

UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

**INDICADORES DE RENDIMIENTO DE LA ACTIVIDAD
BIBLIOTECARIA**

Marzo 2004

Aprobado por la CGBU el día 13/04/2004

SUMARIO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	1
1. USUARIOS	
1.1. GENERAL	
1.1.1. Satisfacción del usuario	4
1.1.2. Visitas a la Biblioteca por usuario	5
1.1.3. Coste por visita a la Biblioteca	6
2. SERVICIOS PÚBLICOS	
2.1. SUMINISTRO DE DOCUMENTOS	
2.1.1. Disponibilidad de títulos	8
2.1.2. Tasa de uso de documentos	9
2.2. OBTENCIÓN DE DOCUMENTOS DE FUENTES EXTERNAS	
2.2.1. Rapidez de obtención de documentos en préstamo Interbibliotecario	10
2.2.2. Tasa de éxito en obtención de documentos en préstamo Interbibliotecario	11
2.2.3. Documentos obtenidos por investigador en préstamo Interbibliotecario	12
2.2.4. Coste del préstamo Interbibliotecario por documento obtenido	13
2.3. ACCESO A RECURSOS ELECTRÓNICOS	
2.3.1. Consultas a Bases de Datos por usuario	14
2.3.2. Coste de Bases de Datos por consulta	16
2.3.3. Consultas a revistas electrónicas por usuario	18
2.3.4. Coste de revistas electrónicas por consulta	20
2.3.5. Consultas a libros electrónicos por usuario	22
2.3.6. Coste de libros electrónicos por consulta	24
2.3.7. Consultas al OPAC por usuario	26
2.3.8. Visitas a la página WEB por usuario	27
2.4. PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS	
2.4.1. Porcentaje de volumen de préstamos	29
2.4.2. Préstamos por usuario	31

2.5. FORMACIÓN	
2.5.1. Tasa de formación de usuarios de la Biblioteca	32
2.5.2. Tasa de formación del personal de la Biblioteca	33
2.6. INSTALACIONES	
2.6.1. Tasa de ocupación de puestos de lectura	35
2.6.2. Tasa de ocupación de asientos dotados de equipos informáticos	36
2.6.3. Metros cuadrados construidos por usuario	37
2.6.4. Alumnos por puestos de lectura	38
3. SERVICIOS TÉCNICOS	
3.1. ADQUISICIÓN DE DOCUMENTOS	
3.1.1. Tiempo medio de adquisición de documentos	40
3.1.2. Gasto de adquisiciones por usuario	41
3.1.3. Gasto en revistas impresas sobre el total	42
3.1.4. Gasto en libros sobre el total	43
3.1.5. Gasto en materiales especiales sobre el total	44
3.1.6. Gasto en recursos electrónicos sobre el total	45
3.2. PROCESO TÉCNICO	
3.2.1. Tiempo medio de proceso técnico de documentos	47
3.2.3. Coste por título catalogado	48
4. DISPONIBILIDAD Y UTILIZACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	
4.1. GENERAL	
4.1.1. Usuarios por personal de biblioteca	50
GLOSARIO	51
BIBLIOGRAFÍA	53

INTRODUCCIÓN

La elaboración de indicadores de rendimiento en una biblioteca universitaria ha de ser entendida como un paso hacia la consecución de un servicio de alta calidad.

Estos indicadores pueden ser considerados una proporción cuantificada utilizada para evaluar y comparar el rendimiento de una Biblioteca en el cumplimiento de sus objetivos.

La Biblioteca de la Universidad Rey Juan Carlos recoge con regularidad datos estadísticos sobre sus recursos y actividades. Éstos, junto con los datos obtenidos mediante la realización de encuestas y muestreos, son la base necesaria para la elaboración de los indicadores de rendimiento.

Para la redacción de estos indicadores se han tenido en cuenta principalmente la norma ISO 11620 / UNE 50-137, los indicadores de rendimiento establecidos por REBIUN, así como las Directrices internacionales para la medición del rendimiento en las Bibliotecas Universitarias de la IFLA.

En el desarrollo de cada uno de los indicadores se ha hecho constar la fuente principal en la que están basados. Los indicadores en los que aparece la fuente en blanco han sido elaborados por el grupo de trabajo, siguiendo la misma estructura que el resto.

Para la selección de los indicadores se han considerado los siguientes factores:

- Adecuación de los indicadores de rendimiento a las características de nuestra Biblioteca.
- ¿Servirá de ayuda el indicador de rendimiento a la gestión de la Biblioteca?
- ¿Servirá para descubrir y posteriormente mejorar o potenciar actividades o servicios con un rendimiento bajo?
- Esfuerzo que supone al personal recoger y analizar los datos necesarios para elaborar los indicadores de rendimiento. Se ha procurado que en el mayor número de indicadores los datos sean sencillos de obtener a través de los programas de gestión utilizados por la Biblioteca, seleccionando el menor número de indicadores cuyos datos tengan que obtenerse a través de encuestas o muestreos.

El marco descriptivo utilizado para la redacción de los indicadores es el reseñado en la norma ISO 11620 / UNE 50-137 que comprende los siguientes aspectos: Nombre del indicador, Objetivo, Campo de aplicación, Definición, Método, Interpretación y factores que afectan al indicador y Fuentes

Los indicadores se presentan estructurados por Servicio, actividad o aspecto evaluado y divididos a su vez en subcategorías como queda reflejado en el siguiente cuadro:

SERVICIO, ACTIVIDAD O ASPECTO EVALUADO	SUBCATEGORÍA	Nombre del indicador
1. USUARIOS	1.1. GENERAL	1.1.1. Satisfacción del usuario 1.1.2. Visitas a la Biblioteca por usuario 1.1.3. Coste por visita a la Biblioteca
2. SERVICIOS PÚBLICOS	2.1. SUMINISTRO DE DOCUMENTOS	2.1.1. Disponibilidad de títulos 2.1.2. Tasa de uso de documentos
	2.2. OBTENCIÓN DE DOCUMENTOS DE FUENTES EXTERNAS	2.2.1. Rapidez de obtención de documentos en préstamo Interbibliotecario (Eficiencia) 2.2.2. Tasa de éxito en obtención de documentos en préstamo Interbibliotecario (Eficacia) 2.2.3. Documentos obtenidos por investigador en préstamo Interbibliotecario 2.2.4. Coste del préstamo Interbibliotecario por documento obtenido
	2.3. ACCESO A RECURSOS ELECTRONICOS	2.3.1. Consultas a Bases de Datos por usuario 2.3.2. Coste de Bases de Datos por consulta 2.3.3. Consultas a revistas electrónicas por usuario 2.3.4. Coste de revistas electrónicas por consulta 2.3.5. Consultas a libros electrónicos por usuario 2.3.6. Coste de libros electrónicos por consulta 2.3.7. Consultas al OPAC por usuario 2.3.8. Visitas a la página WEB por usuario
	2.4. PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS	2.4.1. Porcentaje de volumen de préstamos 2.4.2. Préstamos por usuario
	2.5. FORMACIÓN	2.5.1. Tasa de formación de usuarios de la Biblioteca 2.5.2. Tasa de formación del personal de la Biblioteca
	2.6. INSTALACIONES	2.6.1. Tasa de ocupación de puestos de lectura 2.6.2. Tasa de ocupación de asientos dotados de equipos informáticos 2.6.3. Metros cuadrados construidos por usuario 2.6.4. Alumnos por puestos de lectura
3. SERVICIOS TÉCNICOS	3.1. ADQUISICIÓN DE DOCUMENTOS	3.1.1. Tiempo medio de adquisición de documentos 3.1.2. Gasto de adquisiciones por usuario 3.1.3. Gasto en revistas impresas sobre el total 3.1.4. Gasto en libros sobre el total 3.1.5. Gasto en materiales especiales sobre el total 3.1.6. Gasto en recursos electrónicos sobre el total
	3.2. PROCESO TÉCNICO	3.2.1. Tiempo medio de proceso técnico de documentos 3.2.3. Coste por título catalogado
4. DISPONIBILIDAD Y UTILIZACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	4.1. GENERAL	4.1.1. Usuarios por personal de Biblioteca

En la mayor parte de los indicadores se especifica que han de ser aplicados a las cuatro Bibliotecas de Campus, así como a la Biblioteca en su conjunto. Ello permite la comparación entre las Bibliotecas de Campus, teniendo siempre en cuenta las diferentes características y peculiaridades de cada una de ellas en el momento de interpretar el resultado obtenido en cada caso. Esto implica una homogeneidad a la hora de recoger los datos tanto en cuanto a tiempo como a forma, de ahí que en algunos indicadores se haya concretado este aspecto en el campo "Método".

La interpretación de los indicadores no está exenta de un alto grado de subjetividad. Para la mejor y más correcta interpretación de los mismos se ha incorporado un campo recogido en la norma ISO denominado "Interpretación y factores que afectan al indicador", en el que se hacen constar todas aquellas circunstancias a tener en cuenta a la hora de la interpretación.

Este trabajo queda abierto a posteriores revisiones que se ajusten a las nuevas necesidades de evaluación de la Biblioteca y sus servicios.

1. USUARIOS

1.1. GENERAL

1.1.1. Satisfacción del usuario

Objetivo

Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios de la Biblioteca en general o con alguno de ellos específicamente.

Campo de aplicación

Se aplicará para evaluar la satisfacción de los usuarios de las Bibliotecas de los cuatro Campus que conforman la Biblioteca de la Universidad Rey Juan Carlos, así como al conjunto de todas las Bibliotecas. Las categorías de usuarios a evaluar son: Alumnos, P.D.I. (Personal Docente e Investigador) y P.A.S. (Personal de Administración y Servicios).

El indicador se utilizará para medir la opinión de los usuarios sobre los servicios. Entre los más importantes puntos a evaluar se destacan los siguientes:

- 1) Horario de apertura.
- 2) Instalaciones.
- 3) Disponibilidad de los documentos.
- 4) Servicio de Préstamo Interbibliotecario.
- 5) Servicio de Información y Referencia.
- 6) Formación de usuarios.
- 7) Actitud del personal de la Biblioteca.
- 8) Recursos electrónicos.
- 9) Catálogo Público de Acceso en línea (OPAC).
- 10) Los servicios de la Biblioteca en su conjunto.

Definición del indicador

Puntuación media dada por los usuarios de los servicios de la Biblioteca en una escala de 10 puntos, de 1 a 10, con un valor mínimo de 1 punto y máximo de 10.

Método

Diseñar un cuestionario que enumere los servicios específicos y/o aspectos de esos servicios que se van a evaluar. Cada pregunta se calificará en una escala de 10 puntos.

Seleccionar una muestra representativa y aleatoria de cada categoría de usuarios y solicitarles que cumplimenten el cuestionario.

Se obtiene el valor promedio de la satisfacción de los usuarios para cada servicio o aspecto utilizando la siguiente fórmula:

$$\frac{A}{B}$$

Donde:

A: suma de las puntuaciones otorgadas por los usuarios para cada servicio.

B: número de usuarios que respondieron a las cuestiones.

Redondear a una cifra con dos decimales.

La medición se realizará una vez al año. Preferentemente se llevará a cabo en el mes de mayo, ya que durante este mes la Biblioteca registra un buen nivel de asistencia, lo que facilitará la consecución de una muestra representativa. La elección de esta fecha también está motivada por el mayor conocimiento del servicio de los nuevos alumnos.

Interpretación y factores que afectan al indicador

Para cada servicio o aspecto del servicio es un número entre 1 y 10 con dos cifras decimales.

Hay que tener en cuenta el grado de subjetividad que se puede dar en cada usuario en un momento determinado. También es importante considerar las expectativas de los usuarios, ya que usuarios que carecen de experiencia en un servicio de gran calidad pueden sentirse satisfechos con un servicio de baja calidad y viceversa.

Fuentes (ver bibliografía)

[1] Adaptado de la norma ISO 11620 UNE 50-137, B.1.1.1.

1.1.2. Visitas a la Biblioteca por usuario

Objetivo

Evaluar el éxito de la Biblioteca en atraer usuarios a sus servicios.

Campo de aplicación

Se aplicará a las Bibliotecas de los cuatro Campus que conforman la Biblioteca de la Universidad Rey Juan Carlos, así como a su conjunto.

Definición del indicador

Número total de visitas a la Biblioteca durante un año dividido entre el número total de personas que integran la comunidad universitaria. Entendiendo por visita el acto de entrar a la Biblioteca.

Método

Utilizar los arcos de entrada existentes en todas las Bibliotecas, que cuentan automáticamente el número de personas que entran y salen de la misma.

Las visitas son:

$$\frac{A}{B}$$

Donde

A = Número total de visitas anuales

B = Número de personas

Redondear al número entero más próximo.

Este indicador se realizará al final de cada año.

Interpretación y factores que afectan al indicador

En este caso el indicador es un número real sin límite superior y un valor elevado se considera como un rendimiento óptimo. Hay que tener presente que los recuentos con los arcos de entrada dan un resultado elevado, pues contabilizan a no usuarios y a usuarios que entran y salen varias veces.

Fuentes (ver bibliografía)

[1] Adaptado de la norma ISO 11620 UNE 50-137. B.2.1.3.

1.1.3. Coste por visita a la Biblioteca

Objetivo

Evaluar el coste del servicio que presta la Biblioteca en relación con el número de visitas.

Campo de aplicación

Se aplicará a la Biblioteca de la Universidad Rey Juan Carlos en conjunto.

Definición del indicador

Presupuesto total anual de la Biblioteca, dividido entre el número de visitas a la misma.

Método

Utilizar los arcos de la entrada a la Biblioteca para contabilizar automáticamente las personas que entran o salen de la misma. El gasto corriente total anual se calcula utilizando los datos contables.

El coste por visita es:

$$\frac{A}{B}$$

Donde:

A = Presupuesto total anual de la Biblioteca.

B = Número total de visitas anuales.

Redondear con la moneda utilizada.

Se realizará finalizado el año presupuestario.

Interpretación y factores que afectan al indicador

Este indicador es útil en un contexto general, y debe interpretarse teniendo en cuenta que en una biblioteca universitaria el usuario es objetivo fundamental a satisfacer.

El método de contabilidad influye en el cálculo final, ya que no tiene en cuenta:

- La utilización remota de redes locales por parte del usuario.
- El arco de entrada contabiliza usuarios y no usuarios que acceden a la Biblioteca.
- Las solicitudes electrónicas o usuarios remotos no contabilizan.

Fuentes (ver bibliografía)

[1] Adaptado de la norma ISO 11620 UNE 50-137. B.2.1.4.

2. SERVICIOS PÚBLICOS

2.1. SUMINISTRO DE DOCUMENTOS

2.1.1. Disponibilidad de títulos

Objetivo

Evaluar si los títulos que posee la Biblioteca realmente están disponibles cuando se solicitan.

Campo de aplicación

Se aplicará a las Bibliotecas de los cuatro Campus que conforman la Biblioteca de la Universidad Rey Juan Carlos, así como a su conjunto.

Definición del indicador

Porcentaje de títulos disponibles inmediatamente para el usuario. Entendiendo por disponible los ejemplares presentes y a disposición de los usuarios para préstamo o consulta en la Biblioteca. Y por título, los libros y, opcionalmente, artículos de revista; quedando claramente expresado si se incluyen otros materiales en este concepto.

Método

Aprovechar los registros del sistema automatizado para contar los títulos de la Biblioteca que tienen al menos un ejemplar disponible. La disponibilidad de títulos es:

$$\frac{A}{B} \times 100\%$$

Donde:

A = Número de títulos disponibles

B = Número total de títulos susceptibles de préstamo.

Redondear al número entero más próximo.

Si los ejemplares de Referencia y Préstamo están en la misma colección, los de Referencia no deben tenerse en cuenta para el cálculo, como se expuso anteriormente.

Este indicador se realizará finalizado el año en curso.

Interpretación y factores que afectan al indicador

En este caso, el indicador va a ser siempre un número entero entre 0 y 100, un valor alto significa una disponibilidad elevada.

Hay que tener en cuenta que influyen factores como el número de ejemplares por título y la política de préstamo establecida. Es esencial tener presente que en una biblioteca universitaria existen fuertes variaciones según el periodo académico, época de exámenes e incluso horas punta a lo largo del día.

Fuentes (ver bibliografía)

[1] Adaptado de la norma ISO 11620 UNE 50-137. B.2.2.1.

2.1.2. Tasa de uso de documentos

Objetivo

Evaluar la tasa de uso de la colección en proporción con los documentos que están siendo utilizados en un momento determinado.

Este indicador también puede servir para evaluar el grado de adecuación del fondo documental a las necesidades de los usuarios.

Campo de aplicación

Se aplicará a las Bibliotecas de los cuatro Campus que conforman la Biblioteca de la Universidad Rey Juan Carlos, así como a su conjunto.

Definición del indicador

Porcentaje de documentos de la Biblioteca que están en uso. Entendiendo por uso documentos prestados o utilizados en sala, y por documento, títulos de monografías.

Método

Contar el número real de préstamos en un día determinado y estimar el número de documentos que se utilizan en Sala ese mismo día.

La tasa de uso de documentos es:

$$\frac{A + B}{C} \times 100\%$$

Donde:

A = Número de documentos en préstamo.

B = Número de documentos que están siendo utilizados en Sala.

C = Número total de documentos de la colección.

Redondear al número entero más próximo.

Se realizará el recuento de documentos que están siendo utilizados en Sala el último día laborable del mes de Mayo.

Interpretación y factores que afectan al indicador

El indicador es un número entero entre 0 y 100, un valor alto significa una tasa de uso elevada.

Hay factores que modifican al indicador, como:

- Número de ejemplares por título, especialmente en títulos muy solicitados
- Composición de la colección, en relación con la demanda
- Política de préstamo
- Actividades de promoción de la Biblioteca
- Número de títulos obsoletos y duplicados que ya no se necesitan.

Fuentes (ver bibliografía)

[1] Adaptado de la norma ISO 11620 UNE 50-137. B.2.2.6.

2.2. OBTENCIÓN DE DOCUMENTOS DE FUENTES EXTERNAS

2.2.1. Rapidez de obtención de documentos en préstamo Interbibliotecario (Eficiencia)

Objetivo

Evaluar si el Servicio de Préstamo Interbibliotecario proporciona un servicio eficiente a la comunidad universitaria.

Campo de aplicación

Se aplicará a la Biblioteca de la Universidad Rey Juan Carlos en su conjunto.

Definición del indicador

Número medio de días que se tarda en obtener un documento solicitado por algún miembro de la comunidad universitaria al Servicio de Préstamo Interbibliotecario.

Método

Hallar la diferencia en días entre la fecha de entrada y la fecha de recepción de cada una las peticiones obtenidas en préstamo Interbibliotecario por nuestros usuarios durante un año y sumarlas. Contar todas las solicitudes de documentos que llegan al Servicio de Préstamo Interbibliotecario y han sido satisfechas durante un año.

Para obtener este indicador se aplicará la siguiente fórmula:

$$\frac{\Sigma A}{B}$$

Donde:

A: es la diferencia de fechas de recepción de todas las peticiones obtenidas en un año.

B: es el número total de peticiones obtenidas en un año.

Redondear a una cifra con dos decimales.

La medición se llevará a cabo una vez concluido el año.

Interpretación y factores que afectan al indicador

En este caso el indicador es un número real con dos cifras decimales.

Este indicador medirá la eficiencia del servicio. El valor resultante representa el número de días que se tarda en obtener un documento. Esto supone que cuanto más bajo sea el resultado más eficiente será el servicio.

Fuentes (ver bibliografía)

[1] Adaptado de la norma ISO 11620 UNE 50-137. B.2.5.1.

2.2.2. Tasa de éxito en obtención de documentos en préstamo Interbibliotecario

Objetivo

Evaluar si el Servicio de Préstamo Interbibliotecario proporciona un servicio eficaz a la Comunidad universitaria.

Campo de aplicación

Se aplicará a la Biblioteca de la Universidad Rey Juan Carlos en su conjunto.

Definición del indicador

Proporción de documentos obtenidos sobre el total de solicitados.

Método

Durante un año se contabilizarán todas las solicitudes de documentos realizadas por la Comunidad universitaria. De esa cantidad se contarán los documentos que ha sido obtenidos y se hallará el porcentaje que suponen sobre el total.

Obtener el volumen de préstamos aplicando la siguiente fórmula:

$$\frac{A}{B} \times 100\%$$

Donde:

A: es el número total de documentos obtenidos en préstamo Interbibliotecario.

B: es el número total de solicitudes realizadas al Servicio de Préstamo Interbibliotecario.

Redondear al número entero más próximo.

La medición se llevará a cabo una vez concluido el año.

Interpretación y factores que afectan al indicador

Este indicador nos proporciona el nivel de éxito alcanzado en la obtención de documentos en el préstamo Interbibliotecario. El indicador es un número entero entre 0 y 100. Un porcentaje elevado se interpretará como un alto grado de eficacia en el Servicio.

Fuentes

2.2.3. Documentos obtenidos por investigador en préstamo Interbibliotecario

Objetivo

Evaluar el grado de utilización del Servicio de Préstamo Interbibliotecario por parte de los investigadores.

Campo de aplicación

Se aplicará a las Bibliotecas de los cuatro Campus que conforman la Biblioteca de la Universidad Rey Juan Carlos así como a su conjunto.

Definición del indicador

Proporción de documentos obtenidos de Bibliotecas externas en préstamo Interbibliotecario en relación con el número de investigadores de la Universidad Rey Juan Carlos.

Método

Durante un año contabilizar la cantidad de documentos recibidos en préstamo Interbibliotecario. Contar el número de investigadores de la Universidad.

Obtener el volumen de préstamos aplicando la siguiente fórmula:

$$\frac{A}{B}$$

Donde:

A: es el número total de documentos obtenidos en préstamo Interbibliotecario.

B: es el número de investigadores.

Redondear a una cifra con dos decimales.

La medición se llevará a cabo una vez concluido el año.

Interpretación y factores que afectan al indicador

El indicador es un porcentaje con dos cifras decimales.

Un resultado elevado de este indicador significa un alto grado de utilización del Servicio de Préstamo Interbibliotecario.

Un resultado bajo puede darse por varios factores, entre ellos:

- Un servicio poco eficiente, poco eficaz o ambas cosas a la vez.
- Una inadecuada política de difusión del servicio (guías, carteles en la Biblioteca)
- Cobro del coste para el usuario final por parte de la Biblioteca. Algunas Bibliotecas cobran íntegra o parcialmente el coste que supone un envío de préstamo Interbibliotecario de una Biblioteca externa.

Fuentes (ver bibliografía)

[3] Adaptado del Informe estadístico de REBIUN 2002, PIB: documentos obtenidos por investigador.

2.2.4. Coste del Préstamo Interbibliotecario por documento obtenido.

Objetivo

Evaluar el coste medio de obtención de un documento recibido en préstamo interbibliotecario.

Campo de aplicación

Se aplicará a la Biblioteca de la Universidad Rey Juan Carlos en su conjunto.

Definición del indicador.

Coste total que supone la obtención de los documentos dividido entre el número de documentos obtenidos.

Método.

Se halla el coste total que supone la obtención de documentos en préstamo interbibliotecario incluyendo las facturas pagadas, no pagadas y los documentos pendientes de recibir factura durante un año. A esta cantidad se le resta las cantidades que nos adeuden bibliotecas externas por el suministro de documentos durante un año y se halla la diferencia con el coste total. El resultado se dividirá entre el número total de peticiones obtenidas.

$$\frac{A - B}{C}$$

Donde:

A: es el coste de todos los documentos obtenidos.

B: es el importe que adeudan las bibliotecas externas a nuestra biblioteca por el suministro de documentos.

C: es el número total de documentos obtenidos.

Interpretación y factores que afectan al indicador

Este indicador nos permite saber el coste real de la obtención del documento. Un coste alto puede darse por un número escaso de suministros de documentos. El coste por documento está en función de las tarifas que aplique la biblioteca suministradora y que suele estar normalizada. Una biblioteca con pocos fondos tendrá un alto coste por usuario debido a que será principalmente peticionaria en lugar de suministradora.

Fuentes

2.3. ACCESO A RECURSOS ELECTRÓNICOS

2.3.1. Consultas a bases de datos por usuario

Objetivo

Evaluar el uso de las bases de datos on-line, en relación al número de consultas que efectúa a las mismas cada uno de los usuarios de la comunidad universitaria de la URJC o población a servir de la BURJC.

Campo de aplicación

La BURJC de forma global.

Se puede utilizar este indicador para comparaciones a lo largo del tiempo en esta misma Biblioteca, o, con mucha precaución y como objetivo secundario, con otras Bibliotecas universitarias.

Definición

El número total de consultas efectuadas a todas las bases de datos on-line durante un período dado (normalmente un año), dividido por el número total de usuarios potenciales, que son todos los que forman la comunidad universitaria de la URJC, durante el mismo período.

El presente indicador no se aplica más que a las consultas efectuadas a las bases de datos on-line por las que la Biblioteca paga en la modalidad que sea, y a las que sólo tiene acceso la comunidad universitaria de la URJC, dentro de los cuatro Campus.

Método

El número total de consultas realizadas a las bases de datos on-line durante el período de referencia (por lo general un año presupuestario completo), se dividen por el número total de usuarios potenciales, que son todos los que forman la comunidad universitaria de la URJC, durante el mismo período.

Se incluyen en el número de consultas todas las realizadas por el personal de la Biblioteca y aquellas que se efectúan para la formación de usuarios.

Las consultas a bases de datos por usuario son

$$\frac{A}{B}$$

Donde

A: es el número total de consultas a bases de datos on-line, durante un año,

B: es el número total de usuarios potenciales, que son todos los que forman la comunidad universitaria de la URJC, durante el mismo período.

Redondear al número entero más próximo.

Este indicador se aplicará concluido el año presupuestario o fiscal.

Interpretación y factores que afectan al indicador

El indicador es un número real sin límite superior.

Un valor elevado se considera bueno, puesto que indica un amplio uso de las bases de datos on-line. Un valor bajo indica un escaso uso de las bases de datos, lo que puede significar:

- La no adecuación de las bases de datos a las necesidades de la comunidad universitaria.
- Un exceso de bases de datos.
- El desconocimiento de las bases de datos (de su existencia, sus posibilidades y/o su manejo) por parte de la comunidad universitaria, a la que se reserva su uso, por lo que habrá que darlas a conocer y ofrecer una formación de usuarios que palíe tal desconocimiento.
- O que, finalmente, cada estamento de la comunidad universitaria no utilice las bases de datos por razones ajenas a las propias bases.

En cuanto al grado de precisión habrá que tener en cuenta que:

- Los datos sobre las consultas normalmente no suelen estar disponibles de inmediato, pues habitualmente los editores ofrecen los datos incompletos o con retraso.
- A veces, varios usuarios sucesivos utilizan la misma conexión, impidiendo así distinguir las diferentes consultas.

Fuentes (ver bibliografía)

[2] Adaptado de ISO/TR 20983:2003(F), B.1.3.2

[3] Adaptado del Informe estadístico de REBIUN 2002, Consultas a bases de datos por investigador.

2.3.2. Coste de bases de datos por consulta

Objetivo

Evaluar los costes de bases de datos on-line, en relación al número total de consultas realizadas a las mismas por la comunidad universitaria de la URJC o población a servir de la BURJC, durante un período dado.

Hacer esta misma evaluación para cada base de datos on-line individualmente.

Campo de aplicación

La BURJC de forma global.

Se puede utilizar este indicador para comparaciones en el tiempo en esta misma Biblioteca, o, con mucha precaución y como objetivo secundario, con otras Bibliotecas universitarias.

Al aplicar el indicador a cada base de datos individualmente, puede compararse consigo misma a lo largo del tiempo, o compararse con otras bases de datos.

Definición

Los costes en bases de datos on-line durante un período dado (normalmente un año), dividido por el número total de consultas realizadas a las mismas por la comunidad universitaria de la URJC, durante el mismo período.

Este indicador se define de la misma manera para cada base de datos on-line individualmente.

El coste de una base de datos es el coste de adquisición, de suscripción o de licencia, pagado por la Biblioteca, durante dicho período.

El presente indicador no se aplica más que a las bases de datos por las que la Biblioteca paga, y a las que sólo tiene acceso la comunidad universitaria de la URJC, dentro de los cuatro Campus.

Método

Los costes totales en bases de datos on-line durante el período de referencia (por lo general un año presupuestario completo), se dividen por el número total de consultas realizadas a las mismas por la comunidad universitaria de la URJC, durante ese mismo período. Si los períodos de medida de los costes y de las consultas difiriesen, conviene ajustarlos.

Caso de que este indicador se estuviese aplicando a una sola base de datos individual y ésta formase parte de un paquete de bases de datos, que comprende varias bases de datos individuales, conviene ofrecer una información más precisa, como para las bases de datos por separado. El precio individual de las bases de datos adquiridas en un paquete, deberá determinarse.

Se incluyen en el número de consultas todas las realizadas por el personal de la Biblioteca y aquellas que se efectúan para la formación de usuarios.

El coste de bases de datos por consulta es igual a

$$\frac{A}{B}$$

Donde:

A: es el coste en bases de datos on-line para un período dado,

B: es el número total de consultas a dichas bases de datos durante el mismo período.

Redondear en la forma en que suele hacerse en la moneda utilizada.

Este indicador se aplicará concluido el año presupuestario o fiscal.

Aplicar este mismo método para cada base de datos on-line individualmente.

Interpretación y factores que afectan al indicador

El indicador es un número real sin límite superior.

El intervalo normal de los resultados dependerá de la moneda utilizada.

Un valor bajo indica la eficiencia de los costes de las bases de datos. Un valor alto puede indicar, bien, la no eficiencia de los gastos, por lo que tal vez haya que prescindir de ciertas bases de datos, por no ser adecuadas a las necesidades de los usuarios, o que, aun siendo las más adecuadas y pertinentes para ciertas materias, haya que darlas a conocer entre el sector o los sectores de la comunidad universitaria, al que o a los que más interese, y ofrecer, además, una formación de usuarios en dichas bases de datos para los sectores interesados.

En cuanto al grado de precisión habrá que tener en cuenta que:

- Los datos sobre las consultas normalmente no suelen estar disponibles de inmediato, pues habitualmente los editores ofrecen los datos incompletos o con retraso.
- A veces, varios usuarios sucesivos utilizan la misma conexión, impidiendo así distinguir las diferentes consultas.

Fuentes (ver bibliografía)

[2] Adaptado de ISO/TR 20983:2003(F), B.1.3.2

2.3.3. Consultas a revistas electrónicas por usuario

Objetivo

Evaluar el uso de las revistas electrónicas, en relación al número de consultas que efectúa a las mismas cada uno de los usuarios de la comunidad universitaria de la URJC o población a servir de la BURJC.

Campo de aplicación

La BURJC de forma global.

Se puede utilizar este indicador para comparaciones a lo largo del tiempo en esta misma Biblioteca, o, con mucha precaución y como objetivo secundario, con otras Bibliotecas universitarias.

Definición

El número total de consultas efectuadas a las revistas electrónicas durante un período dado (normalmente un año), dividido por el número total de usuarios potenciales, que son todos los que forman la comunidad universitaria de la URJC, durante el mismo período.

El presente indicador no se aplica más que a las consultas efectuadas a las revistas electrónicas por las que la Biblioteca paga en la modalidad que sea, y a las que sólo tiene acceso la comunidad universitaria de la URJC, dentro de los cuatro Campus.

Método

El número total de consultas realizadas a las revistas electrónicas durante el período de referencia (por lo general un año presupuestario completo), se dividen por el número total de usuarios potenciales, que son todos los que forman la comunidad universitaria de la URJC, durante el mismo período.

Se incluyen en el número de consultas todas las realizadas por el personal de la Biblioteca y aquellas que se efectúan para la formación de usuarios.

Las consultas a revistas electrónicas por usuario son

$$\frac{A}{B}$$

Donde:

A: es el número total de consultas a revistas electrónicas, durante un año,

B: es el número total de usuarios potenciales, que son todos los que forman la comunidad universitaria de la URJC, durante el mismo período.

Redondear al número entero más próximo.

Este indicador se aplicará concluido el año presupuestario o fiscal.

Interpretación y factores que afectan al indicador

El indicador es un número real sin límite superior.

Un valor elevado se considera bueno, puesto que indica un amplio uso de las revistas electrónicas. Un valor bajo indica un escaso uso de las revistas electrónicas, lo que puede significar:

- La no adecuación de las revistas electrónicas a las necesidades de la comunidad universitaria.

- Un exceso de revistas electrónicas.
- El desconocimiento de las revistas electrónicas (de su existencia, sus posibilidades y/o su manejo) por parte de la comunidad universitaria, a la que se reserva su uso, por lo que habrá que darlas a conocer y ofrecer una formación de usuarios que palíe tal desconocimiento.
- O que, finalmente, cada estamento de la comunidad universitaria no utilice las revistas electrónicas por razones ajenas a las propias revistas.

En cuanto al grado de precisión habrá que tener en cuenta que:

- Los datos sobre las consultas normalmente no suelen estar disponibles de inmediato, pues habitualmente los editores ofrecen los datos incompletos o con retraso.
- A veces, varios usuarios sucesivos utilizan la misma conexión, impidiendo así distinguir las diferentes consultas.

Fuentes

2.3.4. Coste de revistas electrónicas por consulta

Objetivo

Evaluar los costes de revistas electrónicas, en relación al número total de consultas realizadas a las mismas por la comunidad universitaria de la URJC o población a servir de la BURJC, durante un período dado.

Hacer esta misma evaluación para cada paquete de revistas electrónicas por separado.

Campo de aplicación

La BURJC de forma global.

Se puede utilizar este indicador para comparaciones en el tiempo en esta misma Biblioteca, o, con mucha precaución y como objetivo secundario, con otras Bibliotecas universitarias.

Definición

Los costes en revistas electrónicas durante un período dado (normalmente un año), dividido por el número total de consultas realizadas a las mismas por la comunidad universitaria de la URJC, durante el mismo período.

Este indicador se define de la misma manera para cada paquete de revistas electrónicas por separado.

El coste de revistas electrónicas es el coste de adquisición o de suscripción, pagado por la Biblioteca, durante dicho período.

El presente indicador no se aplica más que a las revistas electrónicas por las que la Biblioteca paga, y a las que sólo tiene acceso la comunidad universitaria de la URJC, dentro de los cuatro Campus.

Método

Los costes totales en revistas electrónicas durante el período de referencia (por lo general un año presupuestario completo), se dividen por el número total de consultas realizadas a las mismas por la comunidad universitaria de la URJC, durante ese mismo período. Si los períodos de medida de los costes y de las consultas difiriesen, conviene ajustarlos.

Se incluyen en el número de consultas todas las realizadas por el personal de la Biblioteca y aquellas que se efectúan para la formación de usuarios.

Es conveniente excluir las versiones electrónicas ofrecidas en conjunto con las versiones impresas, si los respectivos costes no pueden definirse claramente.

El coste de revistas electrónicas por consulta es igual a

$$\frac{A}{B}$$

Donde:

A: es el coste en revistas electrónicas para un período dado,

B: es el número total de consultas a dichas revistas electrónicas durante el mismo período.

Redondear en la forma en que suele hacerse en la moneda utilizada.

Este indicador se aplicará concluido el año presupuestario o fiscal.

Aplicar este mismo método para cada paquete de revistas electrónicas por separado.

Interpretación y factores que afectan al indicador

El indicador es un número real sin límite superior.

El intervalo normal de los resultados dependerá de la moneda utilizada.

Un valor bajo indica la eficiencia de los costes de las revistas electrónicas. Un valor alto puede indicar, bien, la no eficiencia de los gastos, por lo que tal vez haya que prescindir de ciertos paquetes de revistas electrónicas, por no ser

adecuados a las necesidades de los usuarios, o que, aun siendo los más adecuados y pertinentes para ciertas materias, haya que darlos a conocer entre el sector o los sectores de la comunidad universitaria, al que o a los que más interese, y ofrecer, además, una formación de usuarios en dichos paquetes de revistas electrónicas para los sectores interesados.

En cuanto al grado de precisión habrá que tener en cuenta que:

- Los datos sobre las consultas normalmente no suelen estar disponibles de inmediato, pues habitualmente los editores ofrecen los datos incompletos o con retraso.
- A veces, varios usuarios sucesivos utilizan la misma conexión, impidiendo así distinguir las diferentes consultas.

Fuentes

2.3.5. Consultas a libros electrónicos por usuario

Objetivo

Evaluar el uso de los libros electrónicos, en relación al número de consultas que efectúa a los mismos cada uno de los usuarios de la comunidad universitaria de la URJC o población a servir de la BURJC.

Campo de aplicación

La BURJC de forma global.

Se puede utilizar este indicador para comparaciones a lo largo del tiempo en esta misma Biblioteca, o, con mucha precaución y como objetivo secundario, con otras Bibliotecas universitarias.

Definición

El número total de consultas efectuadas a los libros electrónicos durante un período dado (normalmente un año), dividido por el número total de usuarios potenciales, que son todos los que forman la comunidad universitaria de la URJC, durante el mismo período.

El presente indicador no se aplica más que a las consultas efectuadas a los libros electrónicos por los que la Biblioteca paga en la modalidad que sea, y a los que sólo tiene acceso la comunidad universitaria de la URJC, dentro de los cuatro Campus.

Método

El número total de consultas realizadas a los libros electrónicos durante el período de referencia (por lo general un año presupuestario completo), se

dividen por el número total de usuarios potenciales, que son todos los que forman la comunidad universitaria de la URJC, durante el mismo período.

Se incluyen en el número de consultas todas las realizadas por el personal de la Biblioteca y aquellas que se efectúan para la formación de usuarios.

Las consultas a libros electrónicos por usuario son

$$\frac{A}{B}$$

Donde:

A: es el número total de consultas a libros electrónicos, durante un año,

B: es el número total de usuarios potenciales, que son todos los que forman la comunidad universitaria de la URJC, durante el mismo período.

Redondear al número entero más próximo.

Este indicador se aplicará concluido el año presupuestario o fiscal.

Interpretación y factores que afectan al indicador

El indicador es un número real sin límite superior.

Un valor elevado se considera bueno, puesto que indica un amplio uso de los libros electrónicos. Un valor bajo indica un escaso uso de los libros electrónicos, lo que puede significar:

- La no adecuación de los libros electrónicos a las necesidades de la comunidad universitaria.
- Un exceso de libros electrónicos.
- El desconocimiento de los libros electrónicos (de su existencia, sus posibilidades y/o su manejo) por parte de la comunidad universitaria, a la que se reserva su uso, por lo que habrá que darlos a conocer y ofrecer una formación de usuarios que palíe tal desconocimiento.
- O que, finalmente, cada estamento de la comunidad universitaria no utilice los libros electrónicos por razones ajenas a las propias libros.

En cuanto al grado de precisión habrá que tener en cuenta que:

- Los datos sobre las consultas normalmente no suelen estar disponibles de inmediato, pues habitualmente los editores ofrecen los datos incompletos o con retraso.

- A veces, varios usuarios sucesivos utilizan la misma conexión, impidiendo así distinguir las diferentes consultas.

Fuentes

2.3.6. Coste de libros electrónicos por consulta

Objetivo

Evaluar los costes de libros electrónicos, en relación al número total de consultas realizadas a los mismos por la comunidad universitaria de la URJC o población a servir de la BURJC, durante un período dado.

Hacer esta misma evaluación para cada paquete de libros electrónicos por separado.

Campo de aplicación

La BURJC de forma global.

Se puede utilizar este indicador para comparaciones en el tiempo en esta misma Biblioteca, o, con mucha precaución y como objetivo secundario, con otras Bibliotecas universitarias.

Definición

Los costes en libros electrónicos durante un período dado (normalmente un año), dividido por el número total de consultas realizadas a los mismos por la comunidad universitaria de la URJC, durante el mismo período.

Este indicador se define de la misma manera para cada paquete de libros electrónicos por separado.

El coste de libros electrónicos es el coste de adquisición, de suscripción o de licencia, pagado por la Biblioteca, durante dicho período.

El presente indicador no se aplica más que a los libros electrónicos por los que la Biblioteca paga, y a los que sólo tiene acceso la comunidad universitaria de la URJC, dentro de los cuatro Campus.

Método

Los costes totales en libros electrónicos durante el período de referencia (por lo general un año presupuestario completo), se dividen por el número total de consultas realizadas a los mismos por la comunidad universitaria de la URJC, durante ese mismo período. Si los períodos de medida de los costes y de las consultas difiriesen, conviene ajustarlos.

Se incluyen en el número de consultas todas las realizadas por el personal de la Biblioteca y aquellas que se efectúan para la formación de usuarios.

El coste de libros electrónicos por consulta es igual a

$$\frac{A}{B}$$

Donde:

A: es el coste en libros electrónicos para un período dado,

B: es el número total de consultas a dichos libros electrónicos durante el mismo período.

Redondear en la forma en que suele hacerse en la moneda utilizada.

Este indicador se aplicará concluido el año presupuestario o fiscal.

Aplicar este mismo método para cada paquete de libros electrónicos por separado.

Interpretación y factores que afectan al indicador

El indicador es un número real sin límite superior.

El intervalo normal de los resultados dependerá de la moneda utilizada.

Un valor bajo indica la eficiencia de los costes de los libros electrónicos. Un valor alto puede indicar, bien, la no eficiencia de los gastos, por lo que tal vez haya que prescindir de ciertos libros electrónicos o paquetes de libros electrónicos (según si se está pagando libro a libro o por plataforma), por no ser adecuados a las necesidades de los usuarios, o que, aun siendo los más adecuados y pertinentes para ciertas materias, haya que darlos a conocer entre el sector o los sectores de la comunidad universitaria, al que o a los que más interese, y ofrecer, además, una formación de usuarios en dichos libros electrónicos para los sectores interesados.

En cuanto al grado de precisión habrá que tener en cuenta que:

- Los datos sobre las consultas normalmente no suelen estar disponibles de inmediato, pues habitualmente los editores ofrecen datos incompletos o con retraso.
- A veces, varios usuarios sucesivos utilizan la misma conexión, impidiendo así distinguir las diferentes consultas.

Fuentes

2.3.7. Consultas al OPAC por usuario

Objetivo

Evaluar el uso del OPAC de la Biblioteca, en base al número de consultas al OPAC que efectúa cada uno de los usuarios de la comunidad universitaria de la URJC o población a servir de la BURJC.

Campo de aplicación

La BURJC de forma global.

Se puede utilizar este indicador para comparaciones a lo largo del tiempo en esta misma Biblioteca, o, con mucha precaución y como objetivo secundario, con otras Bibliotecas universitarias.

Definición

El número total de consultas al OPAC durante un período dado (normalmente un año), dividido por el número total de usuarios potenciales, que son todos los que forman la comunidad universitaria de la URJC, durante el mismo período.

Método

El número total de consultas al OPAC de la Biblioteca durante el período de referencia (por lo general un año), se dividen por el número total de usuarios potenciales, que son todos los que forman la comunidad universitaria de la URJC, durante el mismo período.

Las consultas al OPAC por usuario son

$$\frac{A}{B}$$

Donde:

A: es el número total de consultas al OPAC, contabilizadas de forma automática por el contador del OPAC, durante un año,

B: es el número total de usuarios potenciales, que son todos los que forman la comunidad universitaria de la URJC, durante el mismo período.

Redondear al número entero más próximo.

Este indicador se aplicará concluido el año en curso.

Interpretación y factores que afectan al indicador

El indicador es un número real sin límite superior.

Un valor elevado se considera bueno, puesto que indica un amplio uso del OPAC. Un valor bajo indica un escaso uso del OPAC, lo que significa que hay que darlo a conocer entre la comunidad universitaria, y ofrecer, además, una formación de usuarios para enseñar su manejo y mostrar sus posibilidades.

En cuanto al grado de precisión habrá que tener en cuenta que:

- Ciertos servicios electrónicos, como el OPAC (también considerado como un recurso electrónico), pueden ser utilizados por cualquiera, puesto que su acceso no está restringido, al no estar reservado exclusivamente a la población a servir, en este caso a la comunidad universitaria, pudiéndose acceder por conexión remota, desde el exterior de los cuatro Campus. En este caso, los ratios de utilización por usuario de la población a servir se elevarán artificialmente al recogerse los datos de forma automática, a través del contador del OPAC.
- A veces varios usuarios sucesivos utilizan la misma conexión, impidiendo así distinguir las diferentes consultas.

Fuentes (ver bibliografía)

[3] Adaptado del Informe estadístico de REBIUN 2002, Consultas al catálogo por usuario.

2.3.8. Visitas a la página WEB por usuario

Objetivo

Evaluar el uso de la página Web de la BURJC, en base al número de visitas a la misma que efectúa cada uno de los usuarios de la comunidad universitaria de la URJC o población a servir de la BURJC.

Hacer esta misma evaluación para cada una de las páginas Web de las Bibliotecas de Campus de la URJC.

Campo de aplicación

Cada una de las cuatro Bibliotecas de Campus y la BURJC de forma global.

Se puede utilizar este indicador para comparaciones a lo largo del tiempo en estas mismas Bibliotecas, o, con mucha precaución y como objetivo secundario, con otras Bibliotecas universitarias.

Definición

El número total de visitas a la página Web de la BURJC durante un período dado (normalmente un año), dividido por el número total de usuarios potenciales, que son todos los que forman la comunidad universitaria de la URJC, durante el mismo período.

Este indicador se define de la misma manera para cada una de las páginas Web de las Bibliotecas de Campus de la URJC.

Método

El número total de visitas a la página Web de la BURJC durante el período de referencia (por lo general un año), se dividen por el número total de usuarios potenciales, que son todos los que forman la comunidad universitaria de la URJC, durante el mismo período.

Las visitas a la página Web por usuario son

$$\frac{A}{B}$$

Donde:

A: es el número total de visitas a la página Web de la BURJC, contabilizadas de forma automática por el contador de ésta, durante un año,

B: es el número total de usuarios potenciales, que son todos los que forman la comunidad universitaria de la URJC, durante el mismo período.

Redondear al número entero más próximo.

Este indicador se aplicará concluido el año en curso.

Aplicar este mismo método para cada página Web de las Bibliotecas de Campus de la URJC.

Interpretación y factores que afectan al indicador

El indicador es un número real sin límite superior.

Un valor elevado se considera bueno, puesto que indica un amplio uso de la página Web de la BURJC, o de las páginas Web de las Bibliotecas de Campus. Un valor bajo indica un escaso uso de las mismas, lo que significa que hay que darlas a conocer entre la comunidad universitaria, y ofrecer, además, una formación de usuarios para mostrar sus posibilidades.

En cuanto al grado de precisión habrá que tener en cuenta que:

- Ciertos servicios electrónicos, como la página Web (también considerado como un recurso electrónico), pueden ser utilizados por cualquiera, puesto que su acceso no está restringido, al no estar reservado exclusivamente a la población a servir, en este caso a la comunidad universitaria, pudiéndose acceder por conexión remota, desde el exterior de los cuatro Campus. En este caso, los ratios de utilización por usuario de la población a servir se elevarán artificialmente

al recogerse los datos de forma automática a través del contador de la página Web general de la Biblioteca y del contador de la página Web de cada Biblioteca de Campus.

- A veces varios usuarios sucesivos utilizan la misma conexión, impidiendo así distinguir las diferentes visitas.

Fuentes (ver bibliografía)

[3] Adaptado del Informe estadístico de REBIUN 2002, Visitas a la Web por usuario.

2.4. PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS

2.4.1. Porcentaje del volumen de préstamos

Objetivo

Evaluar la tasa total de utilización del fondo destinado a préstamo.

Campo de aplicación

Se aplicará a las colecciones de las Bibliotecas de los cuatro Campus que conforman la Biblioteca de la Universidad Rey Juan Carlos y al conjunto de los datos globales de la Biblioteca.

Este indicador se puede utilizar para la medición de colecciones o áreas temáticas concretas siempre que el sistema o el personal disponible permitan este esfuerzo extra.

Definición del indicador

Número total de préstamos realizados en cada una de las Bibliotecas de Campus así como de la suma total de los préstamos de todas ellas durante un año, dividido por el número total de documentos de la colección a evaluar.

Método

Establecer el número de préstamos registrados durante un año en las Bibliotecas de Campus y en todas ellas en su conjunto a través del informe correspondiente del sistema integrado de gestión Bibliotecaria "Unicorn". Establecer del mismo modo el número de documentos totales de la colección a evaluar en cada uno de los casos.

Obtener el volumen de préstamos aplicando la siguiente fórmula:

$$\frac{A}{B}$$

Donde:

A: es el número de préstamos registrados de la colección a evaluar en un año.

B: es el número total de documentos susceptibles de préstamo que forman la colección a evaluar.

Redondear a una cifra con dos decimales.

La medición se llevará a cabo una vez concluido el año.

Interpretación y factores que afectan al indicador

El indicador es un número real sin límite superior.

Este indicador estima el número medio de veces que los documentos de la colección han sido prestados durante un año, no obstante, si se estimara oportuno, la Biblioteca puede medir el volumen de préstamo durante otro período de tiempo.

Cuanto más elevado es el número obtenido más intensa es la tasa de utilización.

En la interpretación de este dato hay que tener en cuenta los siguientes factores que pueden influir en el volumen de préstamos:

- Si el dato obtenido es bajo puede deberse a una inadecuada composición de la colección en relación con la demanda de los usuarios.
- Una incorrecta política de la Biblioteca en cuanto a la eliminación de títulos obsoletos.
- Otro factor que puede influir en una baja tasa de préstamos es la elevada tasa de utilización de los materiales en sala.
- La normativa de préstamo establecida por la Biblioteca en cuanto al número de préstamos simultáneos, duración, y posibilidades y facilidades para la renovación de los mismos.
- Facilidades ofrecidas por la Biblioteca para facilitar a los usuarios este servicio: disponibilidad de ordenadores para consulta del catálogo en línea, experiencia, formación y atención del personal de referencia, formación de los usuarios, disponibilidad de máquinas autopréstamo, etc.

Fuentes (ver bibliografía)

[1] Adaptado de la norma ISO 11620 UNE 50-137. B.2.4.1.

2.4.2. Préstamos por usuario

Objetivo

Evaluar la tasa de utilización de las colecciones de la Biblioteca por la Comunidad universitaria.

Campo de aplicación

Se aplicará a las colecciones de las Bibliotecas de los cuatro Campus que conforman la Biblioteca de la Universidad Rey Juan Carlos y al conjunto de los datos globales de la Biblioteca.

Definición del indicador

Número total de préstamo efectuados en un año, dividido por el número total de miembros que conforman la Comunidad universitaria.

Método

Establecer el número de préstamos registrados durante un año en las Bibliotecas de Campus y en todas ellas en su conjunto a través del informe correspondiente del sistema integrado de gestión Bibliotecaria "Unicorn". Establecer del mismo modo el número de miembros que conforma la Comunidad universitaria.

Obtener el volumen de préstamos aplicando la siguiente fórmula:

$$\frac{A}{B}$$

Donde:

A: es el número de préstamos en un año.

B: es el número de personas que conforman la Comunidad universitaria.

En este indicador no están incluidos el préstamo Interbibliotecario, pero sí el préstamo intercampus.

Redondear a una cifra con dos decimales.

La medición se llevará a cabo una vez concluido el año.

Interpretación y factores que afectan al indicador

El indicador es un número real sin límite superior.

Si se estimara oportuno, la Biblioteca puede medir el volumen de préstamo durante otro período de tiempo.

Cuanto más elevado es el número obtenido más intensa es la tasa de utilización.

Existe una fuerte relación entre el resultado obtenido por la aplicación de este indicador y la capacidad del personal de la Biblioteca para promocionar la colección.

En la interpretación de este dato hay que tener en cuenta los siguientes factores que pueden influir en la tasa de préstamos por usuario:

- Adecuación de los fondos a las necesidades de los usuarios.
- Grado de obsolescencia de la colección.
- Número de ejemplares susceptible de préstamo de títulos con alto grado de demanda.
- Número de préstamos permitido por usuario y período de tiempo que se puede disponer de los libros.

Fuentes (ver bibliografía)

[1] Adaptado de la norma ISO 11620 UNE 50-137. B.2.4.2.

2.5. FORMACIÓN

2.5.1. Tasa de formación de usuarios de la Biblioteca

Objetivo

Evaluar la proporción de usuarios de la Biblioteca que reciben cursos de formación durante un año.

Campo de aplicación

Se aplicará a las cuatro Bibliotecas de Campus que conforman la Biblioteca de la Universidad Rey Juan Carlos, así como a su conjunto.

Definición del indicador

Número de usuarios que han recibido algún curso de formación sobre la Biblioteca y sus servicios durante un año, dividido entre el número total de personas que integran la Comunidad universitaria.

Método

Contar el número de usuarios que han recibido algún curso de formación sobre la Biblioteca y sus servicios. Contar el número de integrantes de la Comunidad universitaria.

Para obtener este indicador se aplicará la siguiente fórmula:

$$\frac{A}{B} \times 100\%$$

Donde:

A: es el número de usuarios que han recibido algún curso de formación.

B: es el número de integrantes de la Comunidad universitaria.

Redondear a una cifra con dos decimales.

La medición se llevará a cabo una vez concluido el año.

Interpretación y factores que afectan al indicador

El indicador es un porcentaje entre cero y cien con dos decimales. Un valor alto significa un elevado grado de formación.

Hay que tener en cuenta que al no especificarse el grado de formación de cada curso puede darse el caso de que algún usuario reciba varios cursos de formación en el mismo año y que se computen como si se tratara de usuarios diferentes.

Para la interpretación de este indicador habrá de tenerse en cuenta si han sido computados como cursos de formación:

- Las visitas guiadas a la Biblioteca.
- Las presentaciones a los alumnos sobre la Biblioteca y sus servicios a principio de curso.

Dependiendo de si este tipo de formación es computada o no el valor oscilará considerablemente.

Fuentes

2.5.2. Tasa de formación del personal de la Biblioteca

Objetivo

Evaluar la proporción de personal de la Biblioteca que reciben cursos de formación durante un año.

Campo de aplicación

Se aplicará a las cuatro Bibliotecas de Campus que conforman la Biblioteca de la Universidad Rey Juan Carlos, así como a su conjunto.

Definición del indicador

Número de personas que prestan sus servicios en la Biblioteca que han recibido algún curso de formación relacionado con su puesto de trabajo durante un año, dividido entre el número total de personas que trabajan en la Biblioteca.

Método

Contar el número de personas que trabajan en la Biblioteca y que han recibido algún curso de formación durante el último año. Contar el número de personas que trabajan en la Biblioteca.

Para obtener este indicador se aplicará la siguiente fórmula:

$$\frac{A}{B} \times 100\%$$

Donde:

A: es el número de personas que trabajan en la Biblioteca y que han recibido algún curso de formación.

B: es el número de personas que trabajan en la Biblioteca.

Redondear a una cifra con dos decimales.

La medición se llevará a cabo una vez concluido el año.

Interpretación y factores que afectan al indicador

El indicador es un porcentaje entre cero y cien con dos decimales. Un valor alto significa un elevado grado de formación.

Hay que tener en cuenta que al no especificarse el grado de formación de cada curso puede darse el caso de que algún usuario reciba varios cursos de formación en el mismo año y que se computen como si se tratara de usuarios diferentes.

Fuentes

2.6. INSTALACIONES

2.6.1. Tasa de ocupación de puestos de lectura

Objetivo

Evaluar la proporción de puestos de lectura ocupados en un momento determinado.

Campo de aplicación

Se aplicará a los puestos de lectura de las Bibliotecas de los cuatro Campus que conforman la Biblioteca de la Universidad Rey Juan Carlos, así como a su conjunto.

Las mediciones se llevarán a cabo en ciertos momentos del día, de la semana, del mes o del año y en su caso horas punta u horas de afluencia mínima. Esto tiene que especificarse claramente cuando se utilice este indicador.

Definición del indicador

Porcentaje de puestos de lectura ocupados en el momento de la medición.

Método

Contar el número de puestos de lectura proporcionados por la Biblioteca en el momento de la medición. Contar el número de estos puestos que están ocupados.

Para obtener este indicador se aplicará la siguiente fórmula:

$$\frac{\left(\frac{\sum A}{12} \right)}{B} \times 100\%$$

Donde:

A: es el número de puestos de lectura ocupados.

B: es el número total de puestos de lectura.

Los puestos de lectura que muestren evidencias de que están siendo utilizados, tales como abrigos, bolsas, cuadernos, etcétera, se cuentan como ocupados, aún en el caso de estar ausente el usuario.

Redondear a una cifra con dos decimales.

La medición se realizará el primer miércoles de cada mes a las 12h.

Interpretación y factores que afectan al indicador

El indicador es un porcentaje entre cero y cien con dos decimales. Un valor alto significa una elevada ocupación.

Al tratarse de una biblioteca universitaria ha de tenerse en cuenta al evaluar el resultado de la aplicación de este indicador la época en que se realiza (épocas de exámenes, períodos vacacionales...)

Este indicador merece mayor atención durante la época de exámenes, ya que nos permitirá saber si hay que restringir el paso a usuarios ajenos a la Universidad durante ese período.

Fuentes

[1] Adaptado de la norma ISO 11620 UNE 50-137. B.2.9.3.

2.6.2. Tasa de ocupación de puestos dotados de equipos informáticos

Objetivo

Evaluar la proporción de puestos dotados de equipos informáticos ocupados en un momento determinado.

Campo de aplicación

Se aplicará a los puestos dotados de equipos informáticos de las Bibliotecas de los cuatro Campus que conforman la Biblioteca de la Universidad Rey Juan Carlos, así como a su conjunto.

Las mediciones se llevarán a cabo en ciertos momentos del día, de la semana, del mes o del año y en su caso horas punta u horas de afluencia mínima. Esto tiene que especificarse claramente cuando se utilice este indicador.

Definición del indicador

Porcentaje de puestos dotados de equipos informáticos ocupados en el momento de la medición.

Método

Contar el número de puestos dotados de equipos informáticos proporcionados por la Biblioteca en el momento de la medición. Contar el número de estos puestos que están ocupados.

Para obtener este indicador se aplicará la siguiente fórmula:

$$\frac{\left(\frac{\sum A}{12} \right)}{B} \times 100\%$$

Donde:

A: es el número de puestos dotados de equipos informáticos ocupados.

B: es el número total de puestos dotados de equipos informáticos.

Los puestos dotados de equipos informáticos que muestren evidencias de que están siendo utilizados, tales como abrigos, bolsas, cuadernos, etcétera, se cuentan como ocupados, aún en el caso de estar ausente el usuario.

Redondear a una cifra con dos decimales.

La medición se realizará el primer miércoles de cada mes a las 12h.

Interpretación y factores que afectan al indicador

El indicador es un porcentaje entre cero y cien con dos decimales. Un valor alto significa una elevada ocupación.

Al tratarse de una biblioteca universitaria ha de tenerse en cuenta al evaluar el resultado de la aplicación de este indicador la época en que se realiza (épocas de exámenes, periodos vacacionales...)

Fuentes (ver bibliografía)

Basado en la norma ISO 11620 UNE 50-137. B.2.9.3.

2.6.3. Metros cuadrados construidos por usuario

Objetivo Evaluar la proporción de superficie de la Biblioteca en relación con el número de usuarios.

Campo de aplicación

Se aplicará a la superficie total de cada una de las cuatro Bibliotecas de Campus que conforman la Biblioteca de la Universidad Rey Juan Carlos, así como a su conjunto.

Definición del indicador

Superficie en metros cuadrados construidos dividido por el número de miembros que integran la Comunidad universitaria.

Método

Contar el número de metros cuadrados construidos. Contar el número de integrantes de la Comunidad universitaria.

Para obtener este indicador se aplicará la siguiente fórmula:

$$\frac{A}{B}$$

Donde:

A: es el número de metros cuadrados construidos.

B: es el número de integrantes de la Comunidad universitaria.

La medición se llevará a cabo una vez concluido el año.

Interpretación y factores que afectan al indicador

Si el valor obtenido es elevado, ello implicará una mayor facilidad por parte de la Biblioteca para ofrecer los diferentes servicios, así como una mayor satisfacción por parte del usuario.

Fuentes

Fuentes (ver bibliografía)

[3] Adaptado del Informe estadístico de REBIUN 2002, Metros cuadrados construidos por usuario.

2.6.4. Alumnos por puesto de lectura

Objetivo

Evaluar la proporción de puestos de lectura de la Biblioteca en relación con el número de alumnos.

Campo de aplicación

Se aplicará a las cuatro Bibliotecas de Campus que conforman la Biblioteca de la Universidad Rey Juan Carlos, así como a su conjunto.

Definición del indicador

Número de alumnos de los tres ciclos dividido por puestos de lectura.

Método

Contar el número de estudiantes. Contar el número de puestos de lectura.

Para obtener este indicador se aplicará la siguiente fórmula:

$$\frac{A}{B}$$

Donde:

A: se corresponde con el número de estudiantes.

B: es el número de puestos de lectura.

La medición se llevará a cabo una vez concluido el año.

Interpretación y factores que afectan al indicador

Cuanto mayor sea el valor obtenido tras la aplicación de esta fórmula, mayor será la satisfacción del usuario en cuanto a la disponibilidad de puestos de lectura ofrecidos por la Biblioteca.

Fuentes (ver bibliografía)

[3] Adaptado del Informe estadístico de REBIUN 2002, Estudiantes por puestos de lectura.

3. SERVICIOS TÉCNICOS

3.1. ADQUISICIÓN DE DOCUMENTOS

3.1.1. Tiempo medio de adquisición de documentos

Objetivo

Evaluar si los proveedores de documentos son efectivos en términos de rapidez en el suministro de materiales para la Biblioteca.

Campo de aplicación

Las Bibliotecas de los distintos Campus y Servicios Centrales de la URJC.

Definición del indicador

Periodo de tiempo que transcurre entre la fecha en que se encarga un documento y la fecha en que llega a la Biblioteca.

Método

Establecer un periodo de medición en el cual cada documento nuevo que recibe la Biblioteca se comprueba en el fichero automatizado de pedidos:

- Día en que se encarga.
- Día en que se recibe.
- Nombre del proveedor.

Para cada título se calcula el número de días entre el pedido y la recepción, ordenándolos según el número de días transcurridos. El tiempo medio de adquisición de documentos es el número de días que corresponde al título que está en el centro de la lista.

El tiempo medio de adquisición de documentos es:

$$\frac{A + B}{2}$$

Donde:

A y B = Valores que están en el centro de la lista.
Redondear al número entero más próximo.

Interpretación y factores que afectan al indicador

El indicador detecta fallos en el rendimiento de los proveedores (sean editores o distribuidores) y procedimientos poco eficientes de reclamación.

El resultado debe servir para mejorar:

- Pedidos en línea.

- Planes de compra.
- Reclamación de pedidos atrasados.
- Rendimiento del proveedor o cambio del mismo.

Fuentes (ver bibliografía)

[1] Adaptado de la norma ISO 11620 UNE 50-137. B.3.1.1.

3.1.2. Gasto de adquisiciones por usuario

Objetivo

Evaluar el gasto de adquisiciones en relación con el número de usuarios.

Campo de aplicación

Se aplicará a las Bibliotecas de los cuatro Campus que conforman la Biblioteca de la Universidad Rey Juan Carlos, así como a su conjunto.

Definición del indicador

Presupuesto total anual de la Biblioteca en adquisiciones, divididos por el número de usuarios.

Método

Del presupuesto anual total de la Biblioteca, separar el gasto realizado en adquisición de documentos y calcular por el número de usuarios.

El coste por usuario es:

$$\frac{A}{B}$$

Donde:

A = Gastos corrientes totales anuales en adquisiciones, expresados en la moneda correspondiente.

B = Número de usuarios.

Redondear de la forma que se utilice habitualmente en la moneda empleada. Se realizará al finalizar el año presupuestario.

Interpretación y factores que afectan al indicador

El indicador es especialmente útil para comparar el gasto en adquisiciones entre los distintos Campus de la BURJC. Pero no se puede interpretar aisladamente, lo realmente importante es que la colección quede equilibrada entre las distintas secciones y materias y que esté actualizada para responder a las necesidades de la comunidad universitaria.

Fuentes (ver bibliografía)

[3] Adaptado del Informe estadístico de REBIUN 2002, Gasto en adquisiciones por usuario.

3.1.3. Gasto en revistas impresas sobre el total.

Objetivo

Evaluar el gasto de revistas impresas en proporción con el gasto total de adquisiciones.

Campo de aplicación

Se aplicará a las Bibliotecas de los cuatro Campus que conforman la Biblioteca de la Universidad Rey Juan Carlos, así como a su conjunto.

Definición del indicador

Presupuesto total anual de la Biblioteca en adquisición de publicaciones periódicas impresas, incluyendo el mantenimiento de las suscripciones, en relación con el gasto total anual en adquisiciones.

Método

Para un periodo presupuestario dado, calcular los gastos de la Biblioteca en adquisición de publicaciones periódicas impresas. El porcentaje de gastos es igual:

$$\frac{A}{B} \times 100\%$$

Donde:

A = Montante de gastos en publicaciones periódicas impresas.

B = Montante de gastos en adquisiciones.

Redondear al número entero más próximo.

Se realizará al finalizar el año presupuestario.

Interpretación y factores que afectan al indicador

El indicador es un número entero comprendido entre 0 y 100.

Sirve para comparar el gasto en publicaciones periódicas impresas entre los distintos Campus de la URJC. Aunque el resultado pueda parecer elevado, hay que tener presente que en una biblioteca universitaria las publicaciones periódicas, al reflejar la actualidad y lo más puntero de cada materia, resultan imprescindibles para la investigación.

Fuentes

3.1.4. Gasto en libros sobre el total

Objetivo

Evaluar el coste del mantenimiento de la colección de monografías en relación con el gasto total en adquisiciones de todo tipo de materiales usados en la Biblioteca.

Campo de aplicación

Se aplicará a las Bibliotecas de los cuatro Campus que conforman la Biblioteca de la Universidad Rey Juan Carlos, así como a su conjunto.

Definición del indicador

Porcentaje del gasto total de la Biblioteca en adquisiciones de recursos de información destinado a la compra de libros.

Método

Para un periodo presupuestario dado, calcular los gastos de la Biblioteca en adquisición de libros. El porcentaje de gastos en libros es igual:

$$\frac{A}{B} \times 100\%$$

Donde:

A = Montante de gastos en libros.

B = Montante total de gastos en adquisiciones.

Redondear al número entero más próximo.

Se realizará al finalizar el año presupuestario.

Interpretación y factores que afectan al indicador

El indicador es un número entero comprendido entre 0 y 100.

La amplia gama de fuentes y medios de información y el cambio que se está produciendo en los últimos años desde “posesión” a “acceso”, sugiere que la distribución tradicional del gasto entre libros, revistas, servicios electrónicos, etc. esté variando; este indicador, por lo tanto, debe tenerse en cuenta relacionado con el resto de indicadores que estudian los gastos de la Biblioteca.

Fuentes (ver bibliografía)

[3] Adaptado del Informe estadístico de REBIUN 2002, Gasto en monografías sobre el total.

3.1.5. Gasto en materiales especiales sobre el total

Objetivo

Evaluar el coste del mantenimiento de la colección de materiales especiales en relación con el gasto total en adquisiciones de todo tipo de recursos de información usados en la Biblioteca.

Campo de aplicación

Se aplicará a las Bibliotecas de los cuatro Campus que conforman la Biblioteca de la Universidad Rey Juan Carlos, así como a su conjunto.

Definición del indicador

Porcentaje del gasto total de la Biblioteca en adquisiciones de recursos de información destinado a la compra de materiales especiales. Entendiendo por materiales especiales los documentos que entran en la Biblioteca y no son propiamente libros.

Método

Para un periodo presupuestario dado, calcular los gastos de la Biblioteca en adquisición de materiales especiales. El porcentaje de gastos en materiales especiales es igual a:

$$\frac{A}{B} \times 100\%$$

Donde:

A = Montante de gastos en materiales especiales.

B = Montante total de gastos en adquisiciones.

Redondear al número entero más próximo.

Se realizará al finalizar el año presupuestario.

Interpretación y factores que afectan al indicador

El indicador es un número entero comprendido entre 0 y 100. .

Dada la diversidad de disciplinas académicas que abarca la URJC, el indicador no sirve para hacer comparaciones entre los distintos Campus, ya que la Mediateca es una sección con más peso específico en unas materias que en otras.

Un valor elevado indica que la Biblioteca está al tanto de las nuevas necesidades de la comunidad universitaria a la que sirve, y trata de

proporcionarle la información pertinente independientemente del soporte en que se presente.

Fuentes

3.1.6. Gasto en recursos electrónicos sobre el total

Objetivo

Establecer el grado de compromiso de la Biblioteca en el mantenimiento de la colección electrónica.

Campo de aplicación

La BURJC de forma global.

Se puede aplicar este indicador a partes concretas de la colección electrónica (por ejemplo, a las revistas). Se pueden comparar los resultados de este indicador para cada uno de estos recursos electrónicos, a fin de ver si el porcentaje varía de forma significativa.

Se puede comparar, con mucha precaución y como objetivo secundario, con otras Bibliotecas universitarias.

Definición del indicador

Porcentaje de los gastos totales de la Biblioteca en fondos bibliográficos consagrado a la colección electrónica.

Los fondos bibliográficos son de cuatro tipos, a saber, publicaciones periódicas y monografías en soporte papel, materiales especiales, incluidos en esto los que están en soporte electrónico off-line y, finalmente, los recursos electrónicos on-line que forman la colección electrónica.

La colección electrónica comprende: las bases de datos, las revistas electrónicas y los documentos digitales, estos últimos comprenden a su vez: libros electrónicos, patentes electrónicas, documentos audiovisuales en red y el resto de los documentos digitales, por ejemplo los informes, los documentos cartográficos y musicales, los pre-print, etc.

A efectos de este indicador, los gastos consagrados a la colección electrónica comprenden los costes de adquisición, de suscripción y de licencia, pagados por la Biblioteca. Eventualmente la Biblioteca podría decidir incluir los costes de "pay-per-view" y el suministro de documentos electrónicos, en los costes de mantenimiento de la colección. Convendría precisar esto claramente en caso de publicación o en caso de comparación de los resultados.

Los costes totales de adquisición deberían excluir los gastos de encuadernación.

Conviene excluir los gastos de equipamiento, por ejemplo en hardware, en software y en redes, así como en digitalización de documentos.

Están comprendidos el IVA, los impuestos sobre ventas y servicios, y otros impuestos locales. Dichos impuestos no se tomarán en cuenta en caso de comparaciones internacionales.

Método

Para un período presupuestario dado (un año presupuestario o fiscal), calcular los gastos de la Biblioteca en adquisición, suscripción y en contratos de licencia para la colección electrónica (incluyendo eventualmente los gastos de “pay-per-view” y de suministro de documentos electrónicos).

Si la Biblioteca forma parte de consorcios o de contratos de compras para grupos, conviene no contar en los gastos contractuales, más que con la parte imputada a dicha Biblioteca.

Cuando las versiones electrónicas de los documentos son adquiridas en un conjunto que comprende las versiones impresas, conviene no contar más que con el sobrecoste pagado por la versión electrónica.

El porcentaje de gastos en fondos bibliográficos consagrados a la colección electrónica es igual a

$$\frac{A}{B} \times 100 \%$$

Donde:

A: es el montante de gastos de la colección electrónica, para un período dado,

B: es el montante total de gastos en fondos bibliográficos, para el mismo período.

Redondear al número entero más próximo.

Este indicador se aplicará concluido el año presupuestario o fiscal.

Interpretación y factores que afectan al indicador

Este indicador es un número entero comprendido entre 0 y 100.

Las comparaciones a lo largo del tiempo muestran el grado en que la Biblioteca pone el acento en la información electrónica. No obstante, las diferencias en la estructura de los precios entre los recursos impresos y los electrónicos, tienen efectos considerables en las comparaciones a lo largo del tiempo.

Este indicador debe interpretarse con respecto a las misiones y los objetivos de la Biblioteca. Las políticas documentales, la estructura de la población y, sobre todo, las materias propias de la Biblioteca, pueden influir considerablemente en el resultado.

Conviene pues que este indicador no se utilice aisladamente, sino en asociación con indicadores de uso de las colecciones y de satisfacción de los usuarios.

Fuentes (ver bibliografía)

[2] Adaptado de ISO/TR 20983:2003(F), B.1.2.1.

[3] Adaptado del Informe estadístico de REBIUN 2002, Gasto en recursos electrónicos sobre el total.

3.2. PROCESO TÉCNICO

3.2.1. Tiempo medio de proceso técnico de documentos

Objetivo

Evaluar si el proceso técnico de documentos es eficaz en cuanto a rapidez.

Campo de aplicación

Se aplicará a las Bibliotecas de los cuatro Campus que conforman la Biblioteca de la Universidad Rey Juan Carlos, así como a su conjunto.

Definición del indicador

Número medio de días que transcurren entre el día en que se recibe un documento en la Biblioteca y el día en que está disponible para el usuario.

Método

Durante un periodo de tiempo de un mes, aprovechando el sistema automatizado, se registrará para cada título las fechas exactas de todas las etapas del proceso del libro, desde su recepción e ingreso, catalogación, incluyendo indización de materias y clasificación.

Para cada título hay que calcular el número de días que transcurren entre su llegada y el momento en que está disponible, ordenando los títulos de acuerdo con el número de días transcurridos.

El tiempo medio de proceso técnico de documentos es el número de días del título que está en el centro de la lista.

$$\frac{A + B}{2}$$

Donde:

A y B = Valores que están en la mitad de la lista.

Redondear al número entero más próximo.

La medición del tiempo medio de proceso técnico de materiales especiales, raros, donación o intercambio, se puede hacer por separado, pero el cálculo será idéntico.

Interpretación y factores que afectan al indicador

El indicador sirve para detectar deficiencias en el orden de procedimiento y retrasos por acumulaciones y sobrecargas de trabajo. El resultado puede servir para agilizar el proceso y asignar más personal.

3.2.2. Coste por título catalogado

Objetivo

Evaluar el coste de cada registro bibliográfico completo.

Campo de aplicación

Se aplicará a las Bibliotecas de los cuatro Campus que conforman la Biblioteca de la Universidad Rey Juan Carlos, así como a su conjunto.

Definición del indicador

Coste por catalogación o descripción bibliográfica, indización de materias y clasificación. Y su inserción en el catálogo.

Método

Se determina un periodo de muestreo durante el cual se calcula el tiempo utilizado para catalogar un título o documento.

El coste por título catalogado es:

$$\frac{(A \times B)+C}{D}$$

Donde:

A = Tiempo utilizado por cada registro completo.

B = Coste por hora de personal que cataloga.

C = Coste de adquisición del documento.

D = Número de documentos catalogados en el periodo de muestreo.

Interpretación y factores que afectan al indicador

El coste de un asiento bibliográfico es elevado debido a que la catalogación se realiza a un nivel alto, para que el catálogo sea eficaz a los usuarios y para cumplir con los estándares para el intercambio y la cooperación con otras Bibliotecas universitarias.

El resultado servirá para revisar:

- Eficiencia de la gestión Bibliotecaria en cuanto a la distribución del personal.
- Aspectos técnicos, como funcionamiento del programa y del equipo informático.

4. DISPONIBILIDAD Y UTILIZACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

4.1. GENERAL

4.1.1. Usuarios por personal de Biblioteca

Objetivo

Evaluar la proporción de personal de Biblioteca respecto al número de usuarios potenciales de la Comunidad universitaria.

Campo de aplicación

Se aplicará a las cuatro Bibliotecas de Campus que conforman la Biblioteca de la Universidad Rey Juan Carlos, así como a su conjunto.

Definición del indicador

Número total de personas que conforman la Comunidad universitaria dividido por el número de integrantes del personal Bibliotecario.

Método

Contar el número de personas que conforman la Comunidad universitaria.
Contar el número de integrantes del personal Bibliotecario.

Para obtener este indicador se aplicará la siguiente fórmula:

$$\frac{A}{B}$$

Donde:

A: se corresponde con el número de personas de la Comunidad universitaria.

B: es el número de integrantes del personal Bibliotecario.

La medición se llevará a cabo una vez concluido el año.

Interpretación y factores que afectan al indicador

Cuanto menor sea el valor obtenido mejor atención y más servicios podrá ofrecer la Biblioteca a sus usuarios. Si por el contrario la tasa es elevada se puede considerar como una necesidad el incremento de la plantilla.

Para valorar este factor se tendrá en cuenta el número de servicios ofrecidos por la Biblioteca.

Fuentes

Adaptado de los indicadores de rendimiento fijados por REBIUN.

GLOSARIO

- **ACCESIBILIDAD:** Facilidad para acceder y utilizar una instalación o servicio Bibliotecario.
- **ADECUACIÓN:** Grado de idoneidad de un indicador para evaluar un servicio o instalación específica.
- **BASE DE DATOS:** Conjunto de datos o registros informáticos (datos factuales, bibliográficos o textuales), dotados de un interfaz común y de un software para recuperar los datos.
- **CALIDAD:** Características de un producto o servicio Bibliotecario que influyen en la capacidad de la Biblioteca para cumplir sus necesidades y objetivos.
- **COLECCIÓN:** Todos los documentos puestos a disposición de los usuarios por una Biblioteca.
- **COLECCIÓN ELECTRÓNICA:** Todos los recursos de la Biblioteca que están en formato electrónico.
- **COMUNIDAD UNIVERSITARIA:** Conjunto de personas que forman una Universidad y cuya Biblioteca debe satisfacer sus necesidades declaradas o implícitas.
- **CONSULTA:** Conexión efectiva a recursos y servicios electrónicos.
- **DISPONIBILIDAD:** Instalaciones, servicios y documentos que proporciona la Biblioteca al usuario en el momento en que los demanda.
- **DOCUMENTO:** Unidad con información registrada que pueda tratarse en un proceso documental con independencia de su forma y características físicas.
- **DOCUMENTO DESCARGADO:** Texto completo o abstract de un documento de la colección electrónica, que se suministra a un usuario.
- **DOCUMENTO DIGITAL:** Unidad documental con un contenido identificado, que ha sido digitalizado por la Biblioteca o adquirido en formato digital como elemento de la colección de la Biblioteca.
- **EFICACIA:** Medida para evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos.
- **EFICIENCIA:** Medida para evaluar la utilización de los recursos necesarios para alcanzar un Objetivo
- **EVALUACIÓN:** Grado de eficacia, eficiencia, utilidad y relevancia de una instalación o servicio Bibliotecario.
- **FIABILIDAD:** Grado de reproducción del mismo resultado en una medida.
- **GASTOS CORRIENTES:** Gastos de personal y recursos utilizados habitualmente, excluyendo los gastos de mantenimiento de edificios y equipo informático.
- **INDICADOR:** Expresión utilizada para describir y evaluar actividades en términos cuantitativos y cualitativos y el método utilizado.
- **INDICADOR DE RENDIMIENTO:** Expresión utilizada para evaluar el rendimiento de una Biblioteca a partir de los datos obtenidos estadísticamente y de la propia Biblioteca.
- **INSTALACIONES:** Equipos que se ofrecen o proporcionan a los usuarios de una Biblioteca.

- **INVESTIGADOR:** Estudiante de tercer ciclo y personal docente de una universidad.
- **MATERIALES ESPECIALES:** Documentos que posee la Biblioteca y no están en formato libro.
- **MISIÓN BIBLIOTECARIA:** Objetivos de la Biblioteca y servicios que cuenta para llevarlos a cabo.
- **MUESTRA REPRESENTATIVA:** Conjunto de datos numéricos obtenidos a partir de una selección “representativa” de la comunidad universitaria.
- **OBJETIVO BIBLIOTECARIO:** Meta concreta o razón de ser de la Biblioteca que debe alcanzarse con la puesta en práctica de la política acordada.
- **OPAC:** Catálogo público de acceso en línea.
- **POBLACIÓN A SERVIR:** Grupo de usuarios a los cuales están destinados los materiales y servicios Bibliotecarios.
- **POBLACIÓN OBJETIVO:** Grupo de usuarios reales y potenciales que pueden hacer uso de los materiales y servicios Bibliotecarios.
- **PRÉSTAMO:** Cesión de un documento para su uso por un periodo de tiempo determinado.
- **PRESUPUESTO:** Cálculo anticipado de los gastos o del coste de una Biblioteca.
- **PUESTO CON ORDENADOR:** Ordenador que funciona solo o en red, o como terminal pasivo.
- **RECURSOS:** Activos con los que cuenta una Biblioteca incluyendo el personal.
- **RECURSOS ELECTRÓNICOS:**(1) Documentos en soporte electrónico con los que cuenta una Biblioteca.
(2) Comprenden recursos electrónicos on-line propiamente dichos (bases de datos, revistas electrónicas documentos digitales), y ciertos servicios electrónicos (OPAC, sitio o página Web).
- **RENDIMIENTO:** Grado de eficiencia en la asignación y utilización de recursos y eficacia en la prestación de servicios por parte de la Biblioteca.
- **SERVICIO ELECTRÓNICO:** Servicio en línea ofrecido por los servidores locales, o accesible a distancia a través de las redes.
- **SITIO WEB:** Servicio electrónico que tiene un nombre de dominio único en Internet y se compone de un conjunto de documentos digitales.
- **TÍTULO:** Palabra o frase por la que se identifica un documento y que generalmente hace referencia a su contenido.
- **USUARIO:** Receptor de los servicios Bibliotecarios.
- **VALIDEZ:** Grado en el que un indicador mide el objetivo a medir.
- **VISITA VIRTUAL:** Búsqueda hecha por un usuario en el sitio web de la Biblioteca, sea el que sea el número de páginas o de informaciones consultadas.

BIBLIOGRAFÍA

- [1] ISO 11620:1998, Información y documentación – Indicadores de rendimiento bibliotecario.
- [2] ISO/TR 20983:2003, Information et documentation – Indicateurs de performance pour les services électroniques des bibliothèques.
- [3] REBIUN. (2002). Anuario de las Bibliotecas universitarias y científicas españolas 2002, (Documentos de Trabajo),
<http://www.crue.org/web-rebiun/informeEstadistico02.pdf>
- [4] BROPHY, P. ...[et al.]. (2000). EQUINOX Library Performance Measurement and Quality Management System : Performance Indicators for Electronic Library Services,
<http://www.equinox.dcu.ie/reports/pilist.html>
- [5] ISO 2789:2003, Information et documentation – Statistiques internationales de bibliothèques.
- [6] POLL, Roswitha ...[et al.]. Medición de la calidad: Directrices internacionales para la medición del rendimiento en las Bibliotecas Universitarias. – Madrid: ANABAD, 1998.
- [7] FUENTES, Juan José. Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e información. – Madrid: Ediciones Trea, 1999.

ÍNDICE DE INDICADORES

Nombre del Indicador	Pág.
Alumnos por puestos de lectura	38
Consultas a Bases de Datos por usuario	14
Consultas a libros electrónicos por usuario	22
Consultas a revistas electrónicas por usuario	18
Consultas al OPAC por usuario	26
Coste de Bases de Datos por consulta	16
Coste de libros electrónicos por consulta	24
Coste de revistas electrónicas por consulta	20
Coste del préstamo Interbibliotecario por documento obtenido	13
Coste por título catalogado	48
Coste por visita a la Biblioteca	6
Disponibilidad de títulos	8
Documentos obtenidos por investigador en préstamo Interbib.	12
Gasto de adquisiciones por usuario	41
Gasto en libros sobre el total	43
Gasto en materiales especiales sobre el total	44
Gasto en recursos electrónicos sobre el total	45
Gasto en revistas impresas sobre el total	42
Metros cuadrados construidos por usuario	37
Porcentaje de volumen de préstamos	29
Préstamos por usuario	31
Rapidez de obtención de documentos en préstamo Interbib.	10
Satisfacción del usuario	4
Tasa de éxito en obtención de documentos en préstamo Interbib.	11
Tasa de formación de usuarios de la Biblioteca	32
Tasa de formación del personal de la Biblioteca	33
Tasa de ocupación de asientos dotados de equipos informáticos	36
Tasa de ocupación de puestos de lectura	35
Tasa de uso de documentos	9
Tiempo medio de adquisición de documentos	40
Tiempo medio de proceso técnico de documentos	47
Usuarios por personal de Biblioteca	50
Visitas a la Biblioteca por usuario	5
Visitas a la página WEB por usuario	27