraso-reclamación" y el número de préstamos anual	$\frac{(\text{Número de documentos registrados en sistema como "retraso-reclamación"} / \text{Número total de préstamos anual}) \times 100}{}$	1,88%	0,86%	0,94%
	Total de quejas agrupadas por temática	Total de quejas por tipo de incidencia	dato directo		(**)	(**)
COMUNICACIÓN	Índice Klout actual		dato directo	58	60	61
	Número de seguidores Facebook		dato directo	5.838	6.106	6.274
	Número de seguidores Twitter		dato directo	1.321	1.701	2.015
	Tasa de participación en grupos de mejora	Relación porcentual entre el total de trabajadores implicados en grupos de mejora y el total de personal plantilla	$\frac{(\text{Número total de trabajadores implicados en grupos de mejora}}{\text{Número total de trabajadores en plantilla}} \times 100$	20%	14,32%	6,89%

BIBLIOTECA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA INDICADORES DE PROCESOS						
ACTIVIDAD	INDICADOR	DEFINICIÓN	CÁLCULO	2013	2014	2015
DESEMPEÑO	Tasa de cancelaciones	Relación porcentual entre el total de órdenes de pedido cursadas anualmente y el número de órdenes canceladas	$(\text{Total órdenes de pedido canceladas} / \text{Total órdenes de pedido cursadas anualmente}) \times 100$	6,75%	5,78%	4,53%
	Tasa de concentración de pedidos sobre cartera de proveedores	Relación porcentual entre total de proveedores en cartera y número de proveedores con pedidos en el año en curso	$(\text{Número de proveedores con pedidos en año en curso} / \text{Total proveedores en cartera}) \times 100$	23%	21,23%	18,66%
	Tasa de PIB servido finalizado con éxito	Relación porcentual entre el total de peticiones de PIB recibidas y el número de PIB servido con éxito	$(\text{Número total de PIB servido con éxito} / \text{Total peticiones de PIB recibidas anualmente}) \times 100$	82%	82%	85%
	Tasa de PIB solicitado finalizado con éxito	Relación porcentual entre el total de peticiones de PIB solicitadas y el número de PIB recibido con éxito	$(\text{Número total de PIB recibido con éxito} / \text{Total peticiones de PIB solicitadas anualmente}) \times 100$	88%	93%	87%
	Acciones de mejora como resultado de quejas o sugerencias recibidas		dato directo	36	34	67

() TOTAL DE QUEJAS AGRUPADAS POR TEMÁTICA (2015)**

Equipos e Infraestructuras 47 (25%)
Climatización 51 (27,8%)

BIBLIOTECA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA INDICADORES GENERALES						
ACTIVIDAD	INDICADOR	DEFINICIÓN	CÁLCULO	2013	2014	2015
EFICACIA Y EFICIENCIA	Tasa de quejas/sugerencias relacionadas con competencias bibliotecarias	Relación porcentual entre el número total de sugerencias y el número de sugerencias relacionadas con la competencia bibliotecaria	$(\text{Número de sugerencias relacionadas con la competencia bibliotecaria} / \text{Número total de sugerencias}) \times 100$	14,2%	5%	8%
	Gasto medio por usuario	Relación entre el gasto anual total del Servicio de Biblioteca y el número total de usuarios propios	$\text{Gasto anual total Servicio de Biblioteca} / \text{Número total usuarios propios}$	115	161,36	207,59
	Tasa de quejas por usuarios propios	Relación porcentual entre el número de usuarios propios y el número total de quejas	$(\text{Número total de quejas anuales} / \text{Número total de usuarios propios}) \times 100$	0,18%	0,17%	0,54%
	Tasa de sugerencias relacionadas con mejoras tecnológicas	Relación porcentual entre el número total de sugerencias y el número de sugerencias relacionadas con mejoras tecnológicas	$(\text{Número de sugerencias relacionadas con mejoras tecnológicas} / \text{Número total de sugerencias}) \times 100$	18%	46%	25%
	Gasto en personal por estudiante	Relación entre el gasto anual en personal y el número de estudiantes	$\text{Gasto anual en personal} / \text{Número total de estudiantes}$	128	129	173,56
DESEMPEÑO	Tasa de concentración de PIB pedidos por biblioteca	Relación porcentual entre total de pedidos anuales del Servicio y el número de pedidos de una biblioteca	$(\text{Número total de pedidos de una biblioteca} / \text{Total pedidos Servicio anualmente}) \times 100$		(***)	(***)
	Tasa de concentración de PIB solicitado por biblioteca	Relación porcentual entre total de PIB solicitado por Servicio y el número de PIB solicitado por una biblioteca	$(\text{Número total de PIB solicitado por una biblioteca} / \text{Total PIB solicitado por Servicio anualmente}) \times 100$	96%	(****)	(****)
	Media de usuarios por trabajador plantilla	Relación entre el número total de usuarios propios y el número total de trabajadores (jornadas completas)	$\text{Número total de usuarios propios} / \text{Número total plantilla}$	367	345	289
	Media de cursos de formación de usuarios por trabajador formador	Relación entre el número total de cursos de formación de usuarios impartidos anualmente y el número total de formadores	$\text{Número total de cursos de formación de usuarios} / \text{Número total de formadores}$	3,63	6,92	6,56
	Tasa de cursos impartidos al personal con formadores de la propia plantilla	Relación porcentual entre número de cursos impartidos al personal anualmente y el número de cursos impartidos al personal por formadores de la propia plantilla	$(\text{Número total de cursos impartidos al personal por formadores propios} / \text{Número total de cursos impartidos al personal anualmente}) \times 100$	17,4	5,76	25,92
	Media de entradas por trabajador puesto base de atención Sala	Relación entre el número total de entradas anuales a la Biblioteca y el número total trabajadores puesto base de atención Sala	$\text{Número total de entradas anuales} / \text{Número total de trabajadores puesto base de atención Sala}$	38.464	27.162	25.146
	Media de monografías ingresadas al año (compra y donación) por trabajador plantilla en adquisiciones	Relación entre el número total de monografías ingresadas y el número total trabajadores de plantilla en tareas de adquisición	$\text{Número total de monografías ingresadas} / \text{Número total de trabajadores en Adquisiciones}$	1.895	385,75	386
	Media de documentos vaciados en Dialnet por trabajador plantilla vaciador	Relación entre el número total de documentos anuales vaciados en Dialnet y el número total de trabajadores vaciadores	$\text{Número total de documentos anuales vaciados en Dialnet} / \text{Número total de trabajadores vaciadores}$	852	495	175
	Media de revistas vivas papel por trabajador plantilla en hemeroteca	Relación entre el número total de revistas vivas papel y el número total de trabajadores en hemeroteca	$\text{Número total de revistas vivas papel} / \text{Número total de trabajadores hemeroteca}$	92	99	80,3

**BIBLIOTECA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA
INDICADORES DE PROCESOS**

ACTIVIDAD	INDICADOR	DEFINICIÓN	CÁLCULO	2013	2014	2015
	Media de préstamos por trabajador puesto base en atención Sala	Relación entre el número total de préstamos anuales y el número total de trabajadores puesto base en atención Sala	$\frac{\text{Número total de préstamos anuales}}{\text{Número total de trabajadores puesto base en atención Sala}}$	4.274	3.509	2.568
	Media de documentos catalogados por Ayudante	Relación entre el número total de documentos catalogados anualmente y el número total de Ayudantes plantilla	$\frac{\text{Número total de documentos catalogados anualmente}}{\text{Número total de Ayudantes plantilla}}$	860%	665	668,7
	Media de solicitudes de PIB (solicitado + servido) por trabajador en PIB	Relación entre el total de solicitudes anuales de PIB (solicitado + servido) y el número total de trabajadores en PIB	$\frac{\text{Número total de solicitudes anuales PIB (solicitado + servido)}}{\text{Número total de trabajadores en PIB}}$	282	290	298,33
	Tasa de personal en atención Sala sobre total plantilla	Relación porcentual entre el total de personal en atención Sala y el total de personal plantilla	$\left(\frac{\text{Número total de personal en atención Sala}}{\text{Número total personal plantilla}}\right) \times 100$	38,00%	43%	45%
	Media de órdenes de pedido cursadas al año por trabajador que cursa pedidos	Relación entre el número total de órdenes de pedido anuales y el número total de trabajadores realizando órdenes de pedido	$\frac{\text{Número total de órdenes de pedido anuales}}{\text{Número total de trabajadores reales}}$	201	254	195

(***) TASA DE CONCENTRACIÓN DE PIB SOLICITADOS POR CADA BIBLIOTECA (2015)													
VET	EMPR	DERE	CUP	EDUC	BICC	ENFER	INDU	BCBA	AGRA	DOCU	CUM	DEPO	MEDI
	1,40%	4,15%	1,96%	2,35%	28,73%	14,59%	1,40%	40,34%	0,39%	3,47%	0,16%	0,28%	0,72%

(****) TASA DE CONCENTRACIÓN DE PIB RESPONDIDO POR CADA BIBLIOTECA (2015)													
VET	EMPR	DERE	CUP	EDUC	BICC	ENFE	INDU	BCBA	AGRA	DOCU	CUM	DEPO	MEDI
	0,33%	4,50%	0,33%	0,44%	29,19%	14,07%	0,16%	46,82%	0,16%	0,66%	0,16%	0,66%	2,44%