

BIBLIOTECA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA
INDICADORES DE PROCESOS (En **rojo** indicadores en revisión)

ACTIVIDAD	INDICADOR	DEFINICIÓN	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	
UTILIZACIÓN DEL SERVICIO	1	Tasa de acceso virtual	Relación porcentual entre el número total de visitas anuales virtuales sobre el total de visitas anuales	65%	67%	69%	68%	69,55%	s.d.	56,49%	77,71%	76,88%	75,51%
	2	Tasa de ocupación en días de ampliación horaria	Relación porcentual entre el número de puestos ocupados en días de ampliación horaria (visitantes diarios) y el total de puestos individuales ofertados	152,35%	135,53%	151,57%	132,00%	135,64%	127,93%	97,10%	124,77%	110,62%	150,16%
	3	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	39	41,3	37,95	37,62	36,9	36,19	31,54	21,29	27,27	27,22
	4	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	21	22,40	23,51	26,75	24,75	42,04	55,84	74,24	90,68	83,93
	5	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	10,88%	24,72%	13,13%	14,13%	10,34%	11,36%	10,85%	8,61%	7,03%	13,39%
	6	Consultas al catálogo por usuario	Relación entre el número total de consultas anuales al catálogo y el número total de usuarios propios	51	61	62,69	52,97	59,54	66,12	162,47	66,25	64,15	71,81
	7	Tasa de rotación de la colección impresa	Relación entre el total de préstamos anuales (préstamos+descargas ebooks+PIB solicitado) y el total de documentos susceptibles de préstamo (no artículos porque no tenemos datos del número)	0,29	0,29	0,24	0,22	0,32	0,34	0,21	0,13	0,12	0,10
	8	Tasa de rotación de la colección de ocio	Relación entre el total de préstamos anuales de Club de Lectura y el total de documentos del Club de Lectura	0,31	0,55	0,41	0,27	0,42	0,43	0,38	0,62	0,35	0,21
	9	Tasa de rotación de la bibliografía recomendada	Relación entre el total de préstamos anuales de bibliografía recomendada y el total de documentos de bibliografía recomendada	0,56	0,59	0,68	0,65	0,87	0,89	0,37	0,39	0,47	0,40
	10	Préstamos (impresos) por usuario	Relación entre el número total de préstamos anuales (impresos) y el número total de usuarios propios	4,36	4,01	3,59	3,69	3,03	2,93	2,84	2,02	1,98	1,84
	11	Descargas de material electrónico por usuario	Relación entre el número total de descargas anuales y el número total de usuarios propios	11,04	13,09	11,97	14,54	13,25	13,62	22,34	15,76	16,94	22,06
	12	Media de documentos electrónicos descargados por investigador	Relación entre el número total de investigadores y el total de descargas de documentos electrónicos	215	221	227	275	261	261	302	176	235	247
	13	Media de PIB por investigador	Relación entre el número total de peticiones PIB y el número total de investigadores	0,86	1,16	1,14	1,09	0,86	0,3	0,6	0,96	1,46	1,33
	14	Tasa de respuesta a la formación reglada	Relación porcentual entre el número de MATRICULADOS y el total de ALUMNOS QUE FINALIZAN EL CURSO	80%	88,80%	91,30%	85,50%	53,33%	97,00%	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.
RECURSOS DE INFORMACIÓN	15	Gasto en recursos de información por usuario	Relación entre el gasto anual en recursos de información y el número total de usuarios propios	40,45€	41,85 €	43,67 €	54,54 €	47,06 €	45,55 €	46,76 €	48,19 €	47,98 €	50,70 €
	16	Monografías (papel, audiovisual y electrónica) por usuario	Relación entre el número total de ejemplares de monografía y el número total de usuarios propios	13,15	17,75	18,78	20,70	18,45	19,60	16,97	16,30	17,14	18,17
	17	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 (sólo docentes a tiempo completo)	14,7	19,22	21,13	16,00	21,28	24,64	26,46	15,16	18,52	14,34
	18	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	81,86%	57,26%	44,25%	45,20%	57,88%	50,45%	48,47%	44,85%	60,28%	46,34%
	19	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	99%	97,79%	97,98%	92,53%	98,79%	98,82%	98,27%	89,93%	98,63%	98,37%
INSTALACIONES	20	Metros cuadrados por usuario	Relación entre el número total metros cuadrados y el número total de usuarios propios	0,54	0,55	0,56	0,57	0,56	0,58	0,6	0,56	0,56	0,59
	21	Estudiantes por puesto de lectura	Relación entre el número total de estudiantes y el número total de puestos de lectura	7,07	6,63	6,69	6,02	6,42	6,1	5,53	5,82	6,17	6,08
	22	Estudiantes de ciclo básico (1º y 2º) 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	48,59	47,68	39,4	36,86	41,92	36,42	30,99	32,28	43,95	40,60
	23	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	4,073	4,018	3,861	3,578	3,542	s.d.	2,809	2,677	2,590	2,463
	24	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	3,077	2,908	2,908	2,410	2,741	s.d.	1,822	1,298	1,356	2,455
	25	Tasa de apertura por curso	Relación porcentual entre el número de días que abre la biblioteca y el total de días del año	70%	73,15%	73,15%	72,60%	73,00%	74,00%	75,89%	56,99%	73,15%	73,15%
26	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	83,55%	84,27%	82,06%	84,21%	87,24%	89,90%	85,00%	81,43%	92,47%	93,46%	

27	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	30,51 €	35,26 €	36,80 €	39,95 €	41,63 €	40,94 €	39,75 €	39,25 €	44,36 €	47,39 €
28	Tasa de acciones finalizadas	Relación entre las acciones propuestas y las finalizadas	72%	40%	82%	56%	32%	55,55%	48,57%	45,45%	18,92%	no procede*
29	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	1,28 €	1,20 €	1,84 €	2,00 €	2,26 €	1,37 €	1,43 €	1,60 €	1,50 €	1,33 €
30	Tasa de adquisición para estudio	Relación porcentual entre el gasto total anual en adquisiciones y el gasto anual en manuales y/o bibliografía recomendada	1,08%	2,21%	1,17%	1,82%	3,08%	5,67%	1,73%	1,59%	1,64%	1,63%
31	Coste medio del préstamo	Relación entre el gasto anual en monografías papel y el número total de préstamos al año	0,80 €	0,98€	1,01 €	1,02 €	1,53 €	0,90 €	1,05 €	2,37 €	1,48 €	1,21 €
32	Índice de satisfacción encuesta alumnos (sobre 10)		7,29	no procede	7,05	no procede	no procede	7,3	no procede	no procede	7,97	no procede
33	Índice satisfacción encuesta PDI		3,85/5	no procede	no procede	4,20/5	no procede	no procede	8,41/10	no procede	no procede	no procede
34	Gasto en revistas por investigador PDI	Relación entre el gasto anual en revistas (p+e) y el número total de investigadores	518,77 €	584,95 €	600,67 €	618,17 €	633,89 €	625,28 €	619,34 €	447,19 €	418,08 €	452,02 €
35	Tiempo medio de puesta a disposición	Tiempo medio entre recepción del pedido y la disponibilidad del ejemplar (días)	3,9	3,8	2,94	4,4	2,9	2,7	3,99	5,49	4,41	4,24
36	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	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	no hubo cursos		no hubo cursos
37	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	80%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	no hubo cursos		no hubo cursos
38	Valoración global media de los talleres SOFD impartidos	Relación entre la suma de valoraciones obtenidas y el número total de talleres impartidos	5 sobre 5	4,8 sobre 5	4,82 sobre 5	9,28 sobre 10	9,5 sobre 10	9,5 sobre 10	7,47 sobre 10	no hubo cursos	no hubo cursos	no hubo cursos
39	Tasa de formación reglada	Relación porcentual entre el número total de actividades de formación anual y el número de actividades de formación reglada	8,3%	6,66%	1,98%	4,46%	1,71%	3,37%	1,67%	0,53%	2,62%	0,00
40	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	1,88%	0,86%	0,94%	0,86%	1,44%	1,37%	0,10%	0,38%	0,37%	0,03%
41	Total de quejas agrupadas por temática	Total de quejas por tipo de incidencia		(**)	(**)	(**)	(**)	(**)	(**)	(**)	(**)	(**)
42	Número de seguidores Facebook		5.838	6.106	6.274	7.261	7.616	8.243	9.203	10.024	10.080	10.581
43	Número de seguidores Twitter		1.321	1.701	2.015	2.146	2.569	2.757	3.299	3.380	3.487	2.968
44	Tasa de cancelaciones	Relación porcentual entre el total de órdenes de pedido cursadas anualmente y el número de órdenes canceladas	6,75%	5,78%	4,53%	4,51%	4,74%	4,53%	4,29%	4,13%	4,31%	3,22%
45	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	23%	21,23%	18,66%	21,00%	21,32%	21,44%	12,42%	6,75%	6,75%	1,10%
46	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	82,0%	82,0%	84,5%	83,7%	90,6%	100,0%	59,94%	83,93%	84,66%	84,23%
47	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	88%	93%	87%	94%	94%	100%	51,12%	76,80%	78,78%	84,71%

(**) TOTAL DE QUEJAS AGRUPADAS POR TEMÁTICA (2022)
Equipos e Infraestructuras: 6 (40%)
Climatización: 6 (40%)
Colecciones + Circulación + Préstamo: 1 (6,67%)
Horario: 2 (13,33%)
Atención recibida: -
Ruido: -

**BIBLIOTECA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA
INDICADORES GENERALES**

ACTIVIDAD	INDICADOR	DEFINICIÓN	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	
48-52	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 <u>competencia bibliotecaria</u>	14,2%	5%	8%	5%	8%	14,28%	s.d	0%	0%	0%
		Gasto medio por usuario	Relación entre el gasto anual total del Servicio de Biblioteca y el número total de usuarios propios	115,00 €	161,36 €	207,59 €	236,24 €	177,92 €	52,19 €	182,23 €	181,54 €	189,76 €	251,32 €
		Tasa de quejas por usuarios propios	Relación porcentual entre el número de usuarios propios y el número total de quejas	0,18%	0,17%	0,54%	0,28%	0,17%	0,18%	0,002%	0,001%	0,001%	0,001%
		Tasa de sugerencias relacionadas con mejoras tecnológicas	Relación porcentual entre el número total de sugerencias y el número de sugerencias relacionadas con mejoras <u>tecnológicas</u>	18,0%	45,6%	25,0%	14,0%	17,9%	33,3%	18,18%	66,67%	0,00%	0,00%
		Gasto en personal por estudiante	Relación entre el gasto anual en personal y el número de estudiantes	128,00 €	129,00 €	129,42 €	148,82 €	128,02 €	136,73 €	162,44 €	161,37 €	166,26 €	175,31%
53-66	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		(***)	(***)	(***)	(***)	(***)	(***)	(***)	(***)	(***)
		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		(****)	(****)	(****)	(****)	(****)	(****)	(****)	(****)	(****)
		Media de usuarios por trabajador plantilla	Relación entre el número total de usuarios propios y el número total de trabajadores (jornadas completas)	367	345	283	259,81	331,01	330,79	268,71	275,85	277,88	271,48
		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 <u>formadores</u>	3,63	6,92	6,56	7,31	11,66	6,2	7,31	13,25	16,69	14,44
		Tasa de personal dedicado a formación de usuarios	Relación porcentual entre trabajador formador de usuarios y total plantilla (bibliotecarios, Técnicos y personal especializado)				27,63%	20,27%	19,75%	21,92%	21,05%	21,33%	21,92%
		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	38.464	27.162	25.146	24.951	26.465	s.d.	18.527	13.257	16.865	16.442
		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 <u>adquisición</u>	1.895	385,75	386	355	473	344	192	137	218	118
		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	852	495	175	450	340	350	252	221,36	262,04	272,11
		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	92	99	80,3	66,3	58,8	59,2	49,88	32,75	23,69	26
		Media de préstamos anuales 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	4.274	3.509	2.568	2.447	2.173	2.084	1.668	1.259	1.223	1.114
		Media de documentos catalogados por Ayudante catalogador	Relación entre el número total de documentos catalogados anualmente y el número total de Ayudantes plantilla	s.d.	665	668,7	674,6	457	640	603	459	626	488
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	282	290	298,33	327,23	222	115,33	142,8	150,47	178,07	190,8		
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	38,00%	43,00%	45,16%	44,70%	44,80%	44,80%	45,75%	44,30%	44,93%	44,94%		
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	201	254	195	270	394	372	403	289	457	247		

(***) TASA DE CONCENTRACIÓN DE PIB SOLICITADOS POR CADA BIBLIOTECA (2022)

VET	EMPR	DERE	CUP	EDUC	BICC	ENFER	INDU	BCBA	AGRA	DOCU	CUM	DEPO	MEDI
0,85%	0,93%	16,96%	0,23%	0,08%	29,67%	10,69%	1,39%	28,35%	0,39%	1,32%	0,46%	0%	8,68%

(****) TASA DE CONCENTRACIÓN DE PIB SERVIDOS POR CADA BIBLIOTECA (2022)

VET	EMPR	DERE	CUP	EDUC	BICC	ENFE	INDU	BCBA	AGRA	DOCU	CUM	DEPO	MEDI
0,62%	0,18%	2,64%	0,35%	1,06%	41,76%	13,30%	0,00%	33,30%	0,26%	0,00%	0,09%	0,18%	6,26%

67-70	DESEMPEÑO DIARIO	Media de monografías ingresadas al día (compra y donación) por trabajador en adquisiciones		9,47	1,98	1,93	1,77	s.d.	0,8	0,8	0,93	0,48
		Media de documentos vaciados diariamente en Dialnet por trabajador de plantilla vaciador		4,26	2,47	0,87	2,25	s.d.	1,05	1,29	1,12	1,16
		Media de préstamos diarios por trabajador Sala		21	18	13	12	s.d.	6,2	7,37	5,25	4,76
		Media de documentos catalogados al día por Ayudante catalogador			3,32	3,34	3,37	s.d.	2,51	2,68	2,69	2

71	Media de solicitudes PIB (solicitado+servido) diaria por trabajador PIB		1,41	1,45	1,49	1,63	s.d.	0,6	0,88	0,76	0,82
72	Media de órdenes de pedido cursadas al día por trabajador que cursa pedidos		1	1,27	0,97	1,35	s.d.	0,85	1,69	1,96	1,06