



Catálogo de indicadores de la Red de Bibliotecas del CSIC

Unidad de Coordinación de Bibliotecas

Fecha de creación: 29/11/2010

1. Índice

1. Índice	1
2. Introducción	5
3. Indicadores	6
a. Concepto y tipología	6
b. Descripción	6
4. Modelo EFQM	7
5. Indicadores de la Red de Bibliotecas	10
a. Clasificación de los indicadores	10
b. Descripción de los indicadores	12
Total de monografías por usuario potencial	12
Monografías en línea por usuario potencial	12
Total de revistas por usuario potencial	13
Revistas en línea por usuario potencial	13
Porcentaje de revistas electrónicas de las revistas vivas	14
Revistas vivas por área de investigación	14
Total documentos depositados en el Repositorio Institucional (Digital.CSIC)	15
Metros cuadrados por usuario inscrito	15
Metros lineales por usuario potencial	16
Usuarios inscritos por puesto de lectura	16
Bibliotecas con instalaciones y equipamientos para personas con discapacidad	17
Puestos de trabajo informatizados	17
Personal por biblioteca	18
Personal por área de investigación	18
Técnicos en relación al total	19
Evolución del personal respecto al año anterior	19
Porcentaje del personal que asistió a cursos de formación	20
Evolución de la satisfacción del personal	20
Usuarios potenciales por personal de biblioteca	21
Usuarios inscritos por área de investigación	21
Importancia de los usuarios externos	22
Usuarios activos del catálogo	22
Usuarios del servicio PAPI	23
Gasto total del servicio de bibliotecas por usuario potencial	23
Gasto en adquisiciones por usuario potencial	24
Gasto en revistas por usuario potencial	24
Gasto en recursos electrónicos sobre el total de gasto en adquisiciones	25



Gasto en recursos electrónicos por uso	25
Gasto de personal por usuario potencial	26
Presupuesto destinado a la formación del personal.....	26
Adquisición de monografías centralizada del total de adquisiciones	27
Documentos catalogados por personal del departamento de catalogación.....	27
Documentos de Digital.CSIC catalogados por personal de la Red de Bibliotecas	28
Consultas por usuario potencial.....	28
Uso de materiales por usuario potencial	29
Préstamos por usuario activo del catálogo.....	29
Préstamos Interbibliotecarios por usuario PI activo.....	30
Uso de artículos electrónicos por usuario potencial	30
Uso de libros electrónicos por usuario potencial	31
Uso de bases de datos por usuario potencial.....	31
Uso de la Biblioteca Virtual por usuario activo	32
Uso de Digital.CSIC	32
Consultas al servidor del catálogo de la Red de Bibliotecas	33
Uso de los servicios en línea del catálogo.....	33
Implantación del servidor OAI.....	33
Tasa de formación de usuarios.....	34
Satisfacción del usuario con los productos y servicios.....	34
Valoración del personal por parte de los usuarios.....	35
Número de sugerencias y de quejas de los usuarios	35
Visitas a la página web de la Red de Bibliotecas	36
Visitas a la página web de Digital.CSIC	36
Número de acciones culturales promovidas.....	37
Número de acciones de cooperación profesional y social	37
Inversión en información por artículo ISI	38
Inversión en información por artículo SCOPUS	38
Inversión en información por artículo PCO.....	38
Inversión en información por número de patentes CSIC.....	39
Inversión en información por número de proyectos del CSIC	39
Inversión en información por número de tesis de personal del CSIC publicadas	40
Inversión en información por número de libros de personal del CSIC publicados.....	40
6. Indicadores de las bibliotecas de la Red	41
a. Clasificación de los indicadores.....	42
b. Descripción de los indicadores	44
Total de monografías por usuario potencial	44
Incremento de monografías por usuario potencial	44
Total de revistas por usuario potencial	45
Revistas vivas de la biblioteca.....	45
Revistas ingresadas por canje y donación en la biblioteca	45
Colección en libre acceso	46
Documentos depositados por el centro/instituto en Digital.CSIC	46



Metros cuadrados por usuario inscrito.....	46
Distribución del espacio disponible.....	47
Metros lineales por usuario potencial.....	47
Usuarios inscritos por puesto de lectura.....	47
Instalaciones y equipamientos para personas con discapacidad.....	48
Puestos de trabajo informatizados.....	48
Técnicos en relación al total.....	48
Personal fijo de plantilla en relación al total.....	49
Puestos de plantilla vacantes.....	49
Personal de tarde.....	50
Porcentaje del personal que asistió a cursos de formación.....	50
Evolución de la satisfacción del personal.....	50
Usuarios potenciales por personal de biblioteca.....	50
Usuarios inscritos por biblioteca.....	51
Importancia de los usuarios externos.....	51
Usuarios activos del catálogo.....	51
Usuarios del servicio PAPI.....	51
Gasto en adquisiciones por usuario potencial.....	52
Gasto de personal por usuario potencial.....	52
Tiempo medio de solicitud al proveedor desde la petición del usuario.....	52
Tiempo medio de adquisición.....	53
Documentos catalogados por personal del departamento de catalogación.....	53
Tiempo medio de proceso técnico.....	53
Documentos de Digital.CSIC catalogados por personal de la biblioteca.....	54
Consultas por usuario potencial.....	54
Tiempo medio de entrega de las peticiones de los depósitos.....	55
Tasa de éxito del servicio de PI.....	55
Tiempo medio de obtención de documentos por PI.....	56
Tiempo medio de suministro de PI.....	56
Visitas por usuario potencial.....	57
Consultas de fondos en sala por usuario presencial.....	57
Préstamos por usuario activo del catálogo.....	58
Préstamos Interbibliotecarios por usuario PI activo.....	58
Uso del sistema de autopréstamo.....	58
Préstamo de la colección en libre acceso.....	58
Préstamo de nuevas adquisiciones.....	59
Porcentaje de la colección prestada.....	59
Uso de artículos electrónicos por usuario potencial.....	60
Uso de libros electrónicos por usuario potencial.....	60
Uso de bases de datos por usuario potencial.....	60
Uso de la Biblioteca Virtual por usuario activo.....	61
Uso de Digital.CSIC.....	61
Tasa de formación de usuarios.....	61



Satisfacción del usuario con los productos y servicios.....	61
Valoración del personal por parte de los usuarios.....	61
Número de sugerencias y de quejas de los usuarios	61
Visitas a la página web de la biblioteca	62
Número de acciones culturales promovidas.....	62
Número de acciones de cooperación profesional y social	62
Inversión en información por artículo ISI	62
Inversión en información por artículo SCOPUS	62
Inversión en información por artículo PCO.....	63
Inversión en información por número de patentes del centro/instituto	63
Inversión en información por número de proyectos del centro/instituto	63
Inversión en información por número de tesis de personal del centro/instituto publicadas.....	63
Inversión en información por número de libros de personal del centro/instituto publicados.....	63
7. Glosario	64
8. Bibliografía	69
Anexo I: Indicadores a usar por las bibliotecas de la Red	73



2. Introducción

El Plan Estratégico 2010-2013 de la Unidad de Sistemas de Información Científica contempla como uno de sus objetivos en programas de calidad “dotarse de un catálogo de indicadores completo y “granular” que permita la evaluación diacrónica de servicios y procesos” de la Red de Bibliotecas del CSIC. El presente catálogo de indicadores es el inicio de las tareas de autodiagnóstico de la propia Red así como de la Unidad de Coordinación de Bibliotecas, como unidad que dirige la política de información y gestión de la Red de Bibliotecas.

Desde esta doble perspectiva Red de Bibliotecas / Unidad de Coordinación se hace necesario establecer una diferenciación de los indicadores usados en cada caso. Desde un punto de vista organizativo la Unidad de Coordinación marca la política de la Red de Bibliotecas por lo que, podría decirse, lleva a cabo las planes coyunturales que afectan a la Red, ésta, por su parte, representa la estructura bibliotecaria del CSIC. De este modo, el uso de indicadores para el estudio y diagnóstico de las bibliotecas en el CSIC tendría una doble vertiente de análisis de la coyuntura y de la estructura representados por la Unidad de Coordinación y la Red de Bibliotecas respectivamente. Esta última, a su vez, presenta dos puntos de vista, el de la Red en su conjunto y el de cada una de las bibliotecas que la conforman, lo cual implica una nueva diferenciación en los indicadores usados pues sus objetivos son diferentes.

Se propone, por tanto, una doble visión y, en consecuencia, un uso diferente de los indicadores que a continuación se detalla.

1. Indicadores para el análisis de la coyuntura de las bibliotecas del CSIC: en este caso se plantea el uso de los indicadores de progreso que el Plan Estratégico presenta para evaluar el cumplimiento de los objetivos cuantitativos propuestos en el propio plan de la Unidad de Sistemas de Información Científica 2010-2013. En dicho plan se han marcado los objetivos coyunturales de la Red de Bibliotecas, objetivos que, una vez conseguidos, pueden convertirse en elementos estructurales de la misma, por ello los indicadores usados, dependiendo de la consolidación de la coyuntura, pueden convertirse en un futuro en indicadores para el análisis de la Red de Bibliotecas en su conjunto o de las bibliotecas que la conforman. Estos indicadores tienen un alcance más localizado y miden aspectos más concretos pues buscan medir los objetivos propuestos en el plan estratégico de la Unidad de Coordinación, además, su consolidación como indicadores usados para conocer la Red de Bibliotecas está en relación con el cumplimiento, desarrollo y continuidad del objetivo que analizan. El estudio y la evolución de estos indicadores forma parte del proceso de evaluación de la consecución de los objetivos del plan estratégico que se lleva a cabo internamente desde la Unidad de Coordinación de Bibliotecas y que será evaluada a la finalización del presente Plan estratégico bien desde el propio de CSIC o por medio de evaluadores externos.
2. Indicadores para el análisis de la estructura bibliotecaria del CSIC: el uso que se plantea para estos indicadores busca analizar la Red de Bibliotecas como estructura que sustenta el sistema bibliotecario del CSIC y, por otro lado, las bibliotecas que forman la misma. En este caso los indicadores tendrán un alcance más amplio que en el anterior y, la mayoría de las veces, serán indicadores propuestos a nivel nacional o internacional por instituciones bibliotecarias (REBIUN, IFLA, etc.), por bibliotecas universitarias nacionales (BUC, URJC, UAM, UB, etc.) o por instituciones de normalización (ISO, AENOR, etc.). Al contrario que en el caso anterior cuyos indicadores de centran en aspectos concretos, en este se trata de analizar aspectos generales que afectan a todo el entramado bibliotecario del CSIC y desde todos los puntos de vista.

La doble perspectiva Red de Bibliotecas / Bibliotecas de la Red obliga a generar un doble catálogo de indicadores dado que en el primer enfoque se trata de describir la Red y sus objetivos y en el segundo una biblioteca en concreto y los suyos propios. Por ello se plantea la elaboración de dos catálogos de indicadores, uno para cada uso concreto, siendo el primero el que describa la Red y el segundo un modelo general que las bibliotecas aplicarán total o parcialmente dependiendo de si sus objetivos o necesidades de análisis aparecen reflejados.



Esta diferenciación en el uso de indicadores para conocer la estructura bibliotecaria del CSIC también provoca una priorización en el establecimiento de los mismos. En este caso se hace necesario iniciar el trabajo con los indicadores para el análisis de la Red de Bibliotecas del CSIC que permita a la misma conocer dónde nos encontramos.

3. Indicadores

a. Concepto y tipología

En primer lugar se hace necesario definir el concepto de indicador, así la norma ISO 11620 lo define como un “valor numérico o expresión simbólica o verbal proveniente de los datos usados para caracterizar el rendimiento de una biblioteca”, denominándose también indicador de calidad, de rendimiento o de desempeño. Se trata, por tanto, de medir aspectos destacables para describir, analizar y mejorar la gestión de las bibliotecas o las redes en las que éstas se organizan.

Para hacer el autodiagnóstico de la Red de Bibliotecas se pueden clasificar los indicadores siguiendo diferentes criterios pero vamos a seguir la tipología resumen propuesta por Alonso Arévalo, Echeverría Cubillas, y Martín Cerro (1999) que establecen la siguiente clasificación:

- Indicadores de **inputs**: se trata de aquellos recursos introducidos en el sistema como pueden ser el personal, las infraestructuras, el equipamiento, el presupuesto, la colección bibliográfica, los usuarios, etc.
- Indicadores de **procesos**: con aquellas actividades que transforman los recursos en productos, serían, por tanto, los procesos de adquisición de recursos de información, su catalogación y la atención al servicio de referencia, en definitiva, todas aquellas actividades que realiza el personal para llevar a cabo el servicio al usuario.
- Indicadores de **actividad**: miden el uso que los usuarios hacen de los productos y servicios creados por la biblioteca. Tienen en cuenta el acceso a los materiales, el uso del catálogo automatizado, las respuestas en el servicio de referencia, el uso y satisfacción del usuario con los productos y servicios que se le ofertan, entre otros aspectos.
- Indicadores de **resultados** o de **impacto**: tratan de reflejar el efecto que provocan las actividades de la biblioteca en la comunidad a la que sirve, en primer lugar, a sus usuarios (p.ej. el grado en que el uso de la biblioteca afecta a la visibilidad de los investigadores) y, en segundo lugar, a la sociedad en su conjunto.

En esta primera fase se utilizarán de modo prioritario los indicadores cuantitativos dado que la tipología de datos que dominan entre los recogidos en la Red de Bibliotecas desde siempre han sido éstos. Se pretende ir incluyendo indicadores cualitativos iniciándose paulatinamente la costumbre de realizar en las bibliotecas encuestas de satisfacción de usuarios y de personal, en un futuro podrá plantearse la utilización de cuestionarios del tipo LibQual u otros en busca de un sistema de calidad en la Red de Bibliotecas.

b. Descripción

El siguiente catálogo de indicadores se hace describiendo éstos según las pautas establecidas por la ISO 11620 salvo algunos aspectos que son comunes, como el enfoque que será siempre de Red, para los indicadores de la Red de Bibliotecas en su conjunto, o de Biblioteca, cuando hablemos de indicadores de las bibliotecas de la Red. Además se añaden otros atributos para la mejor clasificación y comprensión de los mismos.

Los apartados que conforman la plantilla de definición de los indicadores son:

1. Nombre del indicador: se trata de un nombre corto, único y descriptivo.
2. Código: un código único para su rápida identificación
3. Definición: suele ser el nombre descriptivo o largo del indicador y debe establecer los datos que necesita y/o la relación que existe entre ellos.



4. Utilidad: objetivo explícito del indicador sobre el objeto a evaluar
5. Fórmula: forma de calcular el indicador a partir de los datos que lo forman
6. Análisis: apartado dedicado a plantear la finalidad del uso del indicador y las posibles interpretaciones de los resultados obtenidos teniendo en cuenta los factores que pueden alterar o distorsionar los resultados. Otras interpretaciones no contempladas se podrán añadir en las revisiones del uso de los indicadores.
7. Observaciones: aclaraciones de cualquier tipo al indicador, los datos que lo forman, el análisis que se propone, etc.
8. Tipo: tipología según la clasificación de Alonso, Echevarría y Martín
9. Área: área a la que pertenece siguiendo, igualmente, la clasificación de estos autores.
10. EFQM: indicación de la ubicación del indicador dentro del modelo EFQM
11. Fuente de los datos: fuente de donde se obtienen los datos que intervienen en la generación del indicador. Se separan por punto y coma las fuentes de cada dato cuando en el indicador interviene más de uno. La fuente puede no ser la primaria cuando en una secundaria se obtiene el dato de modo unificado o conjunto, por ejemplo la encuesta anual de REBIUN.
12. Fuente de indicador: entidad o entidades que proponen el uso del indicador para hacer el diagnóstico y la evaluación de las bibliotecas o redes de bibliotecas.
13. Comentarios CSIC: observaciones sobre diferencias o adaptaciones de los indicadores de la Red de Bibliotecas con los que plantean las fuentes del mismo. Además algunos comentarios sobre algún aspecto del indicador relacionado con la institución.

Para completar la información se ha realizado un breve glosario, que aparece al final del documento, en el que se definen algunos términos utilizados y los objetos a medir, si bien se ha tratado de aclarar en el apartado de observaciones qué se está midiendo y qué se contabiliza en cada uno de los datos.

4. Modelo EFQM

Entre las diferentes propuestas metodológicas aplicadas en la evaluación de bibliotecas (ISO, ANECA, EFQM, LibQual, Cuadro de Mando Integral) el modelo EFQM (diseñado por la European Foundation for Quality Management) tiene la ventaja de poner el acento en la autoevaluación, basada en un análisis del funcionamiento del sistema de gestión de la organización y los procesos de mejora continua, además de tener en cuenta las normas de certificación. Su implantación permite el establecimiento de planes de mejora basados en hechos objetivos y cuantificados y propone unas herramientas comunes para alcanzar los fines de la organización, ayudando a ésta a conocerse a sí misma y, desde este conocimiento, a mejorar su funcionamiento.

Por otro lado es un modelo flexible, dinámico y no prescriptivo, que facilita la puesta en marcha de planes de mejora, tiene un enfoque integral de la institución, permite una revisión del sistema de gestión global y de los resultados clave, está orientado al cliente y a los resultados, implica al personal y tiene en cuenta la gestión por procesos, además es ampliamente usado en las Administraciones Públicas gracias a la adaptación llevada a cabo a través del Modelo CAF (Marco Común de Evaluación).

El Modelo EFQM establece 9 criterios ponderados que este mismo año, 2010, han sido modificados parcialmente en su denominación y en su ponderación, parte de los cuales han sido utilizados en la propuesta de indicadores para el anuario estadístico REBIUN presentada en la XVI Asamblea Anual de REBIUN de 2008 (Berbes, García, y Heredia Alvaro, 2008) y que en el presente documento se toma como modelo de referencia para la selección y clasificación de indicadores.



Siguiendo esta propuesta tan sólo se utilizarán seis de los criterios del modelo EFQM, además los tres restantes pueden ser evaluados a través del Plan Estratégico pues son los que se refieren a Liderazgo, Estrategia y Resultados Clave.

Los criterios que se tienen en consideración son los siguientes:

1. Personas (antes Recursos Humanos): implica a todas las personas relacionadas con la Red de Bibliotecas, el personal en su labor de prestador de servicios y el usuario como receptor de los mismos, ambos condicionan la estructura y funcionamiento de la Red de Bibliotecas y son inputs de la misma.

El personal de la Red de Bibliotecas es un elemento fundamental para el buen funcionamiento de la misma, conocer su distribución por biblioteca o por área de investigación, su tipología, las variaciones en su número o la formación que recibe sirven para identificar las posibles necesidades de la Red de Bibliotecas, no sólo numéricas sino también de distribución, de formación, etc. Por otro lado pueden plantearse encuestas de satisfacción del personal de modo que se puedan identificar áreas de mejora y permitan establecer medidas correctoras en el ambiente de trabajo y en sus condiciones así como generar sistemas de motivación y se favorezca el desarrollo de sus potencialidades.

Por otro lado los usuarios son parte de este criterio pues su tipología y su modo de interactuar con la Red de Bibliotecas condiciona la estrategia y la política de la misma, por tanto, indicadores que permitan un acercamiento a los mismos ayudarán a orientar esta estrategia y a establecer mejoras de utilidad para ellos.

2. Recursos materiales: recoge el resto de los inputs o agentes facilitadores de la organización, en el caso de las bibliotecas sus colecciones, su infraestructura y equipamiento y su presupuesto.

Conocer las colecciones y su evolución, así como la implantación paulatina de recursos de información en línea ayuda a conocer la oferta que se hace a los usuarios y las posibilidades que tienen de acudir a la Red de Bibliotecas como fuente de dichos recursos.

Tener una imagen clara de la infraestructura y el equipamiento con que cuenta la Red de Bibliotecas permite identificar las carencias que pueden sufrir tanto los usuarios como el personal bibliotecario, así como las ventajas que pueden tener respecto a otras bibliotecas o redes de bibliotecas. Por otro lado, la evolución del acceso a la información por parte de los usuarios puede determinar que este aspecto sea cada vez más importante en relación con el personal que con los usuarios ya que éstos últimos pueden abandonar la presencia física en las bibliotecas y sustituirla por el acceso en línea, por ello habrá que hacer un seguimiento a esta evolución.

La gestión presupuestaria es un elemento fundamental para la consecución de las políticas propuestas, por ello indicadores que describan esta gestión son esenciales para determinar si se está consiguiendo el impacto deseado. Por otro lado, la consecución del resto de los recursos depende de la financiación obtenida, así se ha de conocer en qué se invierte para saber si la inversión ha producido los objetivos buscados.

3. Procesos: se evalúan los procedimientos llevados a cabo para conseguir los resultados en los receptores de la labor de la institución. Este criterio ha recibido una nueva ponderación a la baja en la nueva propuesta del modelo de 2010 de modo que ha perdido relevancia.

Se han tenido en cuenta los procesos tradicionales de las bibliotecas, si bien paulatinamente se pueden incorporar otros procesos como la gestión de recursos humanos, de los sistemas de información o aspectos más propios de la gestión de la organización como la gestión económica y la dirección estratégica. La mejora en los procesos es fundamental pues son la piedra angular entre los recursos disponibles y los resultados obtenidos, de todos modos también el análisis de estos resultados nos aportará información sobre procesos susceptibles de mejora.

4. Resultados en los usuarios: si bien el modelo habla de resultados en las personas en este caso los que reciben estos resultados son los usuarios del servicio de la Red de Bibliotecas por lo que parece más propio hablar de usuarios que de personas.



El primer objetivo de un servicio debe ser el usuario que lo recibe, por ello su satisfacción es un aspecto fundamental. Así pues medir los resultados que produce en los usuarios y analizarlos en busca de posibles mejoras debe ser un requisito necesario cuando se plantea establecer una política de calidad en una organización, esto explica que sea el apartado con un mayor número de indicadores.

5. Impacto en la investigación: la Red de Bibliotecas del CSIC presta servicio a la comunidad científica cuyos resultados se hacen visibles por medio de publicaciones, tesis, patentes, etc., por ello los indicadores tratan de conocer el impacto de los servicios a través del retorno que generan estos productos propios de la investigación.

El resultado y el análisis de estos indicadores tiene un carácter fundamental en la toma de decisiones dado el tipo de institución a la que pertenece la Red de Bibliotecas y los fines que persigue.

6. Impacto en la sociedad: el trabajo de la Red de Bibliotecas también tiene su influencia en la sociedad, en especial a través Internet y sin olvidar otros más tradicionales como la cooperación y extensión cultural. En definitiva, una apertura no sólo al ámbito científico que va en la línea de la Institución de apertura a la sociedad de la que también forma parte.

El modelo contempla, además, un flujo entre estos criterios que conlleva la necesidad de la existencia de un liderazgo que favorezca las políticas de calidad y, por tanto, se convierta en el agente facilitador principal que tiene que ir acompañado de otros como la estrategia, estrechamente unida al liderazgo, las personas y los recursos, de modo que estos agentes deben generar una mejora en los procesos y, a través de ellos, unos resultados que nos van a informar de la consecución de los objetivos propuestos y de la necesidad de establecer políticas de aprendizaje y mejora, bien en los agentes facilitadores, bien en los procesos.

En definitiva, el modelo, además de servir para la implantación paulatina de sistemas de gestión de calidad en la Red de Bibliotecas, debería “ayudar a identificar y seleccionar indicadores que permitan establecer mejoras de efectividad y eficiencia en los procesos y la adecuación de los recursos, tanto en cantidad como en calidad. Las buenas prácticas de gestión muestran que esta mejora se puede guiar y monitorizar mediante un conjunto equilibrado y manejable de indicadores” (Berbes, García, y Heredia Alvaro, 2008).



5. Indicadores de la Red de Bibliotecas

En primer lugar se presenta el catálogo de indicadores de aplicación a la Red de bibliotecas en su conjunto que permita su descripción y evaluación como red bibliotecaria del CSIC.

a. Clasificación de los indicadores

Siguiendo el modelo de referencia EFQM los indicadores se clasificarían según el siguiente esquema:

1. Personas

- CSIC 13 Personal por biblioteca
- CSIC 14 Personal por área de investigación
- CSIC 15 Técnicos en relación al total
- CSIC 16 Evolución del personal respecto al año anterior
- CSIC 17 Porcentaje del personal que asistió a cursos de formación
- CSIC 18 Evolución de la satisfacción del personal
- CSIC 19 Usuarios potenciales por personal de biblioteca
- CSIC 20 Usuarios inscritos por área de investigación
- CSIC 21 Importancia de los usuarios externos
- CSIC 22 Usuarios activos del catálogo
- CSIC 23 Usuarios del servicio PAPI

2. Recursos materiales

2.1. Colecciones

- CSIC 01 Total de monografías por usuario potencial
- CSIC 02 Monografías en línea por usuario potencial
- CSIC 03 Total de revistas por usuario potencial
- CSIC 04 Revistas en línea por usuario potencial
- CSIC 05 Porcentaje de revistas electrónicas de las revistas vivas
- CSIC 06 Revistas vivas por área de investigación
- CSIC 07 Total documentos depositados en el Repositorio Institucional (Digital.CSIC)

2.2. Infraestructura

- CSIC 08 Metros cuadrados por usuario inscrito
- CSIC 09 Metros lineales por usuario potencial
- CSIC 10 Usuarios inscritos por puesto de lectura
- CSIC 11 Bibliotecas con instalaciones y equipamientos para personas con discapacidad
- CSIC 12 Puestos de trabajo informatizados

2.3. Presupuesto

- CSIC 24 Gasto total del servicio de bibliotecas por usuario potencial
- CSIC 25 Gasto en adquisiciones por usuario potencial
- CSIC 26 Gasto en revistas por usuario potencial
- CSIC 27 Gasto en recursos electrónicos sobre el total de gasto en adquisiciones



- CSIC 28 Gasto en recursos electrónicos por uso
- CSIC 29 Gasto de personal por usuario potencial
- CSIC 30 Presupuesto destinado a la formación del personal
- 3. Procesos
 - CSIC 31 Adquisición de monografías centralizada del total de adquisiciones
 - CSIC 32 Documentos catalogados por personal del departamento de catalogación
 - CSIC 33 Documentos de Digital.CSIC catalogados por personal de la Red de bibliotecas
 - CSIC 34 Consultas por usuario potencial
- 4. Resultados en los usuarios
 - CSIC 35 Uso de materiales por usuario potencial
 - CSIC 36 Préstamos por usuario activo del catálogo
 - CSIC 37 Préstamos Interbibliotecarios por usuario PI activo
 - CSIC 38 Artículos electrónicos por usuario potencial
 - CSIC 39 Uso de libros electrónicos por usuario potencial
 - CSIC 40 Uso de bases de datos por usuario potencial
 - CSIC 41 Uso de la Biblioteca Virtual por usuario activo
 - CSIC 42 Uso de Digital.CSIC
 - CSIC 43 Consultas al servidor del catálogo de la Red de Bibliotecas
 - CSIC 44 Uso de los servicios en línea del catálogo
 - CSIC 45 Implantación del servidor OAI
 - CSIC 46 Tasa de formación de usuarios
 - CSIC 47 Satisfacción del usuario con los productos y servicios
 - CSIC 48 Valoración del personal por parte de los usuarios
 - CSIC 49 Número de sugerencias y de quejas de los usuarios
- 5. Impacto en la investigación
 - CSIC 54 Inversión en información por artículo ISI
 - CSIC 55 Inversión en información por artículo SCOPUS
 - CSIC 56 Inversión en información por artículo PCO
 - CSIC 57 Inversión en información por número de patentes CSIC
 - CSIC 58 Inversión en información por número de proyectos del CSIC
 - CSIC 59 Inversión en información por número de tesis de personal del CSIC publicadas
 - CSIC 60 Inversión en información por número de libros de personal del CSIC publicados
- 6. Impacto en la sociedad
 - CSIC 50 Visitas a la página Web de la Red de Bibliotecas
 - CSIC 51 Visitas a la página Web de Digital.CSIC
 - CSIC 52 Número de acciones culturales promovidas
 - CSIC 53 Número de acciones de cooperación profesional y social



b. Descripción de los indicadores

Indicador	Total de monografías por usuario potencial
Código	CSIC 01
Definición	Número de monografías en cualquier tipo de formato por usuario potencial
Utilidad	Conocer la disponibilidad de monografías por usuario potencial
Fórmula	\sum Ejemplares de monografías en cualquier formato / \sum Usuarios potenciales
Análisis	La evolución de este indicador permite conocer las posibilidades de acceso a este tipo de recursos por parte de los usuarios potenciales. Una evolución negativa puede indicar una reducción de presupuesto, una tendencia a la adquisición de publicaciones periódicas, etc. Una evolución positiva puede darse por reforzarse la adquisición de monografías o por reducirse el número de usuarios potenciales.
Observaciones	Se toman los datos del número total de ejemplares de monografías, independientemente del formato en el que estén (papel, CD, DVD, online...), y se divide entre el número de usuarios potenciales, considerando como usuario potencial a todo el personal del CSIC más los usuarios externos inscritos y con carné en vigor.
Tipo	Inputs
Área	Colección
EFQM	Recursos Materiales – Colecciones
Fuente datos	Estadísticas CIRBIC ; Encuesta REBIUN
Fuente indicador	REBIUN
Comentarios CSIC	En REBIUN se contabilizan títulos únicamente, independientemente de si existe en varios formatos y si tiene varios ejemplares

Indicador	Monografías en línea por usuario potencial
Código	CSIC 02
Definición	Número de monografías en línea por usuario potencial
Utilidad	Conocer la disponibilidad de monografías en línea por usuario potencial
Fórmula	\sum Ejemplares de monografías en línea / \sum Usuarios potenciales
Análisis	La evolución de este indicador permite conocer las posibilidades de acceso a este tipo de recursos por parte de los usuarios potenciales. La evolución debería ser positiva dadas las políticas de digitalización y adquisición de libros electrónicos llevada a cabo por la Red de Bibliotecas. Una evolución negativa puede indicar una reducción de presupuesto, una tendencia a la adquisición de publicaciones periódicas, un aumento del número de usuarios potenciales, etc.
Observaciones	Se toman los datos del número de ejemplares de monografías en línea (digitalizadas y contratadas a plataformas) y se divide entre el número de usuarios potenciales. El número de monografías contratadas a plataformas puede variar a lo largo del año por la disponibilidad de las mismas plataformas, se debe intentar conocer el número exacto
Tipo	Inputs
Área	Colección
EFQM	Recursos Materiales – Colecciones
Fuente datos	Memoria anual CBIC y Encuesta REBIUN ; Encuesta REBIUN
Fuente indicador	REBIUN
Comentarios CSIC	En REBIUN se contabilizan los títulos electrónicos esto puede incluir CD, DVD, etc. aquí se trata de conocer los servicios en línea que se dan.



Indicador	Total de revistas por usuario potencial
Código	CSIC 03
Definición	Número de títulos de revistas en cualquier tipo de formato por usuario potencial
Utilidad	Conocer la disponibilidad de títulos de revistas por usuario potencial
Fórmula	\sum Títulos de revistas en cualquier formato / \sum Usuarios potenciales
Análisis	La evolución de este indicador permite conocer las posibilidades de acceso a este tipo de recursos por parte de los usuarios potenciales. Una evolución positiva se deberá a la política de suscripción de revistas electrónicas llevada a cabo por la Red de Bibliotecas o a la reducción de los usuarios potenciales. Una evolución negativa puede indicar una reducción de presupuesto, una tendencia a la adquisición de otro tipo de recursos, un aumento del número de usuarios potenciales, etc.
Observaciones	Se toman los datos del número de títulos de revistas en cualquier formato (papel o electrónico) suscritas mediante pago, donación o canje, y se divide entre el número de usuarios potenciales.
Tipo	Inputs
Área	Colección
EFQM	Recursos Materiales – Colecciones
Fuente datos	Estadísticas CIRBIC y Encuesta REBIUN ; Encuesta REBIUN
Fuente indicador	REBIUN
Comentarios CSIC	

Indicador	Revistas en línea por usuario potencial
Código	CSIC 04
Definición	Número de revistas en línea por usuario potencial
Utilidad	Conocer la disponibilidad de revistas en línea por usuario potencial
Fórmula	\sum Títulos de revistas en línea / \sum Usuarios potenciales
Análisis	La evolución de este indicador permite conocer las posibilidades de acceso a este tipo de recursos por parte de los usuarios potenciales. La evolución debería ser positiva dada la política de suscripción de revistas electrónicas llevada a cabo por la Red de Bibliotecas. Una evolución negativa puede indicar una reducción o estabilización del presupuesto, una política de selección más activa por parte de las bibliotecas eliminando suscripciones de escaso uso, impacto o temática no coincidente con las líneas de investigación del CSIC. Hay que tener en cuenta la influencia que puede tener un aumento importante del número de usuarios potenciales.
Observaciones	Se toman los datos del número de suscripciones de revistas electrónicas y se divide entre el número de usuarios potenciales.
Tipo	Inputs
Área	Colección
EFQM	Recursos Materiales – Colecciones
Fuente datos	Memoria anual CBIC y Encuesta REBIUN ; Encuesta REBIUN
Fuente indicador	REBIUN
Comentarios CSIC	REBIUN utiliza el concepto de investigador pues los estudiantes suponen una parte importante de los usuarios potenciales. En el CSIC la gran mayoría de los usuarios potenciales son investigadores o personal investigador en formación con lo cual parece más apropiado usar el dato de usuarios potenciales.



Indicador	Porcentaje de revistas electrónicas de las revistas vivas
Código	CSIC 05
Definición	Porcentaje de títulos de revistas electrónicas en el conjunto de las revistas vivas
Utilidad	Medir la importancia de las revistas electrónicas en el conjunto de las revistas vivas
Fórmula	$\frac{\sum \text{Títulos de revistas electrónicas} \times 100}{\sum \text{Títulos de revistas vivas en cualquier formato}}$
Análisis	Un porcentaje creciente de revistas electrónicas entre las revistas vivas indicará una tendencia mayor a la información en línea que justificará una mayor inversión en las soluciones técnicas para su uso.
Observaciones	
Tipo	Inputs
Área	Colección
EFQM	Recursos Materiales - Colecciones
Fuente datos	Estadísticas CIRBIC
Fuente indicador	CIRBIC
Comentarios CSIC	

Indicador	Revistas vivas por área de investigación
Código	CSIC 06
Definición	Número de revistas vivas en cada una de las áreas de conocimiento
Utilidad	Medir la cobertura de las colecciones de revistas en cada una de las áreas de conocimiento.
Fórmula	A_i número de revistas vivas catalogadas como pertenecientes al área de conocimiento i
Análisis	Un número creciente de revistas indicará una mayor cobertura en esa área. Este indicador permitirá evaluar, en comparación con datos de proyectos, personal, etc., por área, la adecuación de las suscripciones a cada área y a identificar posibles desequilibrios
Observaciones	Se trata en realidad de 8 indicadores, uno por área, según la clasificación establecida en el CSIC (http://www.csic.es/web/guest/areas-cientificas) : Humanidades y Ciencias Sociales; Biología y Biomedicina ; Recursos Naturales ; Ciencias Agrarias ; Ciencia y Tecnologías Físicas ; Ciencia y Tecnología de Materiales ; Ciencia y Tecnología de Alimentos ; Ciencia y Tecnologías Químicas. La asimilación de revistas electrónicas a un área u otra puede crear algún problema al igual que su contabilización.
Tipo	Inputs
Área	Colección
EFQM	Recursos Materiales – Colecciones
Fuente datos	Estadísticas CIRBIC
Fuente indicador	CIRBIC, BUC, REBIUN
Comentarios CSIC	En REBIUN se entiende por áreas de conocimiento las que establece el Real Decreto 1393/2007 (Cap. III, art.12.4)



Indicador	Total documentos depositados en el Repositorio Institucional (Digital.CSIC)
Código	CSIC 07
Definición	Número de documentos depositados en el Repositorio Institucional
Utilidad	Conocer el número total de documentos depositados en el Repositorio Institucional Digital.CSIC
Fórmula	Número de documentos depositados en el Repositorio Institucional
Análisis	Un número creciente de documentos depositados indicará una tendencia de la institución a publicar/difundir sus investigaciones utilizando el Repositorio.
Observaciones	Este dato puede verse afectado por las tendencias en la labor investigadora del personal del CSIC así pues debe ir en relación a la misma cuando se analice. Sin embargo en los años iniciales del repositorio la tendencia debe ser creciente por la labor de "conversión retrospectiva" llevada a cabo.
Tipo	Inputs
Área	Colección
EFQM	Recursos Materiales – Colecciones
Fuente datos	Estadísticas Digital.CSIC
Fuente indicador	
Comentarios CSIC	

Indicador	Metros cuadrados por usuario inscrito
Código	CSIC 08
Definición	El número de metros cuadrados de la Red de Bibliotecas en relación al número de usuarios inscritos de la misma.
Utilidad	Calibrar los espacios existentes con el objetivo de adecuarlos a las necesidades de los usuarios que las utilizan
Fórmula	$\frac{\sum \text{Metros cuadrados de superficie de la Red de bibliotecas}}{\sum \text{Usuarios inscritos en la Red de bibliotecas}}$
Análisis	La evolución puede ser negativa si se van reduciendo los espacios de las bibliotecas dada la tendencia al uso no presencial de los recursos o por aumentar el número de usuarios inscritos sin necesidad de que estos hagan uso presencial de los espacios. Evoluciones positivas se pueden dar por la creación o ampliación de bibliotecas o por la reducción del número de usuarios. Teniendo en cuenta todos los factores posibles se puede hacer un análisis más real del indicador.
Observaciones	Sólo usuarios inscritos con carné en vigor (Estatus 01, 02, 04). Es decir, personal del CSIC, funcionario o contratado, personal con estancias de corta duración y externo con carné en vigor. No se tendrán en cuenta datos de usuarios potenciales o de PI que por definición no hacen uso de las instalaciones.
Tipo	Inputs
Área	Infraestructuras
EFQM	Recursos Materiales – Infraestructuras
Fuente datos	Encuesta de infraestructuras ; Estadísticas CIRBIC
Fuente indicador	REBIUN
Comentarios CSIC	Definición de usuarios inscritos diferente de REBIUN



Indicador	Metros lineales por usuario potencial
Código	CSIC 09
Definición	El número de metros lineales de la Red de Bibliotecas en relación al número de usuarios potenciales de la misma.
Utilidad	Conocer la evolución de las colecciones físicas en relación con los usuarios que las pueden utilizar
Fórmula	\sum Metros lineales de estanterías de la Red de bibliotecas / \sum Usuarios potenciales en la Red de bibliotecas
Análisis	La evolución puede ser negativa si se van reduciendo los espacios de las bibliotecas dada la tendencia al uso no presencial de los recursos, por políticas de expurgo de las bibliotecas al consolidarse las colecciones en línea y la utilización de Granado o por aumentar el número de usuarios potenciales. Evoluciones positivas se pueden dar por la creación o ampliación de bibliotecas o por la reducción del número de usuarios. Teniendo en cuenta todos los factores posibles se puede hacer un análisis más real del indicador.
Observaciones	Se trata de conocer la evolución de las colecciones físicas en relación con los usuarios y el desarrollo de estas ante el fuerte empuje de las colecciones en línea, además del desarrollo de Granado y las políticas de expurgo en las bibliotecas.
Tipo	Inputs
Área	Infraestructuras
EFQM	Recursos Materiales – Infraestructuras
Fuente datos	Encuesta de infraestructuras ; Encuesta REBIUN
Fuente indicador	
Comentarios CSIC	

Indicador	Usuarios inscritos por puesto de lectura
Código	CSIC 10
Definición	Número de usuarios inscritos por el número de puestos de lectura disponibles para ellos en las bibliotecas
Utilidad	Evaluar la suficiencia o no de puestos de lectura en las bibliotecas teniendo en cuenta la comunidad real a la que dan servicio.
Fórmula	\sum Usuarios inscritos en la Red de Bibliotecas / \sum Puestos de lectura disponibles
Análisis	La evolución deseada debería ser descendente y mantenerse dicha tendencia en el tiempo. El indicador puede verse influido por la reducción del número de usuarios y en su interpretación deben tenerse en cuenta otros datos o indicadores como los relacionados con puestos informatizados, para trabajo en grupo, etc.
Observaciones	No se tendrá en cuenta datos de usuarios potenciales o de PI que por definición no hacen uso de las instalaciones.
Tipo	Inputs
Área	Infraestructuras
EFQM	Recursos Materiales – Infraestructuras
Fuente datos	Estadísticas CIRBIC ; Encuesta de infraestructuras
Fuente indicador	REBIUN
Comentarios CSIC	En REBIUN Estudiantes por puesto de trabajo para conocer las necesidades de espacio de sus estudiantes, aquí se aplica a los usuarios inscritos que son los que pueden hacer uso de las instalaciones



Indicador	Bibliotecas con instalaciones y equipamientos para personas con discapacidad
Código	CSIC 11
Definición	Porcentaje de bibliotecas con accesos, instalaciones y equipamientos para personas con discapacidad
Utilidad	Conocer la adaptación de las bibliotecas para dar servicios a personas con discapacidad
Fórmula	$\frac{\sum \text{Bibliotecas con accesos, instalaciones y equipamientos para personas con discapacidad}}{\sum \text{Bibliotecas de la Red}} \times 100$
Análisis	Cuanto mayor sea el porcentaje de bibliotecas adaptadas a este tipo de usuarios mayor será la implicación de la Red en la atención a usuarios con discapacidad.
Observaciones	
Tipo	Inputs
Área	Infraestructuras
EFQM	Recursos Materiales - Infraestructuras
Fuente datos	Encuesta infraestructuras
Fuente indicador	Gimeno Perelló, J. (2009b)
Comentarios CSIC	Gimeno Perelló utiliza 2 indicadores, uno para infraestructura y otro para equipamiento

Indicador	Puestos de trabajo informatizados
Código	CSIC 12
Definición	Porcentaje de puestos de trabajo informatizados para uso público en la Red de Bibliotecas respecto del total de puestos de trabajo disponibles
Utilidad	Determinar si es suficiente la posibilidad que tienen los usuarios de trabajar en puestos informatizados
Fórmula	$\frac{\sum \text{Puestos de trabajo informatizados}}{\sum \text{Puestos de trabajo}} \times 100$
Análisis	El porcentaje debe ser creciente en el tiempo en busca del 100% por la tendencia actual de los usuarios a usar el PC en su trabajo investigador. Además, el uso cada vez mayor de Internet como herramienta de trabajo aconseja una progresiva transformación de puestos de lectura convencionales en puestos informatizados
Observaciones	Por puesto de trabajo informatizado se entiende aquel que dispone de ordenador con conexión a Internet o de posibilidad de uso del portátil del usuario con conexión a Internet (en red o wifi)
Tipo	Inputs
Área	Equipamiento
EFQM	Recursos Materiales - Infraestructuras
Fuente datos	Encuesta de infraestructuras
Fuente indicador	REBIUN, ANECA
Comentarios CSIC	En REBIUN no se tiene en cuenta la conexión a Internet ni que el usuario pueda usar su portátil, sólo los PCs de uso público.



Indicador	Personal por biblioteca
Código	CSIC 13
Definición	Media del número de miembros del personal por biblioteca de la Red
Utilidad	Conocer la evolución del personal en las bibliotecas de la Red a nivel de biblioteca
Fórmula	$\frac{\sum \text{Personal de las bibliotecas de la Red}}{\sum \text{Bibliotecas de la Red}}$
Análisis	La evolución de este indicador puede mostrar la tendencia hacia la reducción del personal que trabaja en las bibliotecas o a la centralización de servicios bibliotecarios, entre otros datos. Una evolución positiva puede indicar un interés institucional en el fortalecimiento del área de información y documentación.
Observaciones	Este indicador no muestra el número de bibliotecas sin personal que es necesario tener en cuenta en otros momentos. En el caso de que existan servicios externalizados sería recomendable interpretar este indicador valorando este aspecto que puede influir en la reducción del personal o en la justificación de necesidad de personal.
Tipo	Inputs
Área	Personal
EFQM	Personas
Fuente datos	Base de datos de personal ; Base de datos de bibliotecas
Fuente indicador	
Comentarios CSIC	

Indicador	Personal por área de investigación
Código	CSIC 14
Definición	Número de trabajadores vinculados a las bibliotecas de un área determinada
Utilidad	Conocer el personal que trabaja en bibliotecas de un área de investigación determinada
Fórmula	P_i número de miembros del personal de las bibliotecas pertenecientes al área de conocimiento i
Análisis	Las diferencias entre áreas de investigación puede deberse a factores propios del área pero deben tenerse en cuenta estas posibles variaciones. El análisis de estos datos permitirá conocer las necesidades de personal dependiendo del área de investigación, así como la capacidad de autonomía de los usuarios en el uso de las bibliotecas y los recursos de información que éstas le facilitan
Observaciones	
Tipo	Inputs
Área	Personal
EFQM	Personas
Fuente datos	Base de datos de personal ; Base de datos de bibliotecas
Fuente indicador	
Comentarios CSIC	



Indicador	Técnicos en relación al total
Código	CSIC 15
Definición	Personal funcionario y con contrato laboral de las categorías (A1,A2,GP1 y GP2) respecto al total del personal
Utilidad	Conocer el porcentaje de la plantilla que se dedica a tareas técnicas y directivas respecto al total.
Fórmula	$\frac{\sum \text{Personal funcionario de las escalas A1 y A2 más el personal laboral de los grupos profesionales 1 y 2}}{\sum \text{Personal de la plantilla}} \times 100$
Análisis	Permite evaluar y comparar la estructura organizativa encargada de dirigir y ejecutar los procesos fundamentales de la biblioteca. Además se evalúa el grado de especialización del personal. La evolución del porcentaje debería ser positiva para confirmar este grado de especialización.
Observaciones	
Tipo	Inputs
Área	Personal
EFQM	Personas
Fuente datos	Base de datos de personal
Fuente indicador	REBIUN
Comentarios CSIC	

Indicador	Evolución del personal respecto al año anterior
Código	CSIC 16
Definición	Porcentaje del incremento/decremento de personal respecto al año anterior
Utilidad	Conocer la evolución en el número de miembros del personal en comparación con el año anterior
Fórmula	$\frac{\sum \text{Personal de la Red de Bibliotecas}}{\sum \text{Personal de la Red de Bibliotecas del año anterior}} \times 100$
Análisis	Permite conocer la evolución global de la Red de Bibliotecas desde el punto de vista del personal que la conforma. Una evolución positiva confirmará la consolidación de la Red, una evolución negativa indicará que la Institución no tiene entre sus prioridades consolidar la Red desde este punto de vista.
Observaciones	En comparación con el indicador CSIC 13 se puede comparar la evolución del personal hacia un servicio centralizado si disminuye el personal por biblioteca y no lo hace la evolución del personal de la Red.
Tipo	Inputs
Área	Personal
EFQM	Personas
Fuente datos	Base de datos de personal
Fuente indicador	ANECA
Comentarios CSIC	En ANECA se contemplan los últimos 5 años, podría plantearse con datos retrospectivos si es necesario



Indicador	Porcentaje del personal que asistió a cursos de formación
Código	CSIC 17
Definición	Porcentaje del número de miembros del personal que asiste a los cursos de formación, respecto al total de miembros de la plantilla
Utilidad	Hacer un seguimiento de la participación en cursos de formación del personal de la Biblioteca y de su oferta para comprobar su evolución en el tiempo y su grado de adecuación temática.
Fórmula	$\sum \text{Asistentes a cursos de formación del personal} \times 100 / \sum \text{Personal de la plantilla}$
Análisis	Un porcentaje elevado indicará la adecuación de los cursos a las necesidades formativas del personal, además mostrará el interés del personal por actualizar sus conocimientos. Un porcentaje reducido del personal que asiste a cursos de formación puede indicar la falta de adecuación de los cursos al interés del personal o la falta de interés formativo del mismo. En todo caso sus resultados ayudarán a la planificación de la formación.
Observaciones	Este indicador debe matizarse en su análisis teniendo en cuenta el área de los cursos a los que se inscribe el personal. También se contabiliza la asistencia a congresos y conferencias, debiéndose tener en cuenta también para conocer las posibles necesidades de formación.
Tipo	Inputs
Área	Personal
EFQM	Personas
Fuente datos	Memoria anual y Encuesta REBIUN ; Base de datos de personal
Fuente indicador	REBIUN, UB
Comentarios CSIC	En REBIUN se divide entre el número potencial de miembros de la plantilla susceptibles de asistir a cada tipo de curso.

Indicador	Evolución de la satisfacción del personal
Código	CSIC 18
Definición	Satisfacción del personal reflejada en encuestas anuales
Utilidad	Evaluar el grado de satisfacción del personal respecto a su situación profesional y el ambiente laboral
Fórmula	Encuestas al personal: con los resultados se crea una tabla comparativa para evaluar en el tiempo cada uno de los aspectos relacionados con la situación profesional, el ambiente laboral, etc.
Análisis	La evolución de los resultados de las encuestas de satisfacción del personal permite estudiar sugerencias, detectar áreas de mejora y establecer prioridades de cara a emprender medidas correctoras que mejoren el ambiente de trabajo, la situación profesional, las condiciones del desempeño y la cultura general de la organización.
Observaciones	Lo propio sería elaborar un informe de conclusiones que destaque los aspectos básicos a mejorar y proponga medidas a tomar. La satisfacción del personal respecto de las condiciones de trabajo es un aspecto clave para asegurar un buen desempeño y una confluencia entre el interés del trabajador y el de la organización. El análisis del punto de vista del trabajador debe tenerse siempre en cuenta en la toma de decisiones.
Tipo	Inputs
Área	Personal
EFQM	Personas
Fuente datos	Encuestas al personal
Fuente indicador	REBIUN, BUC
Comentarios CSIC	El uso del muestreo en la selección de encuestados puede facilitar la obtención de respuestas y su calidad



Indicador	Usuarios potenciales por personal de biblioteca
Código	CSIC 19
Definición	Total de usuarios potenciales por total de personal de la Red de Bibliotecas
Utilidad	Evaluar la cantidad de personas que se requieren en la Red de Bibliotecas para dar servicio a la comunidad de usuarios potenciales
Fórmula	$\sum \text{Usuarios potenciales} / \sum \text{Personal de las bibliotecas de la Red}$
Análisis	Es un indicador de la eficiencia de la gestión de los recursos humanos de la biblioteca. En su evolución general debe tenerse en cuenta la evolución de los datos que lo conforman pues matizan el resultado final.
Observaciones	Aplicado a nivel de biblioteca (y no de Red como es el caso) permite comparar la dotación de personal de distintas bibliotecas con características similares.
Tipo	Inputs
Área	Usuarios
EFQM	Personas
Fuente datos	Encuesta REBIUN ; Base de datos de personal
Fuente indicador	REBIUN
Comentarios CSIC	

Indicador	Usuarios inscritos por área de investigación
Código	CSIC 20
Definición	Total de usuarios inscritos por área de investigación
Utilidad	Conocer la tendencia en la investigación por el número de usuarios inscritos de cada área
Fórmula	U_i número de usuarios inscritos con carné en vigor pertenecientes al área de investigación i
Análisis	Una evolución negativa puede provocar la movilidad de personal y recursos hacia bibliotecas de otra área con una evolución positiva.
Observaciones	Si se pudiesen agrupar usuarios reales (usuarios PAPI más usuarios activos del catálogo más usuarios presenciales en las bibliotecas) los resultados serían más indicativos de la realidad de cada área de investigación
Tipo	Inputs
Área	Usuarios
EFQM	Personas
Fuente datos	Estadísticas CIRBIC
Fuente indicador	
Comentarios CSIC	



Indicador	Importancia de los usuarios externos
Código	CSIC 21
Definición	Porcentaje de usuarios externos inscritos en relación al total de usuarios inscritos
Utilidad	Conocer la importancia de los usuarios externos inscritos en relación a los usuarios inscritos
Fórmula	$\frac{\sum \text{Usuarios externos inscritos} \times 100}{\sum \text{Usuarios inscritos}}$
Análisis	Un aumento del porcentaje nos muestra una mayor apertura a la comunidad científica externa o un mayor interés por los recursos de información disponibles en la institución, la disminución puede implicar el proceso inverso o un aumento del personal del CSIC
Observaciones	Usuarios externos inscritos incluye a usuarios personales y usuarios de PI, en este último caso agrupan usuarios personales bajo una institución. En todos los casos sólo se contabilizan los usuarios con carné en vigor
Tipo	Inputs
Área	Usuarios
EFQM	Personas
Fuente datos	Estadísticas CIRBIC
Fuente indicador	EFQM
Comentarios CSIC	Adaptación del indicador propuesto en EFQM

Indicador	Usuarios activos del catálogo
Código	CSIC 22
Definición	Porcentaje de usuarios activos del catálogo
Utilidad	Reflejar el porcentaje de usuarios activos del catálogo
Fórmula	$\frac{\sum \text{Usuarios con actividad en el catálogo} \times 100}{\sum \text{Usuarios inscritos con carné en vigor}}$
Análisis	Un porcentaje reducido de los usuarios activos puede indicar una mala calidad del catálogo o su papel cada vez más importante de enlace a los recursos electrónicos, así pues este indicador debe matizarse con el de uso de este tipo de recurso.
Observaciones	Matizaciones por área temática pueden ayudar a interpretar los resultados
Tipo	Inputs
Área	Usuarios
EFQM	Personas
Fuente datos	Estadísticas CIRBIC
Fuente indicador	
Comentarios CSIC	



Indicador	Usuarios del servicio PAPI
Código	CSIC 23
Definición	Porcentaje de usuarios del servicio PAPI
Utilidad	Mostrar el nivel de interés por el servicio PAPI por parte de los usuarios
Fórmula	$\frac{\sum \text{Usuarios con servicio PAPI activado} \times 100}{\sum \text{Usuarios potenciales del servicio PAPI}}$
Análisis	Un porcentaje reducido mostrará que los usuarios no necesitan el servicio por no trabajar desde fuera de los Campus del CSIC o falta de conocimiento de su utilidad. Un porcentaje elevado puede mostrar su necesidad por facilitar el trabajo "Off Campus"
Observaciones	El número de usuarios con el servicio PAPI activado puede verse afectado por los centros mixtos y asociados muchos de los cuales se ubican en dominios no csic.es. El porcentaje final también está influido por el personal no investigador que es usuario potencial pero posiblemente nunca lo necesite.
Tipo	Inputs
Área	Usuarios
EFQM	Personas
Fuente datos	Estadísticas PAPI ; Encuesta REBIUN o Memoria anual CSIC
Fuente indicador	
Comentarios CSIC	

Indicador	Gasto total del servicio de bibliotecas por usuario potencial
Código	CSIC 24
Definición	Gasto en el total de adquisiciones de fondos bibliográficos más gasto total de personal dividido por el número de usuarios potenciales.
Utilidad	Medir la evolución de la inversión en los procesos fundamentales de la biblioteca que permiten a los usuarios acceder a fuentes de información
Fórmula	$\frac{\sum \text{Inversión en recursos de información} + \text{Gasto de personal}}{\sum \text{Usuarios potenciales}}$
Análisis	El resultado es mejor cuanto más elevado sea el valor obtenido y su tendencia debería ser creciente ya que mide el esfuerzo en términos económicos de la Red de Bibliotecas y de la Institución para disponer de los recursos esenciales para efectuar su servicio de información.
Observaciones	Sólo se tienen en cuenta estos dos datos de gastos que son los que piden las encuestas de REBIUN y del INE, además otros como los de infraestructura, equipamiento o gastos corrientes parecen difíciles de ponderar en el total del gasto de centros e institutos.
Tipo	Inputs
Área	Presupuesto
EFQM	Recursos Materiales – Presupuesto
Fuente datos	Memoria anual CBIC y Encuesta REBIUN ; Encuesta REBIUN
Fuente indicador	REBIUN
Comentarios CSIC	



Indicador	Gasto en adquisiciones por usuario potencial
Código	CSIC 25
Definición	Gasto en recursos de información por usuario potencial
Utilidad	Evaluar la evolución de la inversión en recursos de información para dar servicio a los usuarios
Fórmula	$\sum \text{Gasto en adquisiciones de recursos de información} / \sum \text{Usuarios potenciales}$
Análisis	Sirve para medir el esfuerzo económico por usuario de la Red de Bibliotecas en la adquisición de recursos de información de apoyo a la investigación. Una evolución constante o creciente se entiende como positiva
Observaciones	Entre los gastos en recursos de información, siguiendo a REBIUN, se contabiliza el gasto en monografías, publicaciones periódicas, base de datos y otros materiales documentales
Tipo	Inputs
Área	Presupuesto
EFQM	Recursos Materiales – Presupuesto
Fuente datos	Memoria anual CBIC ; Encuesta REBIUN
Fuente indicador	REBIUN
Comentarios CSIC	

Indicador	Gasto en revistas por usuario potencial
Código	CSIC 26
Definición	Gasto en suscripciones a revistas por usuario potencial
Utilidad	Seguir la evolución de la inversión en fondos de apoyo a la investigación
Fórmula	$\sum \text{Gasto total en suscripción de revistas} / \sum \text{Usuarios potenciales}$
Análisis	Una evolución positiva implica que la Red de Bibliotecas favorece la investigación al disponer de más y/o mejores posibilidades de acceso a las fuentes de información primaria más utilizadas y actualizadas
Observaciones	
Tipo	Inputs
Área	Presupuesto
EFQM	Recursos Materiales – Presupuesto
Fuente datos	Memoria anual CBIC ; Encuesta REBIUN
Fuente indicador	REBIUN
Comentarios CSIC	En REBIUN se usa el criterio investigador en lugar de usuario potencial pero aquí parece más apropiado usuario potencial por el carácter investigador de los mismos.



Indicador	Gasto en recursos electrónicos sobre el total de gasto en adquisiciones
Código	CSIC 27
Definición	Gasto en la adquisición de recursos electrónicos en relación al total de las inversiones en recursos de información
Utilidad	Analizar la evolución en la distribución de la inversión en recursos electrónicos realizada mediante adquisición, contratación o inversión en proyectos midiendo el porcentaje que representan sobre el total de las adquisiciones.
Fórmula	$\sum \text{Gasto en la adquisición de recursos electrónicos} \times 100 / \sum \text{Gastos en adquisiciones}$
Análisis	La evolución de este indicador nos muestra la importancia de los recursos electrónicos como fuente de información de apoyo a la investigación y la evolución de los mismos. Es muestra también de la transformación/reorientación del sistema bibliotecario en el CSIC.
Observaciones	Se deberían tener en cuenta los gastos en revistas y libros electrónicos, bases de datos, portales científicos y otros documentos digitales, sin olvidar incluir los gastos derivados de proyectos de digitalización que proporcionan recursos electrónicos a partir de fondos patrimoniales.
Tipo	Inputs
Área	Presupuesto
EFQM	Recursos Materiales – Presupuesto
Fuente datos	Memoria anual CBIC y Encuesta REBIUN
Fuente indicador	REBIUN
Comentarios CSIC	En REBIUN no se presenta a través del porcentaje.

Indicador	Gasto en recursos electrónicos por uso
Código	CSIC 28
Definición	Gasto en recursos electrónicos por el número de usos de los mismos durante el periodo de tiempo a estudio
Utilidad	Evaluar la rentabilidad de las inversiones en recursos electrónicos, evaluada en términos de uso de los mismos
Fórmula	$\sum \text{Gasto en la adquisición de recursos electrónicos} / \sum \text{Usos de los recursos electrónicos}$
Análisis	Cuanto más se utilicen los recursos electrónicos, mayor será su rendimiento. La tendencia en los últimos años ha debido ser creciente. A medida que el uso aumenta el indicador puede estabilizarse pudiendo, en algunos casos, disminuir levemente. En el caso de tendencias decrecientes habrá que buscar los posibles motivos para contrarrestarlas (mejor selección de recursos, de proyectos de digitalización, etc.)
Observaciones	El gasto en recursos electrónicos debe recoger los mismos datos que para el indicador anterior. La medición del uso de los recursos electrónicos se adecuará a las pautas REBIUN: descargas para revistas, páginas vistas para libros, y consultas para bases de datos en línea, incluyendo, siempre que sea posible, datos sobre digitalizaciones propias
Tipo	Inputs
Área	Presupuesto
EFQM	Recursos Materiales – Presupuesto
Fuente datos	Memoria CBIC ; Estadísticas de revistas electrónicas, libros electrónicos, bases de datos y OPAC-OAI
Fuente indicador	REBIUN, BUC
Comentarios CSIC	



Indicador	Gasto de personal por usuario potencial
Código	CSIC 29
Definición	Gastos en personal de la Red de Bibliotecas en relación al número total de usuarios potenciales
Utilidad	Evaluar el coste de los recursos humanos de la Red de Bibliotecas en relación al número de usuarios potenciales
Fórmula	$\sum \text{Coste del personal} / \sum \text{Usuarios potenciales}$
Análisis	Permite evaluar en el tiempo la inversión en materia de personal que el CSIC lleva a cabo en su Red de Bibliotecas, relacionándola con el tamaño de la comunidad de usuarios a la que ha de dar servicio
Observaciones	Gastos en personal: todo el personal, incluyendo contratos JAE, las fuentes son la RPT de la biblioteca y las resoluciones anuales del BOE sobre remuneraciones de funcionarios y personal laboral.
Tipo	Inputs
Área	Presupuesto
EFQM	Recursos Materiales – Presupuesto
Fuente datos	Encuesta REBIUN
Fuente indicador	REBIUN
Comentarios CSIC	REBIUN 2007 excluye usuarios externos y REBIUN 2008: gastos personal (menos becarios y colaboradores) / usuarios inscritos. Se tomo decisión reflejada en indicador

Indicador	Presupuesto destinado a la formación del personal
Código	CSIC 30
Definición	Porcentaje del presupuesto destinado a formación en el área de documentación del total del presupuesto de formación del CSIC
Utilidad	Conocer la evolución del presupuesto en formación que el CSIC destina al área de documentación
Fórmula	$\sum \text{Gasto en formación en el Biblioteconomía y Documentación} \times 100 / \sum \text{Gasto total en Gabinete formación del CSIC}$
Análisis	El aumento del porcentaje indicará la creciente importancia de esta área en el CSIC y el interés de la institución en capacitar a sus técnicos en biblioteconomía
Observaciones	Será interesante también tener en cuenta el dato global pues puede bajar el porcentaje y aumentar el gasto por crecer en mayor medida otras partidas del gasto en formación
Tipo	Inputs
Área	Presupuesto
EFQM	Recursos Materiales – Presupuesto
Fuente datos	Memoria del Gabinete de Formación del CSIC
Fuente indicador	COBUN (Comité de Bibliotecas Universitarias de Perú)
Comentarios CSIC	Adaptación del indicador propuesto por COBUN



Indicador	Adquisición de monografías centralizada del total de adquisiciones
Código	CSIC 31
Definición	Porcentaje de la adquisición centralizada de monografías
Utilidad	Conocer la evolución de la adquisición centralizada de monografías y conocer su importancia a nivel de la Red de Bibliotecas
Fórmula	$\sum \text{Monografías adquiridas de modo centralizado} \times 100 / \sum \text{Monografías adquiridas}$
Análisis	Un elevado porcentaje indicará una mayor importancia de la centralización de las adquisiciones de monografías pudiendo plantearse la posibilidad de obtener mejores precios de los proveedores
Observaciones	La continua actualización de las colecciones electrónicas adquiridas puede ser un inconveniente a la hora de calcular este indicador.
Tipo	Procesos
Área	Adquisiciones
EFQM	Procesos
Fuente datos	Memoria CBIC ; Estadísticas CIRBIC
Fuente indicador	
Comentarios CSIC	

Indicador	Documentos catalogados por personal del departamento de catalogación
Código	CSIC 32
Definición	Número de documentos catalogados por personal del departamento de catalogación
Utilidad	Determinar la carga de trabajo del personal del departamento de catalogación y la evolución de la misma
Fórmula	$\sum \text{Documentos catalogados} / \sum \text{Personal del departamento de catalogación}$
Análisis	Una disminución del número de documentos catalogados por el personal puede indicar el aumento de los servicios de valor añadido de los proveedores, la necesidad de reasignar al personal a otras tareas o la de centralizar la catalogación por área temática o para toda la Red
Observaciones	No se tendrán en cuenta los documentos adquiridos con la catalogación como valor añadido, se tendrán en cuenta tanto monografías como revistas. El personal debe expresarse en equivalente a tiempo completo (FTE) para poder incluir al personal que realiza además otras tareas
Tipo	Procesos
Área	Catalogación
EFQM	Procesos
Fuente datos	Estadísticas CIRBIC ; Base de datos de personal
Fuente indicador	
Comentarios CSIC	CIRBIC menos cargas centralizadas y de proveedores para los documentos; Bibliotecas para el personal



Indicador	Documentos de Digital.CSIC catalogados por personal de la Red de Bibliotecas
Código	CSIC 33
Definición	Número de documentos catalogados en Digital.CSIC por personal de la Red de Bibliotecas
Utilidad	Conocer la evolución de la catalogación de documentos en Digital.CSIC y la carga de trabajo que implica para el personal de la Red de Bibliotecas
Fórmula	\sum Documentos catalogados en Digital.CSIC por personal de la Red de Bibliotecas / \sum Personal de la Red de Bibliotecas que cataloga en Digital.CSIC
Análisis	Un aumento del número de documentos catalogados se traduce en una mayor implicación de las bibliotecas en Digital.CSIC y en una mayor carga de trabajo en este aspecto.
Observaciones	Se tendrán en cuenta los documentos catalogados por los Servicios de Archivo Delegado (SAD) y la Oficina Técnica de Digital.CSIC. El personal debe expresarse en equivalente a tiempo completo (FTE) para poder incluir al personal que realiza además otras tareas
Tipo	Procesos
Área	Catalogación
EFQM	Procesos
Fuente datos	Estadísticas Digital.CSIC ; Bibliotecas para el personal
Fuente indicador	
Comentarios CSIC	

Indicador	Consultas por usuario potencial
Código	CSIC 34
Definición	Número de consultas realizadas por usuarios potenciales de la Red de Bibliotecas
Utilidad	Determinar el número de consultas que se dan por usuario potencial
Fórmula	\sum Consultas recibidas / \sum Usuarios potenciales
Análisis	Un número creciente de consultas puede implicar la necesidad de formación de los usuarios o carencias de la biblioteca en la información que proporciona
Observaciones	Se hace necesario que las bibliotecas inicien la toma de datos o que se hagan muestreos por un periodo de tiempo determinado. La clasificación de las consultas por su tipología ayudará a las bibliotecas a detectar áreas de mejora y a plantearse cómo llevarlas a cabo.
Tipo	Procesos
Área	Referencia
EFQM	Procesos
Fuente datos	Datos recopilados por las bibliotecas en muestreos o habitualmente ; Encuesta REBIUN
Fuente indicador	UB
Comentarios CSIC	



Indicador	Uso de materiales por usuario potencial
Código	CSIC 35
Definición	Número de usos de los materiales por usuario potencial
Utilidad	Conocer el uso real que se ha dado a los materiales de la colección en relación con los usuarios potenciales
Fórmula	\sum Usos totales de los materiales (incluye uso en sala, préstamo, PI, descargas de revistas y libros electrónicos y consultas de bases de datos) / \sum Usuarios potenciales
Análisis	Su evolución en el tiempo mostrará la adecuación o no a las necesidades de los usuarios. Un análisis por tipo de uso puede mostrar las tendencias de los usuarios en el acceso a la información.
Observaciones	Es necesario clarificar la obtención de datos de uso de forma que sea posible y aplicable, tanto del uso en sala como las descargas de revistas y libros electrónicos, en caso contrario no sería aplicable el indicador. También es necesario tener en cuenta la evolución de los usuarios potenciales que pueden afectar a los resultados finales.
Tipo	Actividad
Área	Acceso a los materiales
EFQM	Resultados en los usuarios
Fuente datos	Estadísticas CIRBIC, Revistas y libros electrónicos y bases de datos ; Encuesta REBIUN
Fuente indicador	ISO
Comentarios CSIC	Implica la utilización del módulo de circulación para los documentos consultados en sala.

Indicador	Préstamos por usuario activo del catálogo
Código	CSIC 36
Definición	Número de préstamos por usuario activo del catálogo
Utilidad	Conocer la adecuación de la colección física a las necesidades de los usuarios internos y determinar el nivel de actividad de los usuarios realmente activos
Fórmula	\sum Préstamos / \sum Usuarios internos activos
Análisis	Una tendencia creciente de los préstamos por usuario indicaría que las colecciones físicas se adecuan cada vez más a las necesidades de los usuarios propios de la institución (siempre que no disminuya el número de usuarios). Una tendencia decreciente puede verse influida por inadecuada colección física o por el uso creciente de los recursos electrónicos o digitalizados. Se toman los usuarios internos activos para conocer la intensidad de uso de la colección por este tipo de usuario.
Observaciones	Será interesante comparar con el indicador REBIUN préstamos por usuario que tiene en cuenta a los usuarios potenciales en lugar de los internos activos.
Tipo	Actividad
Área	Acceso a los materiales
EFQM	Resultados en los usuarios
Fuente datos	Estadísticas CIRBIC. Préstamo
Fuente indicador	CIRBIC
Comentarios CSIC	



Indicador	Préstamos Interbibliotecarios por usuario PI activo
Código	CSIC 37
Definición	Número de préstamos interbibliotecarios por usuario de PI activo
Utilidad	Conocer la adecuación de la colección física a las necesidades de los usuarios externos y determinar el nivel de actividad de los usuarios de PI realmente activos
Fórmula	\sum Préstamos interbibliotecarios / \sum Usuarios de PI activos
Análisis	Una tendencia creciente de los préstamos por usuario de PI activo indicaría que las colecciones físicas se adecuan cada vez más a las necesidades de los usuarios (siempre que no disminuya el número de usuarios). Una tendencia decreciente puede verse influida por una inadecuada colección física o por el uso creciente de los recursos electrónicos o digitalizados. Una reducción del número de usuarios de PI activos también puede indicar la inadecuación de la colección o la tendencia a la mejora de las colecciones propias de los usuarios de PI. Se toman los usuarios de PI activos para conocer la intensidad de uso de la colección por este tipo de usuario.
Observaciones	
Tipo	Actividad
Área	Acceso a los materiales
EFQM	Resultados en los usuarios
Fuente datos	Estadísticas CIRBIC. Préstamo Interbibliotecario
Fuente indicador	CIRBIC
Comentarios CSIC	

Indicador	Uso de artículos electrónicos por usuario potencial
Código	CSIC 38
Definición	Número de artículos de revistas electrónicas descargados por usuario potencial
Utilidad	Medir la adecuación de las revistas suscritas a las necesidades de los usuarios
Fórmula	\sum Descargas de artículos de revistas electrónicas / \sum Usuarios potenciales
Análisis	Una tendencia creciente puede implicar una mayor intensidad de la investigación en el CSIC, que el acceso a las revistas de interés de los usuarios ha mejorado o que la selección de revistas se ajusta más a sus necesidades. En estos últimos casos influye el trabajo de la Red de Bibliotecas.
Observaciones	Parece necesario separar revistas de libros electrónicos por tener un desarrollo diferente.
Tipo	Actividad
Área	Acceso a los materiales
EFQM	Resultados en los usuarios
Fuente datos	Estadísticas revistas electrónicas ; Encuesta REBIUN
Fuente indicador	REBIUN
Comentarios CSIC	En REBIUN por investigador aquí por usuario potencial



Indicador	Uso de libros electrónicos por usuario potencial
Código	CSIC 39
Definición	Número de capítulos descargados o títulos consultados por usuario potencial
Utilidad	Medir la adecuación de los libros electrónicos adquiridos a los intereses de los usuarios potenciales y evaluar el grado de utilización
Fórmula	\sum Descargas de capítulos de libros electrónicos / \sum Usuarios potenciales
Análisis	Una tendencia creciente puede implicar una mayor intensidad de la investigación en el CSIC, que los usuarios se van familiarizando con este tipo de material, que la forma de acceder a los libros electrónicos de interés de los usuarios ha mejorado y también la amigabilidad de la web o que la selección de libros se ajusta más a sus necesidades. En estos últimos casos influye el trabajo de la Red de Bibliotecas.
Observaciones	Parece necesario separar revistas de libros electrónicos por tener desarrollo diferente. Los datos de uso varían según el distribuidor o la plataforma así se suman como iguales las descargas capítulos y la consulta títulos, teniendo en cuenta que es mejorable.
Tipo	Actividad
Área	Acceso a los materiales
EFQM	Resultados en los usuarios
Fuente datos	Estadísticas libros electrónicos ; Encuesta REBIUN
Fuente indicador	BUC
Comentarios CSIC	En BUC se entiende por descarga la visualización en pantalla de páginas de un capítulo, su impresión, envío por e-mail o grabación

Indicador	Uso de bases de datos por usuario potencial
Código	CSIC 40
Definición	Número de consultas a bases de datos por usuario potencial
Utilidad	Medir la adecuación de las bases de datos a los intereses de los usuarios potenciales y evaluar el grado de utilización
Fórmula	\sum Consultas a bases de datos / \sum Usuarios potenciales
Análisis	Una tendencia creciente puede implicar una mayor intensidad de la investigación en el CSIC, además pueden intervenir otros factores de usabilidad y amigabilidad de las bases de datos y sus servicios web o la selección de bases de datos llevada a cabo. Una evolución decreciente puede deberse a la reducción en la contratación de bases de datos y, principalmente, a la tendencia a la baja de las propias bases de datos ante el fuerte impulso de la documentación a texto completo en línea. Se trata de hacer un seguimiento de esta posible involución.
Observaciones	
Tipo	Actividad
Área	Acceso a los materiales
EFQM	Resultados en los usuarios
Fuente datos	Estadísticas bases de datos ; Encuesta REBIUN
Fuente indicador	
Comentarios CSIC	



Indicador	Uso de la Biblioteca Virtual por usuario activo
Código	CSIC 41
Definición	Número de accesos y sesiones de la Biblioteca Virtual por usuario activo
Utilidad	Conocer el nivel de uso de la Biblioteca Virtual y la adecuación de sus contenidos a las necesidades de los usuarios. Determinar el nivel de actividad de los usuarios activos de la Biblioteca Virtual.
Fórmula	$\frac{\sum \text{Accesos} + \text{Sesiones en la Biblioteca Virtual}}{\sum \text{Usuarios activos en la Biblioteca Virtual}}$
Análisis	La tendencia creciente puede implicar una mayor intensidad de la investigación en el CSIC, que los contenidos se adecuan a las necesidades y que su uso es amigable y fácilmente accesible. Una tendencia decreciente puede estar justificada si aumenta el número de usuarios aunque lo habitual es que aumenten en paralelo. Un número bajo de usuarios activos puede ser un signo negativo sobre la difusión y facilidad de uso de la Biblioteca Virtual.
Observaciones	Se debe intentar que aumente el número de usuarios activos de la Biblioteca Virtual
Tipo	Actividad
Área	Acceso a los materiales
EFQM	Resultados en los usuarios
Fuente datos	Estadísticas de la Biblioteca Virtual
Fuente indicador	
Comentarios CSIC	

Indicador	Uso de Digital.CSIC
Código	CSIC 42
Definición	Número de descargas de documentos de Digital.CSIC sobre el total de documentos de Digital.CSIC
Utilidad	Evaluar el uso del repositorio institucional Digital.CSIC
Fórmula	$\frac{\sum \text{Descargas de documentos de Digital.CSIC}}{\sum \text{Documentos de Digital.CSIC}}$
Análisis	Contabilizar el número de descargas permite evaluar con mayor fiabilidad el uso efectivo del repositorio institucional pues se entiende que los documentos descargados son los que realmente interesan al usuario. Su relación al total del repositorio nos muestra el interés global del mismo, un interés creciente implica que la investigación del CSIC es relevante para los usuarios
Observaciones	
Tipo	Actividad
Área	Acceso a los materiales
EFQM	Resultados en los usuarios
Fuente datos	Estadísticas Digital.CSIC
Fuente indicador	BUC
Comentarios CSIC	En BUC se entiende por "descarga" la visualización en pantalla del documento, su impresión o grabación (lo que equivaldría al término inglés request).



Indicador	Consultas al servidor del catálogo de la Red de Bibliotecas
Código	CSIC 43
Definición	Número de consultas al catálogo de la Red de Bibliotecas
Utilidad	Valorar el uso del catálogo de la Red de Bibliotecas como principal recurso de información en línea para los usuarios
Fórmula	\sum Consultas al catálogo de la Red de Bibliotecas
Análisis	Cuanto más alto el resultado, mejor valoración del catálogo como instrumento de consulta
Observaciones	
Tipo	Actividad
Área	Catálogo automatizado
EFQM	Resultados en los usuarios
Fuente datos	Estadísticas OPAC
Fuente indicador	REBIUN, BUC
Comentarios CSIC	En BUC se pone en relación al número de usuarios inscritos o con carné en vigor. El uso de este segundo dato puede distorsionar el análisis de la evolución real del uso del catálogo que es lo que interesa

Indicador	Uso de los servicios en línea del catálogo
Código	CSIC 44
Definición	Evolución del uso de los servicios del catálogo que pueden realizarse en línea por parte de los usuarios con carné en vigor
Utilidad	Analizar la implantación de los servicios en línea que tiene el catálogo y la utilización que hacen de ellos los usuarios inscritos con carné en vigor
Fórmula	\sum Acciones de usuario / \sum Usuarios inscritos con carné en vigor
Análisis	Una evolución positiva sería indicativa de la amigabilidad del catálogo, del creciente uso por parte de los usuarios, etc. Una evolución negativa puede indicar la necesidad de difundir los servicios en línea o facilitar su uso a través de la web del OPAC
Observaciones	Acciones de usuario son las reflejadas en las estadísticas de uso del OPAC en su apartado 4.3 que incluyen desde la autenticación hasta la reserva de un documento o la solicitud de préstamo interbibliotecario y son aquellas que sólo pueden realizar los usuarios inscritos con carné en vigor.
Tipo	Actividad
Área	Catálogo automatizado
EFQM	Resultados en los usuarios
Fuente datos	Estadísticas OPAC ; Estadísticas Usuarios CIRBIC
Fuente indicador	
Comentarios CSIC	

Indicador	Implantación del servidor OAI
Código	CSIC 45
Definición	Porcentaje de registros proporcionados por el servidor OAI en relación a las consultas al OPAC
Utilidad	Hacer un seguimiento de la implantación y el uso del servidor OAI del catálogo
Fórmula	\sum Registros proporcionados por el servidor OAI \times 100 / \sum Consultas al OPAC



Indicador	Implantación del servidor OAI
Análisis	Una tendencia creciente implica una mayor visibilidad del catálogo. Un dato inicial bajo puede ser justificable dependiendo del número de documentos accesibles, la fecha de implantación, etc.
Observaciones	
Tipo	Actividad
Área	Catálogo automatizado
EFQM	Resultados en los usuarios
Fuente datos	Estadísticas OPAC
Fuente indicador	
Comentarios CSIC	

Indicador	Tasa de formación de usuarios
Código	CSIC 46
Definición	Porcentaje de usuarios que han asistido a cursos de formación
Utilidad	Calibrar la repercusión de los cursos de formación sobre los usuarios.
Fórmula	$\frac{\sum \text{Usuarios que han asistido a actividades de formación realizadas por la biblioteca}}{\sum \text{Usuarios potenciales}}$
Análisis	Una evolución positiva indicará que los cursos organizados son del interés de los usuarios y que su difusión tiene resultados
Observaciones	Debe ayudar a marcar las pautas en la organización de cursos de formación destinados a usuarios de la Red de Bibliotecas
Tipo	Actividad
Área	Formación
EFQM	Resultados en los usuarios
Fuente datos	Encuesta REBIUN a las bibliotecas y Memoria anual CBIC
Fuente indicador	URJC, REBIUN, BUC
Comentarios CSIC	En REBIUN se usan los usuarios inscritos, aquí potenciales, lo importante es la evolución

Indicador	Satisfacción del usuario con los productos y servicios
Código	CSIC 47
Definición	Evolución de la percepción de los productos y servicios en las encuestas de satisfacción de usuarios
Utilidad	Analizar los resultados de las encuestas con el fin de estudiar sugerencias, detectar áreas de mejora y establecer prioridades de cara a emprender medidas correctoras.
Fórmula	Encuestas a los usuarios: con los resultados se debe crear una tabla comparativa para evaluar en el tiempo cada uno de los aspectos sobre los que se interroga en las encuestas
Análisis	Estudiar los resultados de las encuestas para elaborar un informe de conclusiones que destaque los aspectos susceptibles de mejora y proponga medidas correctoras
Observaciones	Entre los aspectos que deben incluirse en las encuestas se encuentran los siguientes: Horario de apertura, Instalaciones y lectura en sala, Disponibilidad de los documentos, Servicio de Préstamo, Servicio de Préstamo Interbibliotecario, Servicio de Información y Referencia, Formación de usuarios, Actitud, trato y capacidad del personal de la Biblioteca, Servicios facilitados vía web, Recursos electrónicos, Catálogo en línea, Servicio PAPI, Extensión cultural, Digital.CSIC, etc. Los canales y mecanismos de gestión de los mismos y el cumplimiento y adecuación de los plazos establecidos en la Carta de Servicios
Tipo	Actividad
Área	Satisfacción del usuario



Indicador	Satisfacción del usuario con los productos y servicios
EFQM	Resultados en los usuarios
Fuente datos	Encuestas a los usuarios
Fuente indicador	REBIUN, BUC
Comentarios CSIC	Se propondrá un modelo de encuesta de satisfacción de usuarios con las mismas preguntas para todas las bibliotecas para poder comparar los resultados. Si la biblioteca tiene intereses particulares debe añadirlos en el lugar que corresponda o realizar otro cuestionario propio.

Indicador	Valoración del personal por parte de los usuarios
Código	CSIC 48
Definición	Opinión de los usuarios sobre la actitud, el trato y las capacidades técnicas del personal de la biblioteca.
Utilidad	Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios respecto al personal
Fórmula	Encuestas a los usuarios: con los resultados relativos a la actitud, el trato y las capacidades técnicas del personal se elabora una tabla comparativa para evaluar en el tiempo dichos aspectos
Análisis	Estudiar los resultados de las encuestas para elaborar un informe de conclusiones que destaque los aspectos susceptibles de mejora y proponga medidas correctoras que pueden ir desde la formación del personal a la reubicación del mismo dependiendo de su personalidad
Observaciones	
Tipo	Actividad
Área	Satisfacción del usuario
EFQM	Resultados en los usuarios
Fuente datos	Encuestas a los usuarios
Fuente indicador	REBIUN, BUC
Comentarios CSIC	Se propondrá un modelo de encuesta de satisfacción de usuarios con las mismas preguntas para todas las bibliotecas para poder comparar los resultados. Si la biblioteca tiene intereses particulares debe añadirlos en el lugar que corresponda o realizar otro cuestionario propio.

Indicador	Número de sugerencias y de quejas de los usuarios
Código	CSIC 49
Definición	Número total de sugerencias y quejas registradas de los usuarios
Utilidad	Detectar áreas de mejora y establecer prioridades en las medidas correctoras a través del análisis de sugerencias y quejas de los usuarios.
Fórmula	\sum Sugerencias + Quejas de los usuarios.
Análisis	La mejora en los resultados de este indicador nos indica que estamos acertando con las medidas que se han tomado.
Observaciones	La dificultad de recogida de datos se reducirá con la difusión de la Carta de Servicios y la implantación del uso de la página de Quejas y Sugerencias de la sede electrónica. Diferenciar por categorías y elaborar un informe que identifique los problemas y demandas fundamentales, destaque los aspectos básicos a mejorar y proponga medidas a tomar. La satisfacción del usuario es un criterio básico de calidad en el servicio, por lo cual es preciso orientar también de acuerdo con él la toma de decisiones con respecto al desempeño y planificación de los servicios.
Tipo	Actividad
Área	Satisfacción del usuario
EFQM	Resultados en los usuarios
Fuente datos	Unidad de Calidad (datos de la sede electrónica del CSIC).
Fuente indicador	REBIUN, BUC
Comentarios CSIC	



Indicador	Visitas a la página web de la Red de Bibliotecas
Código	CSIC 50
Definición	Número de visitas a la página web de la Red de Bibliotecas
Utilidad	Conocer el nivel de uso de la web de la Red de Bibliotecas y su evolución
Fórmula	\sum Visitas a la página web de la Red de Bibliotecas según el contabilizador de la misma
Análisis	Un número elevado de visitas implica una buena valoración de la web como instrumento de información. Una evolución de tendencia positiva sería lo lógico dado el uso creciente de servicios en línea en detrimento del desplazamiento físico a las bibliotecas. Una evolución de tendencia negativa puede reflejar que la web no resulta amigable o que carece de los servicios que los usuarios demandan.
Observaciones	
Tipo	Impacto
Área	Difusión
EFQM	Impacto en la sociedad
Fuente datos	Estadísticas Web
Fuente indicador	REBIUN, BUC
Comentarios CSIC	En REBIUN se usan los usuarios potenciales pero este dato puede distorsionar los resultados cuando lo que se quiere evaluar es la evolución del uso de la web. Además en este caso se trata de observar el impacto en la sociedad más que el impacto en los usuarios para lo que ya existen otros indicadores

Indicador	Visitas a la página web de Digital.CSIC
Código	CSIC 51
Definición	Número de visitas a la página web de Digital.CSIC
Utilidad	Conocer el nivel de uso de la web de Digital.CSIC y su evolución como repositorio institucional del CSIC
Fórmula	\sum Visitas a la página web de Digital.CSIC según el contabilizador de la misma
Análisis	Un número elevado de visitas implica una buena valoración de Digital.CSIC como fuente de información científica. Una evolución de tendencia positiva sería lo lógico dado el uso creciente de los repositorios institucionales y la actividad creativa de los investigadores del CSIC. Una evolución de tendencia negativa puede reflejar que la web no resulta amigable, que carece de información relevante para los usuarios, que se ha reducido la actividad investigadora del CSIC o bajado su demanda por la sociedad.
Observaciones	
Tipo	Impacto
Área	Difusión
EFQM	Impacto en la sociedad
Fuente datos	Estadísticas Digital.CSIC
Fuente indicador	
Comentarios CSIC	Se trata de observar el impacto en la sociedad más que el impacto en los usuarios para lo que ya existen otros indicadores



Indicador	Número de acciones culturales promovidas
Código	CSIC 52
Definición	Número de acciones culturales llevadas a cabo en las bibliotecas de la Red o con su colaboración
Utilidad	Evaluar la labor de difusión y dinamización cultural llevada a cabo por las bibliotecas de la Red
Fórmula	\sum Acciones culturales promovidas o en las que se participa, para ello puede ser útil elaborar una tabla con los diferentes tipos de acciones realizadas por las bibliotecas de la Red o con su colaboración.
Análisis	La evolución de este indicador debería ser positiva pues esto implica que las bibliotecas de la Red participan en la difusión de la actividad científica y cultural de la institución lo que supone una apertura a la sociedad necesaria y obligada. Además se pueden abrir vías de cooperación con todo tipo de instituciones científicas y culturales.
Observaciones	La existencia de un Plan de Comunicación de la Red de Bibliotecas favorecerá el desarrollo de este tipo de acciones. Entre las acciones culturales se pueden incluir: exposiciones físicas y virtuales, organización de conferencias, participación en semanas de la ciencia y eventos similares, presentaciones de libros, blogs, servicios web 2.0, cesión de libros u otros documentos para exposiciones del CSIC o de terceros, etc.
Tipo	Impacto
Área	Difusión
EFQM	Impacto en la sociedad
Fuente datos	Memoria CBIC y Encuesta REBIUN a Bibliotecas
Fuente indicador	REBIUN, BUC
Comentarios CSIC	Intentar asegurar la obtención de los datos

Indicador	Número de acciones de cooperación profesional y social
Código	CSIC 53
Definición	Número de acciones llevadas a cabo por personal de la biblioteca con repercusión profesional y social
Utilidad	Reflejar la actividad en cooperación, tanto profesional como social, llevada a cabo por personal de la biblioteca
Fórmula	\sum Acciones de cooperación profesional y social en las que participan miembros de la Red de Bibliotecas.
Análisis	Este indicador debe mostrar una tendencia creciente pues las acciones de cooperación y comunicación contribuyen a mejorar la imagen y la organización de las bibliotecas así como su impacto en la sociedad. Sería útil elaborar una tabla de clasificación de las acciones para su análisis.
Observaciones	Entre las acciones de cooperación profesional y social se pueden incluir: participación en órganos y comités de asociaciones profesionales tanto nacionales como internacionales; participación en publicaciones, cursos y ponencias sobre temas profesionales; recursos bibliográficos recopilados sobre derechos humanos y justicia social en la web; acciones de cooperación cultural con bibliotecas públicas y otras instituciones.
Tipo	Impacto
Área	Difusión
EFQM	Impacto en la sociedad
Fuente datos	Memoria CBIC y Encuesta REBIUN a Bibliotecas
Fuente indicador	REBIUN, BUC
Comentarios CSIC	Intentar asegurar la obtención de los datos



Indicador	Inversión en información por artículo ISI
Código	CSIC 54
Definición	Gasto en recursos de información por artículo con participación de personal del CSIC presente en las bases de datos del ISI
Utilidad	Evaluar el retorno de la inversión en recursos de información a través de la presencia de artículos de investigadores del CSIC en las bases de datos del ISI
Fórmula	\sum Gasto en adquisiciones de la Red de Bibliotecas / \sum Artículos de personal del CSIC presentes en las bases de datos del ISI
Análisis	Una evolución decreciente implicaría que la inversión tiene resultados positivos en la investigación y en su visibilidad e impacto internacional, más si la tendencia en la adquisición de recursos es positiva.
Observaciones	Puede ser unido al siguiente si tan sólo se contabiliza una vez los artículos presentes en ambas bases de datos, ISI y SCOPUS
Tipo	Impacto
Área	Investigación
EFQM	Impacto en la investigación
Fuente datos	Memoria anual CBIC ; Memoria anual CSIC
Fuente indicador	Red ALFA - Biblioteca de Babel
Comentarios CSIC	

Indicador	Inversión en información por artículo SCOPUS
Código	CSIC 55
Definición	Gasto en recursos de información por artículo con participación de personal del CSIC presente en la base de datos SCOPUS
Utilidad	Evaluar el retorno de la inversión en recursos de información a través de la presencia de artículos de investigadores del CSIC en la base de datos SCOPUS
Fórmula	\sum Gasto en adquisiciones de la Red de Bibliotecas / \sum Artículos de personal del CSIC presentes en la base de datos SCOPUS
Análisis	Una evolución decreciente implicaría que la inversión tiene resultados positivos en la investigación y en su visibilidad e impacto internacional, más si la tendencia en la adquisición de recursos es positiva.
Observaciones	Puede ser unido al anterior si tan sólo se contabiliza una vez los artículos presentes en ambas bases de datos, ISI y SCOPUS
Tipo	Impacto
Área	Investigación
EFQM	Impacto en la investigación
Fuente datos	Memoria anual CBIC ; Base de datos SCOPUS
Fuente indicador	Red ALFA - Biblioteca de Babel
Comentarios CSIC	

Indicador	Inversión en información por artículo PCO
Código	CSIC 56
Definición	Gasto en recursos de información por artículo recogido en la base de datos de la PCO del CSIC
Utilidad	Evaluar el retorno de la inversión en recursos de información a través de su relación con el número de artículos publicados por investigadores del CSIC que recoge la base de datos de la PCO del CSIC



Indicador	Inversión en información por artículo PCO
Fórmula	\sum Gasto en adquisiciones de la Red de Bibliotecas / \sum Artículos de personal del CSIC presentes en la base de datos PCO
Análisis	Una evolución decreciente implicaría que la inversión en recursos de información tiene resultados positivos en la investigación pues conlleva un aumento de la producción científica de los investigadores del CSIC, más si la tendencia en la adquisición de recursos es positiva.
Observaciones	Se busca medir el retorno en comparación con el total de la producción científica independientemente del impacto de la misma
Tipo	Impacto
Área	Investigación
EFQM	Impacto en la investigación
Fuente datos	Memoria anual CBIC ; Base de datos PCO
Fuente indicador	
Comentarios CSIC	

Indicador	Inversión en información por número de patentes CSIC
Código	CSIC 57
Definición	Gasto en recursos de información por número de patentes obtenidas por investigadores del CSIC
Utilidad	Evaluar el retorno de la inversión en recursos de información en relación con el número de patentes obtenidas por investigadores del CSIC
Fórmula	\sum Gasto en adquisiciones de la Red de Bibliotecas / \sum Patentes obtenidas por personal del CSIC
Análisis	Una evolución decreciente implicaría que la inversión en recursos de información tiene resultados positivos en la investigación pues conlleva un aumento del número de patentes obtenidas por los investigadores del CSIC, más si la tendencia en la adquisición de recursos es positiva.
Observaciones	Se busca medir el retorno tecnológico evaluando las patentes en comparación con la inversión en recursos de información.
Tipo	Impacto
Área	Investigación
EFQM	Impacto en la investigación
Fuente datos	Memoria anual CBIC ; Memoria anual CSIC
Fuente indicador	
Comentarios CSIC	

Indicador	Inversión en información por número de proyectos del CSIC
Código	CSIC 58
Definición	Gasto en recursos de información por número de proyectos del CSIC
Utilidad	Evaluar el retorno de la inversión en recursos de información a través de su relación con el número de proyectos del CSIC
Fórmula	\sum Gasto en adquisiciones de la Red de Bibliotecas / \sum Proyectos del CSIC
Análisis	Una evolución decreciente implicaría que la inversión tiene resultados positivos en la investigación pues conlleva un aumento del número de proyectos del CSIC, más si la tendencia en la adquisición de recursos es positiva.
Observaciones	
Tipo	Impacto



Indicador	Inversión en información por número de proyectos del CSIC
Área	Investigación
EFQM	Impacto en la investigación
Fuente datos	Memoria anual CBIC ; Memoria anual CSIC
Fuente indicador	
Comentarios CSIC	

Indicador	Inversión en información por número de tesis de personal del CSIC publicadas
Código	CSIC 59
Definición	Gasto en recursos de información por número de tesis de personal del CSIC publicadas
Utilidad	Evaluar el retorno de la inversión en recursos de información a través de su relación con el número de tesis de personal del CSIC publicadas
Fórmula	\sum Gasto en adquisiciones de la Red de Bibliotecas / \sum Tesis de personal del CSIC publicadas
Análisis	Una evolución decreciente implicaría que la inversión en recursos de información tiene resultados positivos en la investigación pues conlleva un aumento del número de tesis publicadas, más si la tendencia en la adquisición de recursos es positiva.
Observaciones	
Tipo	Impacto
Área	Investigación
EFQM	Impacto en la investigación
Fuente datos	Memoria anual CBIC ; Memoria anual CSIC
Fuente indicador	
Comentarios CSIC	

Indicador	Inversión en información por número de libros de personal del CSIC publicados
Código	CSIC 60
Definición	Gasto en recursos de información por número de libros de personal del CSIC publicados
Utilidad	Evaluar el retorno de la inversión en recursos de información a través de su relación con el número de libros de personal del CSIC publicados
Fórmula	\sum Gasto total en adquisiciones de la Red de Bibliotecas / \sum Libros de personal del CSIC publicados
Análisis	Una evolución decreciente implicaría que la inversión en recursos de información tiene resultados positivos en la investigación pues conlleva un aumento del número de libros publicados, más si la tendencia en la adquisición de recursos es positiva.
Observaciones	
Tipo	Impacto
Área	Investigación
EFQM	Impacto en la investigación
Fuente datos	Memoria anual CBIC ; Memoria anual CSIC
Fuente indicador	
Comentarios CSIC	



6. Indicadores de las bibliotecas de la Red

Las bibliotecas, por su parte, también necesitan una serie de indicadores que le permitan realizar sus evaluaciones internas o externas y hacer un seguimiento de sus características que les faciliten llevar a cabo políticas de calidad, planes de mejora y benchmarking con bibliotecas de similares características, bien dentro de la propia Red, bien externas a la misma como puedan ser las universitarias o las de otros organismos públicos o privados de investigación.

Será habitual que haya bibliotecas con más cosas en común con bibliotecas ajenas al CSIC que con las de nuestra Red, por ello el catálogo de indicadores que es orientativo y pretende facilitar a las bibliotecas las tareas iniciales en la búsqueda de indicadores que ayuden a la descripción y evaluación interna y diacrónica, tratando de utilizar indicadores de uso habitual en bibliotecas de similares características a las nuestras. La principal fuente de información, por tanto, volverá a ser REBIUN si bien las propias Universidades y sus indicadores de evaluación serán los que se tendrán en cuenta principalmente. Además, serán utilizadas otras fuentes como COBUN o ROBLE (Portal de Bibliotecas de la Universidad Nacional de La Plata, Argentina) u organismos de normalización como ISO o AENOR.

Siempre que sea posible y necesario se podrán utilizar los indicadores de la Red de Bibliotecas aplicados a nivel de biblioteca, de hecho muchos de ellos están contemplados en el catálogo de las bibliotecas por ser lógico y factible su uso desde este punto de vista.

Entre los indicadores a nivel de biblioteca se establece un conjunto de indicadores básicos y válidos que serán de obligada utilización para todas las bibliotecas del CSIC, el resto será la biblioteca la que valore la necesidad de su uso dependiendo de sus características, el área científica, el tipo de usuarios mayoritario, sus planes estratégicos, etc.

En algunos casos no podrán desglosarse los datos para el nivel de biblioteca por ello, cuando se estime necesario u obligatorio el uso de un indicador, habrá que establecer criterios lógicos y justificables para su utilización y en el modo de obtención de los datos con que se generan.

En este catálogo, los indicadores relativos a procesos y a acceso a los materiales, son más numerosos que en el catálogo de indicadores de la Red pues es a nivel de biblioteca donde mejor se pueden evaluar ambos aspectos. Si se generaliza el uso de estos indicadores en un número representativo de las bibliotecas se podrá hacer una evaluación a nivel de Red que se aproxime a la realidad de modo que puedan establecerse como indicadores de la Red.

Por otro lado se da una disminución de los indicadores relacionados con los gastos o con el uso del catálogo, en ambos casos por la dificultad de obtener al nivel de biblioteca los datos básicos para generarlos.

Los indicadores de uso de recursos electrónicos presentan también dificultades en la obtención de datos, en estos casos se han propuesto alternativas de prorrateo que, aunque no den datos exactos, pueden darlos aproximados, orientativos y que muestran las tendencias.

Algunos de los indicadores a nivel de Red de Bibliotecas necesitan para su elaboración que previamente sean establecidos en todas las bibliotecas o bien que en éstas se inicien acciones de toma de datos y de encuestas a los usuarios o el personal, por este motivo se han incluido entre los de uso obligatorio, es el caso de indicadores de satisfacción de los usuarios y del personal, de formación, etc.

Muchos de los indicadores necesitan que en las bibliotecas se establezcan procedimientos de gestión y de procesos de modo que se puedan conocer algunos de los datos necesarios para la elaboración de los indicadores. En otros casos las bibliotecas dependerán de datos externos, para ello se deben establecer los contactos necesarios con los diferentes departamentos o unidades que puedan facilitárselos. Por su parte, la Unidad de Coordinación de Bibliotecas aportará todos aquellos de los que dispone de información y tratará de obtener de los proveedores la información granulada, siempre que sea posible, con el fin de facilitar la labor de las bibliotecas. La Unidad, además, propondrá modelos de encuestas para la elaboración de los diferentes indicadores de satisfacción, éstas establecerán los elementos comunes que serán de obligado uso, sin menoscabo de que la biblioteca añada todas aquellas cuestiones que individualmente le pueda interesar conocer.



Se considera de especial importancia que el establecimiento de la política de calidad de la Red de Bibliotecas vaya en paralelo al establecimiento de dicha política a nivel de biblioteca generando prácticas en el grado que cada biblioteca pueda asumir o especializándose en prácticas de calidad sectoriales como pueden ser las relacionados con la accesibilidad para personas con discapacidad, de tipo medioambiental, de satisfacción del personal, de satisfacción de usuarios, de procesos, etc. de modo que las bibliotecas se familiaricen con este tipo de prácticas y se extiendan paulatinamente por la Red.

a. Clasificación de los indicadores

Siguiendo el modelo de referencia EFQM los indicadores a nivel de biblioteca se clasificarían según el siguiente esquema:

1. Personas

BibCSIC 14	Técnicos en relación al total
BibCSIC 15	Personal fijo de plantilla en relación al total
BibCSIC 16	Puestos de plantilla vacantes
BibCSIC 17	Personal de tarde
BibCSIC 18	Porcentaje del personal que asistió a cursos de formación
BibCSIC 19	Evolución de la satisfacción del personal
BibCSIC 20	Usuarios potenciales por personal de biblioteca
BibCSIC 21	Usuarios inscritos por biblioteca
BibCSIC 22	Importancia de los usuarios externos
BibCSIC 23	Usuarios activos del catálogo
BibCSIC 24	Usuarios del servicio PAPI

2. Recursos materiales

2.1. Colecciones

BibCSIC 01	Total de monografías por usuario potencial
BibCSIC 02	Incremento de monografías por usuario potencial
BibCSIC 03	Total de revistas por usuario potencial
BibCSIC 04	Revistas vivas de la biblioteca
BibCSIC 05	Revistas ingresadas por canje y donación en la biblioteca
BibCSIC 06	Colección en libre acceso
BibCSIC 07	Documentos depositados por el centro/instituto en Digital.CSIC

2.2. Infraestructura

BibCSIC 08	Metros cuadrados por usuario inscrito
BibCSIC 09	Distribución del espacio disponible
BibCSIC 10	Metros lineales por usuario potencial
BibCSIC 11	Usuarios inscritos por puesto de lectura
BibCSIC 12	Instalaciones y equipamientos para personas con discapacidad
BibCSIC 13	Puestos de trabajo informatizados

2.3. Presupuesto

BibCSIC 25	Gasto en adquisiciones por usuario potencial
BibCSIC 26	Gasto de personal por usuario potencial



3. Procesos

BibCSIC 27	Tiempo medio de solicitud al proveedor desde la petición del usuario
BibCSIC 28	Tiempo medio de adquisición
BibCSIC 29	Documentos catalogados por personal del departamento de catalogación
BibCSIC 30	Tiempo medio de proceso técnico
BibCSIC 31	Documentos de Digital.CSIC catalogados por personal de la biblioteca
BibCSIC 32	Consultas por usuario potencial
BibCSIC 33	Tiempo medio de entrega de las peticiones de los depósitos
BibCSIC 34	Tasa de éxito del servicio de PI
BibCSIC 35	Tiempo medio de obtención de documentos por PI
BibCSIC 36	Tiempo medio de suministro de PI

4. Resultados en los usuarios

BibCSIC 37	Visitas por usuario potencial
BibCSIC 38	Consultas de fondos en sala por usuario presencial
BibCSIC 39	Préstamos por usuario activo del catálogo
BibCSIC 40	Préstamos Interbibliotecarios por usuario PI activo
BibCSIC 41	Uso del sistema de autopréstamo
BibCSIC 42	Préstamo de la colección en libre acceso
BibCSIC 43	Préstamo de nuevas adquisiciones
BibCSIC 44	Porcentaje de la colección prestada
BibCSIC 45	Artículos electrónicos por usuario potencial
BibCSIC 46	Uso de libros electrónicos por usuario potencial
BibCSIC 47	Uso de bases de datos por usuario potencial
BibCSIC 48	Uso de la Biblioteca Virtual por usuario activo
BibCSIC 49	Uso de Digital.CSIC
BibCSIC 50	Tasa de formación de usuarios
BibCSIC 51	Satisfacción del usuario con los productos y servicios
BibCSIC 52	Valoración del personal por parte de los usuarios
BibCSIC 53	Número de sugerencias y de quejas de los usuarios

5. Impacto en la investigación

BibCSIC 57	Inversión en información por artículo ISI
BibCSIC 58	Inversión en información por artículo SCOPUS
BibCSIC 59	Inversión en información por artículo PCO
BibCSIC 60	Inversión en información por número de patentes centro/instituto
BibCSIC 61	Inversión en información por número de proyectos del centro/instituto
BibCSIC 62	Inversión en información por número de tesis de personal del centro/instituto publicadas
BibCSIC 63	Inversión en información por número de libros de personal del centro/instituto publicados



6. Impacto en la sociedad

BibCSIC 54 Visitas a la página web de la biblioteca

BibCSIC 55 Número de acciones culturales promovidas

BibCSIC 56 Número de acciones de cooperación profesional y social

b. Descripción de los indicadores

En esta descripción de indicadores de posible utilización a nivel de biblioteca se especifica en primer lugar si es obligatorio u opcional, para el resto de la descripción se seguirá el esquema usado en los indicadores a nivel de Red salvo en el caso de aquellos ya contemplados para toda la Red donde tan sólo se incluirá su código, su definición, el código del indicador de Red (con un enlace al mismo) y las diferencias en su aplicación, interpretación o fuentes de obtención de los datos.

Indicador	Total de monografías por usuario potencial
Código	BibCSIC 01
Carácter	Obligatorio
Definición	Número de monografías en cualquier tipo de formato por usuario potencial de la biblioteca
Indicador de Red	CSIC 01
Diferencias con indicador de Red	La contabilización de monografías tiene en cuenta las propias de cada biblioteca en cualquier formato más las accesibles a todo el CSIC (libros electrónicos y digitalizados). Los usuarios potenciales son los del propio centro/instituto al que pertenezca la biblioteca más los externos inscritos en la misma, las fuentes de estos datos serán la Memoria del centro/instituto o el Área de Recursos Humanos del CSIC y las estadísticas de carnés de Aleph.

Indicador	Incremento de monografías por usuario potencial
Código	BibCSIC 02
Carácter	Opcional
Definición	Número de monografías nuevas de la biblioteca en cualquier tipo de formato por usuario potencial de la misma
Utilidad	Conocer el incremento de monografías por usuario potencial
Fórmula	\sum Ejemplares de monografías nuevas de la biblioteca en cualquier formato / \sum Usuarios potenciales de la biblioteca
Análisis	La evolución de este indicador permite conocer la actualización de la colección de monografías de la biblioteca y la disponibilidad de la misma para sus usuarios potenciales. Una evolución negativa puede indicar una reducción de presupuesto, una tendencia a la adquisición de publicaciones periódicas, etc. Una evolución positiva puede darse por reforzarse la adquisición de monografías o por reducirse el número de usuarios potenciales.
Observaciones	La contabilización de monografías tiene en cuenta las propias de cada biblioteca en cualquier formato más las accesibles a todo el CSIC (libros electrónicos y digitalizados).
Tipo	Inputs
Área	Colección
EFQM	Recursos Materiales - Colecciones
Fuente datos	Estadísticas CIRBIC ; Memoria centro o Área de RRHH del CSIC
Fuente indicador	UB; UGR; REBIUN
Comentarios CSIC	En REBIUN sólo contabiliza al incremento de monografías en papel.



Indicador	Total de revistas por usuario potencial
Código	BibCSIC 03
Carácter	Obligatorio
Definición	Número de títulos de revistas de la biblioteca en cualquier tipo de formato por usuario potencial de la misma
Indicador de Red	CSIC 03
Diferencias con indicador de Red	La contabilización de revistas tiene en cuenta las propias de cada biblioteca en cualquier formato más las accesibles a todo el CSIC (Colección Digital). Las fuentes de información de revistas electrónicas propias y de acceso a todo el CSIC son los portales de cada uno de los editores lo cual dificulta la obtención del dato final.

Indicador	Revistas vivas de la biblioteca
Código	BibCSIC 04
Carácter	Opcional
Definición	Porcentaje de revistas vivas en cada biblioteca
Utilidad	Medir el nivel de vigencia de las colecciones de revistas de la biblioteca.
Fórmula	$\sum \text{Revistas vivas} \times 100 / \sum \text{Revistas de la biblioteca}$
Análisis	Un porcentaje alto indicará una mayor vigencia de la colección y su evolución debería ser positiva. Un porcentaje reducido mostrará colecciones envejecidas y posiblemente poco vigentes. Si ponemos este indicador en relación con los datos de proyectos, personal, etc. del centro/instituto se podrá valorar la adecuación de las suscripciones e identificar posibles desequilibrios
Observaciones	La asimilación de revistas electrónicas a una biblioteca debe hacerse a través de los portales de los editores lo cual dificulta la obtención del dato final. Se contabilizarán sólo las revistas electrónicas a las que se tenga acceso por parte de la biblioteca.
Tipo	Inputs
Área	Colección
EFQM	Recursos Materiales – Colecciones
Fuente datos	Estadísticas CIRBIC y Portales de los editores
Fuente indicador	CIRBIC
Comentarios CSIC	Relacionado CSIC 06

Indicador	Revistas ingresadas por canje y donación en la biblioteca
Código	BibCSIC 05
Carácter	Opcional
Definición	Porcentaje de revistas ingresadas por canje y donación en la biblioteca
Utilidad	Medir el nivel de impacto de la donación y canje de revistas en la colección de la biblioteca.
Fórmula	$\sum \text{Revistas ingresadas por canje y donación} \times 100 / \sum \text{Revistas de la biblioteca}$
Análisis	Un porcentaje bajo indicará una dependencia importante de la política de suscripciones de la Red de Bibliotecas, puede deberse a la inexistencia en el centro/instituto de publicaciones de interés para establecer canjes o a que la biblioteca en cuestión no es considerada un foco de difusión por los editores. Un porcentaje alto puede deberse a la labor editora del centro/instituto o al valor que los editores den a la biblioteca como lugar de difusión de sus publicaciones.
Observaciones	La biblioteca debe hacer un seguimiento de las revistas que ingresan de este modo para poder establecer el indicador.
Tipo	Inputs



Indicador	Revistas ingresadas por canje y donación en la biblioteca
Área	Colección
EFQM	Recursos Materiales – Colecciones
Fuente datos	Estadísticas de gestión de las adquisiciones de la biblioteca ; Estadísticas CIRBIC
Fuente indicador	BUC
Comentarios CSIC	

Indicador	Colección en libre acceso
Código	BibCSIC 06
Carácter	Obligatorio
Definición	Porcentaje de la colección en libre acceso
Utilidad	Evaluar la colección desde el punto de vista de la accesibilidad física de la misma.
Fórmula	$\frac{\sum \text{Metros lineales de libre acceso} \times 100}{\sum \text{Metros lineales totales}}$
Análisis	Un porcentaje alto nos presenta una colección donde el usuario puede ser autónomo ya que le permite conocerla mejor y localizar información relacionada con su búsqueda inicial, también implicará una labor de formación de usuarios y el establecimiento de rutinas nuevas en los bibliotecarios. Un porcentaje bajo obligará a los bibliotecarios a establecer sistemas de entrega de la documentación ágiles y fluidos.
Observaciones	Permite conocer si la colección es accesible en forma directa por parte de los usuarios, dando una idea sobre la política de la biblioteca. El porcentaje debería ser alto dada la tendencia a facilitar el acceso y a que se ha demostrado que el libre acceso favorece y aumenta el uso y aprovechamiento de los fondos, además de resultar satisfactorio para los usuarios. Siempre se dan excepciones como ocurre con el fondo antiguo o materiales que necesitan condiciones especiales de conservación
Tipo	Inputs
Área	Colección
EFQM	Recursos Materiales – Colecciones
Fuente datos	Encuesta de infraestructuras
Fuente indicador	BUC
Comentarios CSIC	En BUC el indicador es Porcentaje de volúmenes de libre acceso respecto del total, aquí se adapta a metros lineales.

Indicador	Documentos depositados por el centro/instituto en Digital.CSIC
Código	BibCSIC 07
Carácter	Obligatorio
Definición	Número de documentos depositados por el centro/instituto en el Repositorio Institucional Digital.CSIC
Indicador de Red	CSIC 07
Diferencias con indicador de Red	Se contabilizan los documentos a nivel de centro para conocer la implicación del centro/instituto en la política de acceso abierto.

Indicador	Metros cuadrados por usuario inscrito
Código	BibCSIC 08
Carácter	Obligatorio
Definición	Metros cuadrados de la biblioteca en relación al número de usuarios inscritos de la misma.
Indicador de Red	CSIC 08
Diferencias con indicador de Red	



Indicador	Distribución del espacio disponible
Código	BibCSIC 09
Carácter	Obligatorio
Definición	Proporción del espacio de la biblioteca destinado respectivamente a usuarios, fondos y personal
Utilidad	Permite conocer qué proporción de la superficie total de la biblioteca se destina a usuarios, colecciones y personal, respectivamente
Fórmula	Es un indicador formado por 3 valores del tipo 30-50-20. Cada uno de los cuales se calcula con las siguientes fórmulas: <ul style="list-style-type: none"> • \sum Metros cuadrados dedicados a los usuarios / \sum Metros cuadrados de la biblioteca • \sum Metros cuadrados dedicados a las colecciones / \sum Metros cuadrados de la biblioteca • \sum Metros cuadrados dedicados al personal / \sum Metros cuadrados de la biblioteca
Análisis	Los porcentajes obtenidos permiten saber si la distribución es equilibrada y adecuada, proporciona una idea acerca de la política de la biblioteca con respecto a la distribución del espacio y permite determinar qué áreas necesitan ampliar o bien reducir su espacio.
Observaciones	Zona dedicada a usuarios: sala de lectura y zonas comunes; Zona dedicada a colecciones: depósitos y zona de libre acceso; Zona del personal: zona de proceso más dependencias del personal en sala de lectura. Los datos de la encuesta de infraestructuras pueden ser utilizables con correcciones o adaptar la encuesta a este indicador.
Tipo	Inputs
Área	Infraestructuras
EFQM	Recursos Materiales – Infraestructuras
Fuente datos	Encuesta de infraestructuras
Fuente indicador	ROBLE (Portal de Bibliotecas de la Universidad Nacional de La Plata)
Comentarios CSIC	

Indicador	Metros lineales por usuario potencial
Código	BibCSIC 10
Carácter	Obligatorio
Definición	Número de metros lineales de la Biblioteca en relación al número de sus usuarios potenciales.
Indicador de Red	CSIC 09
Diferencias con indicador de Red	

Indicador	Usuarios inscritos por puesto de lectura
Código	BibCSIC 11
Carácter	Obligatorio
Definición	Número de usuarios inscritos en la biblioteca relacionado con el de puestos de lectura disponibles para ellos en la misma
Indicador de Red	CSIC 10
Diferencias con indicador de Red	Usuarios inscritos de la biblioteca: aquellos con carné en vigor y estatus 01, 02 y 04.



Indicador	Instalaciones y equipamientos para personas con discapacidad
Código	BibCSIC 12
Carácter	Opcional
Definición	Grado de adecuación de los accesos, instalaciones y equipamientos de la biblioteca a las necesidades de personas con discapacidad
Utilidad	Conocer el grado de adaptación de la biblioteca a las necesidades de accesos, instalaciones y equipamientos de personas con discapacidad
Fórmula	Será necesario hacer un estudio del cumplimiento de unos mínimos en consonancia con la propuesta del IMSERSO (2008) ¹ para el edificio y el equipamiento.
Análisis	Cuanto mayor sea el porcentaje de cumplimiento de adaptación de la biblioteca mayor será su implicación en la atención a usuarios con discapacidad, pudiéndose plantear niveles superiores de accesibilidad. El cumplimiento de unos requisitos mínimos permitirá incluir a la biblioteca entre las que se contabilizan en el indicador de la Red de Bibliotecas.
Observaciones	La Guía del IMSERSO contempla múltiples perspectivas de la accesibilidad, este indicador trata de medir tan sólo los reflejados en sus apartados referidos a edificio y equipamiento (1 y 2), para lo cual se hace necesario establecer una tabla con todos los requisitos propuestos, determinar cuáles son obligatorios, atribuirles un valor porcentual y contabilizar aquellos que se cumplen para obtener el porcentaje de cumplimiento. Una vez alcanzado un nivel mínimo de cumplimiento pueden incluirse los requisitos propuestos en el apartado 3 de la Guía relacionados con ayudas técnicas y apoyo personal. Otros elementos contemplados en esta Guía pueden formar parte de otro indicador relacionado con la accesibilidad aunque aún no se plantea proponerlo.
Tipo	Inputs
Área	Infraestructuras
EFQM	Recursos Materiales – Infraestructuras
Fuente datos	Encuesta infraestructuras
Fuente indicador	Gimeno Perelló, J. (2009b)
Comentarios CSIC	Gimeno Perelló, J. utiliza 2 indicadores, uno para infraestructura y otro para equipamiento

Indicador	Puestos de trabajo informatizados
Código	BibCSIC 13
Carácter	Obligatorio
Definición	Porcentaje de puestos de trabajo informatizados para uso público en la Biblioteca respecto del total de puestos de trabajo disponibles
Indicador de Red	CSIC 12
Diferencias con indicador de Red	

Indicador	Técnicos en relación al total
Código	BibCSIC 14
Carácter	Obligatorio
Definición	Personal funcionario y con contrato laboral de las categorías (A1,A2,GP1 y GP2) respecto al total del personal
Indicador de Red	CSIC 15
Diferencias con indicador de Red	Aunque tiene más sentido en bibliotecas grandes, su uso puede demostrar la necesidad de técnicos en la biblioteca.

¹ Para obtener certificaciones habrá que atenerse a la norma UNE 170001:2007 Accesibilidad universal.



Indicador	Personal fijo de plantilla en relación al total
Código	BibCSIC 15
Carácter	Obligatorio
Definición	Porcentaje de personal de fijo de plantilla respecto al total del personal de la biblioteca
Utilidad	Permite conocer la proporción de personal fijo de la biblioteca y la dependencia del temporal.
Fórmula	$\frac{\sum \text{Personal fijo de plantilla} \times 100}{\sum \text{Personal de plantilla}}$
Análisis	Permite conocer el grado de dependencia de la biblioteca de la política de contratación de servicios externos o del uso de personal en formación. Un porcentaje bajo indicará que la biblioteca tiene una fuerte dependencia o una política de externalización importante, habrá que establecer primero cuál de estas opciones es la que se da y evaluar los aspectos positivos y negativos concurrentes para evitar posibles colapsos del servicio cuando no se cuenta con personal temporal.
Observaciones	Entre el personal temporal se contabilizarán los contratos JAE técnicos de la biblioteca, personal de empresas cuando se externaliza algún servicio o proceso, becarios, etc. En todos los casos se calculará el equivalente a tiempo completo para el periodo a estudio pues será habitual contratados o becarios por menor periodo de tiempo o con horario reducido.
Tipo	Inputs
Área	Personal
EFQM	Personas
Fuente datos	Sistema de gestión de recursos humanos de la biblioteca.
Fuente indicador	ROBLE, ANECA
Comentarios CSIC	

Indicador	Puestos de plantilla vacantes
Código	BibCSIC 16
Carácter	Opcional
Definición	Porcentaje de puestos de plantilla vacantes respecto al total de puestos de plantilla de la RPT de la biblioteca
Utilidad	Conocer la proporción de la plantilla de personal funcionario de la biblioteca que está cubierta
Fórmula	$\frac{\sum \text{Puestos de plantilla vacantes} \times 100}{\sum \text{Puestos de la biblioteca}}$
Análisis	Permite conocer el grado en que está cubierta la RPT de la biblioteca. Un porcentaje bajo indicará que la biblioteca tiene cubiertas las necesidades mínimas estimadas de personal, un porcentaje alto puede influir en el cumplimiento de los servicios básicos de la biblioteca. En comparación con el indicador anterior se recomienda que no se produzca la confluencia de un porcentaje alto en este y uno bajo en el anterior pues indicaría que se están supliendo carencias de personal externalizando servicios o por medio de contratos de formación en lugar de favorecer la consolidación de la plantilla mínima necesaria.
Observaciones	Sólo se contabilizan los puestos vacantes sin cubrir por funcionarios en comisión de servicios u otras opciones pues se busca conocer si la RPT está cubierta. Si se busca conocer la consolidación de la RPT puede crearse otro indicador que tenga en cuenta todas las vacantes, independientemente de si están ocupadas.
Tipo	Inputs
Área	Personal



Indicador	Puestos de plantilla vacantes
EFQM	Personas
Fuente datos	RPT de la biblioteca.
Fuente indicador	BUC
Comentarios CSIC	Adaptación del indicador de la BUC que contabiliza los puestos cubiertos interinamente pues busca conocer el grado de interinidad de la plantilla.

Indicador	Personal de tarde
Código	BibCSIC 17
Carácter	Opcional
Definición	Porcentaje de personal de tarde respecto al total de la biblioteca
Utilidad	Permite conocer la proporción de personal de tarde de la biblioteca.
Fórmula	$\frac{\sum \text{Personal de turno de tarde} \times 100}{\sum \text{Personal de plantilla}}$
Análisis	Permite conocer el grado de cobertura del servicio en horario de tarde para evaluar su adecuación a las necesidades del mismo. Este indicador puede relacionarse con indicadores de actividad o de procesos llevados a cabo en horario de tarde para saber si se cubren las necesidades y si hay que reestructurar el servicio en horario de tarde aumentando o disminuyendo el número de trabajadores.
Observaciones	Es recomendable utilizar el equivalente a tiempo completo (FTE) para incluir la proporción exacta en el caso del personal con jornada partida.
Tipo	Inputs
Área	Personal
EFQM	Personas
Fuente datos	RPT de la biblioteca
Fuente indicador	BUC
Comentarios CSIC	

Indicador	Porcentaje del personal que asistió a cursos de formación
Código	BibCSIC 18
Carácter	Obligatorio
Definición	Porcentaje del número de miembros del personal que asiste a los cursos de formación, respecto al total de miembros de la plantilla
Indicador de Red	CSIC 17
Diferencias con indicador de Red	Las fuentes de datos serán la Memoria anual del centro o de la biblioteca y la RPT de la biblioteca.

Indicador	Evolución de la satisfacción del personal
Código	BibCSIC 19
Carácter	Obligatorio
Definición	Satisfacción del personal reflejada en encuestas anuales
Indicador de Red	CSIC 18
Diferencias con indicador de Red	Se propondrá un mismo modelo de encuesta para todas las bibliotecas que permita establecer comparaciones y estudios globales.

Indicador	Usuarios potenciales por personal de biblioteca
Código	BibCSIC 20
Carácter	Obligatorio
Definición	Total de usuarios potenciales respecto al personal de la biblioteca
Indicador de Red	CSIC 19
Diferencias con indicador de Red	Fuentes: Memoria del centro/instituto o el Área de Recursos Humanos del CSIC más Estadísticas de carnés de Aleph para usuarios externos; para el personal, la RPT de la biblioteca.



Indicador	Usuarios inscritos por biblioteca
Código	BibCSIC 21
Carácter	Obligatorio
Definición	Porcentaje de usuarios inscritos sobre los potenciales de la biblioteca
Utilidad	Conocer el impacto de la biblioteca sobre los usuarios potenciales reflejado en el primer paso que éste puede dar respecto a ella que es inscribirse como usuario.
Fórmula	$\sum \text{Usuarios inscritos con carné en vigor} \times 100 / \sum \text{Usuarios potenciales de la biblioteca}$
Análisis	Un porcentaje reducido implica la necesidad de una política de difusión de los servicios que la biblioteca presta. La evolución recomendable debe ser la positiva lo cual implica un mayor uso de los servicios.
Observaciones	Si se pudiesen agrupar usuarios reales (usuarios PAPI, usuarios activos del catálogo, usuarios presenciales) los resultados serían más indicativos de la realidad de cada biblioteca, si bien este indicador y su combinación con otros pueden darnos una idea del impacto de la misma.
Tipo	Inputs
Área	Usuarios
EFQM	Personas
Fuente datos	Estadísticas CIRBIC ; Memoria anual del Centro/Instituto o Área de Recursos Humanos del CSIC.
Fuente indicador	
Comentarios CSIC	

Indicador	Importancia de los usuarios externos
Código	BibCSIC 22
Carácter	Obligatorio
Definición	Porcentaje de usuarios externos inscritos en relación al total de usuarios inscritos
Indicador de Red	CSIC 21
Diferencias con indicador de Red	

Indicador	Usuarios activos del catálogo
Código	BibCSIC 23
Carácter	Opcional
Definición	Porcentaje de usuarios de la biblioteca activos en el catálogo
Indicador de Red	CSIC 22
Diferencias con indicador de Red	

Indicador	Usuarios del servicio PAPI
Código	BibCSIC 24
Carácter	Obligatorio
Definición	Porcentaje de usuarios del servicio PAPI
Indicador de Red	CSIC 23
Diferencias con indicador de Red	El número de usuarios potenciales del servicio PAPI se corresponde con el total de personal del centro/instituto a los que da servicio la biblioteca. Las fuentes para obtener estos datos serán las Memorias anuales, las Gerencias o el área de Recursos Humanos del CSIC.



Indicador	Gasto en adquisiciones por usuario potencial²
Código	BibCSIC 25
Carácter	Obligatorio
Definición	Gasto en recursos de información por usuario potencial
Indicador de Red	CSIC 25
Diferencias con indicador de Red	Los datos sobre adquisiciones se obtendrán del montante asignado para monografías, la parte proporcional del presupuesto centralizado de revistas, recursos electrónicos, bases de datos, etc., fondos asignados para la adquisición de bibliografía desde los proyectos o desde el presupuesto del centro/instituto, así como financiaciones externas que pueden darse especialmente en los centros mixtos. Las fuentes de información, por tanto, van desde el presupuesto centralizado de revistas al presupuesto del centro/instituto con lo cual es recomendable un seguimiento desde la dirección.

Indicador	Gasto de personal por usuario potencial
Código	BibCSIC 26
Carácter	Obligatorio
Definición	Gastos en personal de la biblioteca por usuario potencial
Indicador de Red	CSIC 29
Diferencias con indicador de Red	

Indicador	Tiempo medio de solicitud al proveedor desde la petición del usuario
Código	BibCSIC 27
Carácter	Opcional
Definición	Días transcurridos, de media, desde que el usuario solicita una adquisición a la biblioteca hasta que ésta la pide a un proveedor
Utilidad	Establecer un estándar para medir la eficiencia y evolución en el tiempo del proceso de adquisición de la biblioteca, buscando reducir el tiempo de espera para los usuarios.
Fórmula	$\sum \text{Días transcurridos desde la entrada de la desiderata o solicitud hasta su petición al proveedor} / \sum \text{Desideratas o solicitudes}$
Análisis	Sería recomendable la disminución del tiempo medio que permita asegurar un servicio eficiente a los usuarios.
Observaciones	La biblioteca deberá establecer un procedimiento y creará un sistema de recopilación de los datos para generar el indicador.
Tipo	Procesos
Área	Adquisiciones
EFQM	Procesos
Fuente datos	Gestión de las adquisiciones de la biblioteca
Fuente indicador	BUC
Comentarios CSIC	

² En el caso de que las bibliotecas consideren necesario establecer el equivalente al indicador CSIC 24 a nivel de biblioteca podrán servirse de los datos de los indicadores BibCSIC25 y BibCSIC26 para generarlo. En principio no se ha considerado necesario pero es posible que la comparación con otras bibliotecas ajenas al CSIC exija su uso. Por otro lado, se han descartado otro tipo de datos sobre presupuestos por la dificultad de obtener datos a nivel de biblioteca o por estar pensados para la Red de Bibliotecas en su conjunto.



Indicador	Tiempo medio de adquisición
Código	BibCSIC 28
Carácter	Opcional
Definición	Días transcurridos, de media, desde que el responsable de adquisiciones solicita un documento a un proveedor hasta que el documento llega
Utilidad	Medir la evolución de la eficiencia de los proveedores de adquisiciones nacionales y extranjeros de la biblioteca.
Fórmula	Se plantean dos indicadores por las fuertes diferencias entre los proveedores nacionales y extranjeros: <ul style="list-style-type: none"> • \sum Días transcurridos desde la solicitud a un proveedor nacional hasta la recepción del mismo / \sum Solicitudes a proveedores nacionales • \sum Días transcurridos desde la solicitud a un proveedor extranjero hasta la recepción del mismo / \sum Solicitudes a proveedores extranjeros
Análisis	La evolución de la eficiencia debería reducir el tiempo medio lo que permitiría reducir el de espera de los usuarios en la disponibilidad de los fondos. También permite establecer un criterio para comparar y evaluar la eficiencia de los diferentes proveedores.
Observaciones	La biblioteca deberá establecer un procedimiento y creará un sistema de recopilación de los datos para generar el indicador salvo que utilice el módulo de adquisiciones de Aleph en cuyo caso se medirá desde que se introduce el pedido de compra hasta que se da de alta en él la recepción del documento.
Tipo	Procesos
Área	Adquisiciones
EFQM	Procesos
Fuente datos	Gestión de las adquisiciones de la biblioteca o módulo de adquisiciones de Aleph
Fuente indicador	REBIUN, BUC, ISO
Comentarios CSIC	

Indicador	Documentos catalogados por personal del departamento de catalogación
Código	BibCSIC 29
Carácter	Obligatorio
Definición	Número de documentos catalogados por personal del departamento de catalogación
Indicador de Red	CSIC 32
Diferencias con indicador de Red	

Indicador	Tiempo medio de proceso técnico
Código	BibCSIC 30
Carácter	Opcional
Definición	Días laborables transcurridos, de media, desde la entrada en la biblioteca de un documento hasta que está disponible para el usuario.
Utilidad	Disponer de un criterio interno para evaluar la eficiencia, y su evolución en el tiempo, del servicio de proceso técnico de la biblioteca
Fórmula	\sum Días laborables transcurridos en el proceso técnico de los documentos / \sum Documentos ingresados



Indicador	Tiempo medio de proceso técnico
Análisis	La evolución de la eficiencia debería reducir el tiempo medio lo que permitiría reducir el de espera de los usuarios en la disponibilidad de los fondos. También permite establecer un criterio para evaluar la eficiencia de la sección de proceso técnico y detectar posibles mejoras. Permite, además, la comparación con otras bibliotecas poniendo de manifiesto peculiaridades y posibles deficiencias o excelencias a imitar de cada uno.
Observaciones	La biblioteca deberá tener establecido el procedimiento del proceso técnico y un sistema de seguimiento y gestión del mismo, pudiéndose hacer una toma de datos sistemática o bien periodos de muestreo. En el proceso técnico se incluye la recepción, catalogación, procesos físicos (sellado, magnetizado, tejuelado), colocación en estantería y cualquier otro elemento que intervenga en el mismo. No se tendrán en cuenta documentos adquiridos con valor añadido, (catalogación) pues no se pueden medir todos los elementos del proceso, o fondos especiales como el fondo antiguo que requieren un proceso técnico más detallado y su contabilización distorsiona el resultado final.
Tipo	Procesos
Área	Proceso técnico (catalogación)
EFQM	Procesos
Fuente datos	Gestión del proceso técnico
Fuente indicador	REBIUN, BUC, ISO
Comentarios CSIC	

Indicador	Documentos de Digital.CSIC catalogados por personal de la biblioteca
Código	BibCSIC 31
Carácter	Obligatorio
Definición	Número de documentos catalogados en Digital.CSIC por personal del SAD de la biblioteca
Indicador de Red	CSIC 33
Diferencias con indicador de Red	Sólo se tendrán en cuenta los documentos catalogados por el SAD de la biblioteca y el personal se expresará en equivalente a tiempo completo (FTE) para poder incluir al que realiza otras tareas.

Indicador	Consultas por usuario potencial
Código	BibCSIC 32
Carácter	Obligatorio
Definición	Número de consultas realizadas por usuarios potenciales de la biblioteca
Indicador de Red	CSIC 34
Diferencias con indicador de Red	Como se propone para el indicador de Red, las bibliotecas deben iniciar y normalizar la recogida de datos, bien en el trabajo diario o bien por medio de muestreos periódicos, incluyendo todas las consultas recibidas, independientemente del canal por el que hayan llegado. También pueden analizarse las consultas por su tipología, número y complejidad para detectar carencias formativas/informativas de los usuarios junto con el análisis de las quejas y sugerencias.



Indicador	Tiempo medio de entrega de las peticiones de los depósitos
Código	BibCSIC 33
Carácter	Opcional
Definición	Tiempo transcurrido, de media, desde la solicitud de un documento de depósito hasta que está disponible para el usuario.
Utilidad	Disponer de un criterio interno para evaluar la eficiencia, y su evolución en el tiempo, del servicio de préstamo de la biblioteca
Fórmula	$\frac{\sum \text{Minutos/Horas transcurridos en la entrega de documentos de depósito}}{\sum \text{Documentos solicitados}}$
Análisis	La evolución de la eficiencia debería reducir el tiempo medio lo que permitiría reducir el de espera de los usuarios en la disponibilidad de los fondos. También permite establecer un criterio para evaluar la eficiencia de la sección de préstamo y detectar posibles mejoras en el servicio.
Observaciones	La biblioteca deberá tener establecido el procedimiento de préstamo y un sistema de seguimiento y gestión del mismo
Tipo	Procesos
Área	Préstamo
EFQM	Procesos
Fuente datos	Gestión del préstamo
Fuente indicador	BUC
Comentarios CSIC	

Indicador	Tasa de éxito del servicio de PI
Código	BibCSIC 34
Carácter	Obligatorio
Definición	Porcentaje de las peticiones de PI realizadas por usuarios inscritos servidas de modo positivo.
Utilidad	Evaluar la eficacia de los servicios de PI por su valor para los usuarios
Fórmula	$\frac{\sum \text{PI conseguidos por la biblioteca} \times 100}{\sum \text{PI solicitados por los usuarios inscritos}}$
Análisis	El porcentaje debería ser elevado o, al menos, de tendencia positiva, en caso contrario habría que plantearse mejoras en el servicio de PI y valorar la posibilidad de cambiar de proveedores.
Observaciones	Se usa el dato de usuario inscrito aunque puede usarse el de usuario interno pues los usuarios externos (código 04) por regla general no pueden utilizar este servicio.
Tipo	Procesos
Área	Préstamo Interbibliotecario
EFQM	Procesos
Fuente datos	CIRBIC. Módulo de PI
Fuente indicador	REBIUN, BUC
Comentarios CSIC	En la BUC no se contabilizan los PI intercentros pero dado el carácter estatal y no autonómico del CSIC parece necesario hacerlo.



Indicador	Tiempo medio de obtención de documentos por PI
Código	BibCSIC 35
Carácter	Opcional
Definición	Días transcurridos, de media, desde que una biblioteca solicita un documento hasta que le llega.
Utilidad	Conocer el tiempo estimado de recepción de un documento en PI y las posibles mejoras a introducir en el servicio
Fórmula	\sum Días transcurridos desde que se solicita un documento en PI hasta que llega a la biblioteca / \sum Solicitudes de PI
Análisis	El tiempo debería ser bajo y su evolución negativa lo cual habla de un servicio eficiente, lo contrario conlleva la necesidad de buscar vías de mejora incluido el cambio de bibliotecas o centros proveedores
Observaciones	
Tipo	Procesos
Área	Préstamo Interbibliotecario
EFQM	Procesos
Fuente datos	CIRBIC. Módulo de PI
Fuente indicador	BUC
Comentarios CSIC	En la BUC no se contabilizan los PI intercentros pero dado el carácter estatal y no autonómico del CSIC parece necesario hacerlo.

Indicador	Tiempo medio de suministro de PI
Código	BibCSIC 36
Carácter	Obligatorio
Definición	Días transcurridos, de media, desde que una biblioteca recibe una petición de PI hasta que se suministra el documento al centro peticionario
Utilidad	Conocer el tiempo estimado de suministro del PI al centro peticionario
Fórmula	\sum Días transcurridos desde que se recibe una petición de PI hasta que la biblioteca suministra el documento / \sum Peticiones de PI a la biblioteca
Análisis	El tiempo debería ser bajo y su evolución negativa lo cual habla de un servicio eficiente, lo contrario conlleva la necesidad de buscar vías de mejora en el servicio. Se pueden hacer comparaciones con el indicador de BibCSIC 31 (préstamo de documentos de depósito) para detectar posibles mejoras en el acceso al documento y en el servicio de préstamo.
Observaciones	Según la rapidez del servicio se puede calcular por horas de media
Tipo	Procesos
Área	Préstamo Interbibliotecario
EFQM	Procesos
Fuente datos	CIRBIC. Módulo de PI
Fuente indicador	BUC
Comentarios CSIC	



Indicador	Visitas por usuario potencial
Código	BibCSIC 37
Carácter	Obligatorio
Definición	Entradas a la biblioteca por usuarios potenciales
Utilidad	Conocer el uso de las instalaciones físicas de la biblioteca en relación al uso potencial de las mismas.
Fórmula	\sum Entradas a la biblioteca / \sum usuarios potenciales
Análisis	Conocer la evolución de este indicador muestra la tendencia real en el uso de las instalaciones físicas tanto para el acceso a las colecciones físicas como para las de acceso electrónico por parte de usuarios externos, además de otros usos. La evolución de los usuarios potenciales debe tenerse en cuenta para analizar este indicador
Observaciones	El número de entradas no podrá contabilizarse sistemáticamente en todas las bibliotecas de modo que pueden establecerse periodos de muestreo para obtener el indicador en aquellas bibliotecas que no cuentan con sistemas cuenta personas.
Tipo	Actividad
Área	Acceso a los materiales
EFQM	Resultados en los usuarios
Fuente datos	Sistemas cuenta personas o muestreos periódicos ; Memoria anual del Centro/Instituto o Área de RRHH del CSIC y Estadísticas CIRBIC
Fuente indicador	REBIUN, BUC
Comentarios CSIC	En BUC por usuarios inscritos, parece más oportuno conocer el dato en relación a los usuarios potenciales como hace REBIUN.

Indicador	Consultas de fondos en sala por usuario presencial
Código	BibCSIC 38
Carácter	Obligatorio
Definición	Número de consultas que recibe la colección física por usuario presencial de la biblioteca
Utilidad	Conocer el uso real de la colección física por parte de los usuarios que acuden a la biblioteca
Fórmula	\sum Consultas en sala / \sum Entradas a la biblioteca
Análisis	Un número elevado de consultas muestra que el uso que hace el usuario presencial de las salas se centra en la consulta de los fondos de la biblioteca, un número bajo que el uso es de trabajo o estudio. La evolución también puede indicar, si es negativa, un mayor uso de las salas como lugar de acceso a los recursos electrónicos, especialmente si el usuario presencial es externo.
Observaciones	Las consultas se centran en la colección física por la dificultad de conocer el uso de la colección virtual desde IPs exclusivos de la biblioteca, en caso de poder obtenerse estos datos podría replantearse el indicador sobre el uso de la colección completa. Los datos de consulta se pueden conocer a través del módulo de préstamo de Aleph o de modo manual. El número de entradas no podrá contabilizarse sistemáticamente en todas las bibliotecas de modo que pueden establecerse periodos de muestreo para establecer este indicador.
Tipo	Actividad
Área	Acceso a los materiales
EFQM	Resultados en los usuarios
Fuente datos	Estadísticas CIRBIC (préstamo) o recogida manual de datos ; Sistemas cuenta personas o muestreos periódicos.
Fuente indicador	AQU (Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya)
Comentarios CSIC	



Indicador	Préstamos por usuario activo del catálogo
Código	BibCSIC 39
Carácter	Obligatorio
Definición	Número de préstamos por usuario de la biblioteca activo en el catálogo
Indicador de Red	CSIC 36
Diferencias con indicador de Red	

Indicador	Préstamos Interbibliotecarios por usuario PI activo
Código	BibCSIC 40
Carácter	Obligatorio
Definición	Número de préstamos interbibliotecarios por usuario de PI activo
Indicador de Red	CSIC 37
Diferencias con indicador de Red	

Indicador	Uso del sistema de autopréstamo
Código	BibCSIC 41
Carácter	Opcional
Definición	Porcentaje de autopréstamos respecto del total de préstamos realizados.
Utilidad	Evaluar el uso de las máquinas de autopréstamo en las bibliotecas que lo tienen para comprobar su valor como alternativa al sistema manual.
Fórmula	$\frac{\sum \text{Autopréstamos}}{\sum \text{Préstamos}} \times 100$
Análisis	Conocer la evolución de este indicador mostrará si la inversión realizada obtiene los resultados deseados. La tendencia debería ser creciente y así descargar de trabajo al personal de préstamo y facilitar que atienda otras tareas. Si se da una tendencia negativa habrá que programar planes de difusión y cursos de formación en su uso.
Observaciones	Los resultados de este indicador pueden apoyar el establecimiento de estos sistemas automatizados en otras bibliotecas.
Tipo	Actividad
Área	Acceso a los materiales
EFQM	Resultados en los usuarios
Fuente datos	Sistema de autopréstamo ; Estadísticas CIRBIC. Préstamo
Fuente indicador	BUC
Comentarios CSIC	

Indicador	Préstamo de la colección en libre acceso
Código	BibCSIC 42
Carácter	Opcional
Definición	Porcentaje de préstamo de la colección en libre acceso respecto del total
Utilidad	Conocer la importancia de la colección en libre acceso para el servicio de préstamo.
Fórmula	$\frac{\sum \text{Préstamos de la colección en libre acceso}}{\sum \text{Préstamos}} \times 100$



Indicador	Préstamo de la colección en libre acceso
Análisis	Un porcentaje elevado indicará que la política de la biblioteca en la selección de obras para el libre acceso es acertada, la evolución recomendable es la positiva, evoluciones negativas deberán ser analizadas para encontrar soluciones alternativas.
Observaciones	Siempre se debe analizar este indicador en relación con el indicador BibCSIC 06 (Colección en libre acceso) ya que matizará de forma importante los resultados obtenidos, por ejemplo, un porcentaje alto de la colección en libre acceso con uno bajo de préstamo del mismo implica la necesidad de un replanteamiento global de la misma. Posiblemente sea difícil obtener los datos de préstamo de la colección en libre acceso por ello se recomienda establecer, según las posibilidades existentes, la toma de datos de modo sistemático o por medio de muestreos periódicos
Tipo	Actividad
Área	Acceso a los materiales
EFQM	Resultados en los usuarios
Fuente datos	Toma de datos (sistemática o muestreo) ; Estadísticas CIRBIC. Préstamo
Fuente indicador	BUC
Comentarios CSIC	La BUC plantea el indicador en relación a los volúmenes en libre acceso para conocer el porcentaje de la colección en libre acceso prestada.

Indicador	Préstamo de nuevas adquisiciones
Código	BibCSIC 43
Carácter	Opcional
Definición	Porcentaje de ejemplares adquiridos el año anterior que han sido prestados hasta el finales del año en curso respecto del total de ejemplares adquiridos el año anterior susceptibles de préstamo
Utilidad	Evaluar la adecuación de la colección física adquirida a las necesidades de los usuarios expresada a través del préstamo
Fórmula	$\frac{\sum \text{Préstamos de adquisiciones del año anterior} \times 100}{\sum \text{Ejemplares adquiridos el año anterior}}$
Análisis	El porcentaje debería ser alto y su evolución positiva, de lo contrario habría que revisar la política de selección de las adquisiciones
Observaciones	Es posible que sea necesario establecer un procedimiento de toma de datos sistemático o por muestreos periódicos.
Tipo	Actividad
Área	Acceso a los materiales
EFQM	Resultados en los usuarios
Fuente datos	Toma de datos (sistemática o muestreo) ; Estadísticas CIRBIC. Libros
Fuente indicador	BUC
Comentarios CSIC	

Indicador	Porcentaje de la colección prestada
Código	BibCSIC 44
Carácter	Opcional
Definición	Porcentaje de ejemplares prestados respecto del total
Utilidad	Evaluar la adecuación de la colección física a las necesidades de los usuarios expresada a través del préstamo
Fórmula	$\frac{\sum \text{Préstamos} \times 100}{\sum \text{Ejemplares}}$



Indicador	Porcentaje de la colección prestada
Análisis	Un porcentaje bajo puede darse en bibliotecas con colecciones importantes e históricas con limitaciones de préstamo, la comparación con el indicador anterior dará una visión más global. También puede ser reflejo de la obsolescencia de la colección. Se debe prestar una mayor atención a la evolución del porcentaje que debería ser positiva.
Observaciones	
Tipo	Actividad
Área	Acceso a los materiales
EFQM	Resultados en los usuarios
Fuente datos	Estadísticas CIRBIC. Préstamo ; Estadísticas CIRBIC. Libros
Fuente indicador	BUC
Comentarios CSIC	

Indicador	Uso de artículos electrónicos por usuario potencial ³
Código	BibCSIC 45
Carácter	Opcional
Definición	Número de artículos de revistas electrónicas descargados por usuario potencial
Indicador de Red	CSIC 38
Diferencias con indicador de Red	A pesar de ser opcional y de las dificultades para obtener los datos a nivel de biblioteca se recomienda su utilización pues se trata de conocer el uso que se hace de los recursos de información electrónica.

Indicador	Uso de libros electrónicos por usuario potencial
Código	BibCSIC 46
Carácter	Opcional
Definición	Número de capítulos descargados o títulos consultados por usuario potencial
Indicador de Red	CSIC 39
Diferencias con indicador de Red	A pesar de ser opcional y de las dificultades para obtener los datos a nivel de biblioteca se recomienda su utilización pues se trata de conocer el uso que se hace de los recursos de información electrónica.

Indicador	Uso de bases de datos por usuario potencial
Código	BibCSIC 47
Carácter	Opcional
Definición	Número de consultas a bases de datos por usuario potencial
Indicador de Red	CSIC 40
Diferencias con indicador de Red	A pesar de ser opcional y de las dificultades para obtener los datos a nivel de biblioteca se recomienda su utilización pues se trata de conocer el uso que se hace de los recursos de información electrónica.

³ En el caso de los indicadores BibCSIC 45 a BibCSIC 47 existen dificultades para su uso de a nivel de biblioteca. Motivos:

- El número de descargas a contabilizar se corresponde con las realizadas desde los IPs del centro/instituto y no se da de modo generalizado que el proveedor facilite o pueda facilitar dicha información.
- Las descargas realizadas a través del servicio PAPI no pueden adjudicarse a una biblioteca en concreto, para la distribución de éstas sólo se puede hacer una ponderación utilizando el porcentaje de usuarios de cada centro/instituto dados de alta en PAPI pero la aproximación no tiene por qué ser real.



Indicador	Uso de la Biblioteca Virtual por usuario activo
Código	BibCSIC 48
Carácter	Obligatorio
Definición	Número de sesiones de la Biblioteca Virtual por usuario activo
Indicador de Red	CSIC 41
Diferencias con indicador de Red	Las estadísticas de Metalib a nivel de biblioteca sólo dan datos de sesiones con lo cual sólo se pueden analizar desde este punto de vista.

Indicador	Uso de Digital.CSIC
Código	BibCSIC 49
Carácter	Obligatorio
Definición	Número de descargas de documentos en Digital.CSIC del centro/instituto sobre el total de documentos en Digital.CSIC del mismo a fin del periodo.
Indicador de Red	CSIC 42
Diferencias con indicador de Red	Se busca conocer el interés de la documentación del centro/instituto a través del uso que recibe para conocer la necesidad de implicación del mismo y de la biblioteca.

Indicador	Tasa de formación de usuarios
Código	BibCSIC 50
Carácter	Obligatorio
Definición	Porcentaje de usuarios que han asistido a cursos de formación
Indicador de Red	CSIC 46
Diferencias con indicador de Red	

Indicador	Satisfacción del usuario con los productos y servicios
Código	BibCSIC 51
Carácter	Obligatorio
Definición	Evolución de la percepción de los productos y servicios en las encuestas de satisfacción de usuarios
Indicador de Red	CSIC 47
Diferencias con indicador de Red	

Indicador	Valoración del personal por parte de los usuarios
Código	BibCSIC 52
Carácter	Obligatorio
Definición	Opinión de los usuarios sobre la actitud, el trato y las capacidades técnicas del personal de la biblioteca.
Indicador de Red	CSIC 48
Diferencias con indicador de Red	

Indicador	Número de sugerencias y de quejas de los usuarios
Código	BibCSIC 53
Carácter	Obligatorio
Definición	Número total de sugerencias y quejas registradas de los usuarios
Indicador de Red	CSIC 49
Diferencias con indicador de Red	



Indicador	Visitas a la página web de la biblioteca
Código	BibCSIC 54
Carácter	Opcional
Definición	Número de visitas a la página web de la biblioteca
Indicador de Red	CSIC 50
Diferencias con indicador de Red	A pesar de ser opcional, siempre que se disponga de los datos, se recomienda su utilización pues se trata de conocer el uso de la página web de la biblioteca y su función como puerta de entrada a la información bibliográfica o sobre la biblioteca y sus servicios.

Indicador	Número de acciones culturales promovidas
Código	BibCSIC 55
Carácter	Obligatorio
Definición	Número de acciones culturales llevadas a cabo en la biblioteca o con su colaboración
Indicador de Red	CSIC 52
Diferencias con indicador de Red	

Indicador	Número de acciones de cooperación profesional y social
Código	BibCSIC 56
Carácter	Obligatorio
Definición	Número de acciones llevadas a cabo por personal de la biblioteca con repercusión profesional y social
Indicador de Red	CSIC 53
Diferencias con indicador de Red	

Indicador	Inversión en información por artículo ISI⁴
Código	BibCSIC 57
Carácter	Opcional
Definición	Gasto de la biblioteca en recursos de información por artículo con participación de personal del centro/instituto en la base de datos del ISI
Indicador de Red	CSIC 54
Diferencias con indicador de Red	

Indicador	Inversión en información por artículo SCOPUS
Código	BibCSIC 58
Carácter	Opcional
Definición	Gasto de la biblioteca en recursos de información por artículo con participación de personal del centro/instituto presente en SCOPUS
Indicador de Red	CSIC 55
Diferencias con indicador de Red	

⁴ El gasto en recursos de información o adquisiciones a nivel de biblioteca usado en el indicador BibCSIC 25 y en los que a continuación se presentan son de difícil obtención pero su control y aplicación puede ser útil no sólo para el establecimiento de estos indicadores sino también para la gestión presupuestaria de la biblioteca.



Indicador	Inversión en información por artículo PCO
Código	BibCSIC 59
Carácter	Obligatorio
Definición	Gasto de la biblioteca en recursos de información por artículo de personal del centro/instituto recogido en la base de datos de la PCO.
Indicador de Red	CSIC 56
Diferencias con indicador de Red	

Indicador	Inversión en información por número de patentes del centro/instituto
Código	BibCSIC 60
Carácter	Opcional
Definición	Gasto de la biblioteca en recursos de información por número de patentes obtenidas por investigadores del centro/instituto
Indicador de Red	CSIC 57
Diferencias con indicador de Red	

Indicador	Inversión en información por número de proyectos del centro/instituto
Código	BibCSIC 61
Carácter	Obligatorio
Definición	Gasto de la biblioteca en recursos de información por número de proyectos del centro/instituto
Indicador de Red	CSIC 58
Diferencias con indicador de Red	

Indicador	Inversión en información por número de tesis de personal del centro/instituto publicadas
Código	BibCSIC 62
Carácter	Opcional
Definición	Gasto de la biblioteca en recursos de información por número de tesis de personal del centro/instituto publicadas
Indicador de Red	CSIC 59
Diferencias con indicador de Red	

Indicador	Inversión en información por número de libros de personal del centro/instituto publicados
Código	BibCSIC 63
Carácter	Opcional
Definición	Gasto de la biblioteca en recursos de información por número de libros de personal del centro/instituto publicados
Indicador de Red	CSIC 60
Diferencias con indicador de Red	



7. Glosario

A

Adquisición: documento o ítem añadido a la colección durante el período a estudio. Las adquisiciones pueden ser por compra, licencia, donación o canje. En este catálogo de indicadores se ha tenido en cuenta habitualmente la adquisición resultado de la compra o licencia de recursos de información.

Adquisición centralizada: adquisición llevada a cabo por el conjunto de la Red de Bibliotecas del CSIC de modo centralizado a través de la Unidad de Coordinación de Bibliotecas.

AENOR: [Asociación Española de Normalización y Certificación](#)

AQU: [Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya](#)

Artículo ISI: artículos de miembros del CSIC indexados en las bases de datos del Institute for Scientific Information (ISI), en las Memorias del CSIC se denominan artículos SCI-SSCI-AHCI para diferenciar por áreas científicas de las bases de datos.

Artículo PCO: publicaciones de todo tipo recogidas en la base de datos PCO (productividad por cumplimiento de objetivos) del CSIC.

Artículo SCOPUS: artículos de miembros del CSIC indexados en las bases de datos bibliográfica Scopus publicada por Elsevier.

Artículos electrónicos: artículos de revista disponibles en línea para su consulta, lectura o descarga.

B

Base de datos de bibliotecas: base de datos de la Red de Bibliotecas del CSIC, mantenida por la Unidad de Coordinación de Bibliotecas, con información sobre las bibliotecas que la forman.

Base de datos de personal: base de datos de la Red de Bibliotecas del CSIC, mantenida por la Unidad de Coordinación de Bibliotecas, con información sobre su personal.

Bases de datos: colección de datos o de unidades de registro (datos bibliográficos y textos) almacenados electrónicamente, con una interfaz de usuario y un software para la recuperación y manipulación de información en común.

Biblioteca Virtual del CSIC: punto único de acceso a los recursos electrónicos del CSIC: bases de datos, revistas y libros electrónicos, portales, catálogos, etc.

BUC: [Biblioteca de la Universidad Complutense](#)

C

COBUN: [Comité de Bibliotecas Universitarias de Perú](#)

Colección: todos los documentos que una biblioteca proporciona a sus usuarios, incluye los documentos almacenados en sus dependencias, o colección física, y los recursos en línea de los que se han adquirido derechos de acceso temporal o permanente.

Colección electrónica: todos los recursos en formato electrónico en la colección de la biblioteca, incluye bases de datos, libros y revistas electrónicas y documentos digitales o digitalizados, independientemente de que se acceda a ellos en línea o a través de terminales de ordenador y su publicación electrónica en CD, DVD, etc.

Colección en libre acceso: aquellos documentos de la colección física que están disponibles para el acceso libre y directo por parte del usuario.

Colección física: todos los recursos en formato físico en la colección de la biblioteca, incluye documentos electrónicos publicados en CD, DVD, etc. Aquellos a los que tiene acceso el usuario en la biblioteca, ya sea directo o intermediado por el personal bibliotecario.



Consultas: solicitud de cualquier tipo de información al personal de la biblioteca. Se hace necesario que las bibliotecas inicien la toma de datos o que se hagan muestreos por un periodo de tiempo determinado.

COUNTER: acrónimo de [Counting Online Usage of Networked Electronic Resources](#), iniciativa internacional con intención de ayudar a las bibliotecas, editores e intermediarios en la recogida e intercambio de datos de utilización de las revistas electrónicas, aunque también pretende desarrollarse hasta normalizar las estadísticas de otros tipos de documentos digitales como libros, tesis, etc.

CSIC: [Consejo Superior de Investigaciones Científicas](#)

Cuadro de Mando Integral: herramienta que utilizan las organizaciones para medir sus actividades en relación con su visión y estrategia, además sirve para reflejar los objetivos y decisiones que ayudan a cumplirlas.

D

Digital.CSIC: [repositorio institucional del CSIC](#)

Documentos depositados: aquellos documentos digitales que se almacenan en un repositorio con el fin de que sean organizados, archivados, preservados y difundidos, habitualmente en acceso abierto.

E

Ejemplar: cada unidad completa dentro de una edición.

En línea: sistema por el cual, a través de sistemas de telecomunicación, el usuario puede conectarse desde un ordenador a una red de ordenadores de modo que tiene la información disponible vía electrónica.

Encuesta de infraestructuras: encuesta realizada en la Red de Bibliotecas del CSIC en 2007 que actualiza la Unidad de Coordinación de Bibliotecas anualmente, de modo parcial o total, para conocer las infraestructuras con que cuenta la Red.

Encuesta REBIUN: encuesta anual que la Red de Bibliotecas Universitarias realiza a sus miembros.

Equivalente a tiempo completo: método para medir la implicación de un trabajador en una tarea o proyecto, se calcula dividiendo el número de horas de trabajo dedicadas a esa tarea o proyecto entre el número máximo de horas en un año de trabajo según lo establecido por ley.

Estadísticas CIRBIC: [estadísticas anuales](#) de la Red de Bibliotecas del CSIC

Estadísticas Digital.CSIC: [estadísticas](#) del repositorio institucional Digital.CSIC.

F

Formación de usuarios: actividades de formación organizadas para capacitar a los usuarios en la utilización de la biblioteca y sus recursos de información con el fin de lograr su máxima utilización.

Formación en el Biblioteconomía y Documentación: en este documento se usa para describir las actividades de formación organizadas por el Gabinete de Formación con el fin de capacitar en las técnicas bibliotecarias, bibliográficas y documentales al personal del CSIC.

Formato: en este documento se aplica su acepción relativa a la publicación final de los documentos: físico, o en papel, y electrónico, ya sea en CD, DVD, en línea, etc.

G

Gasto en adquisiciones: inversión económica en la compra o licencia de recursos de información independientemente del tipo y su formato

Gasto en personal: inversión económica realizada, en este caso por el Estado, para pagar el salario de los trabajadores. Para calcularlo se utilizan las retribuciones oficiales para personal funcionario y contratado aprobados anualmente y publicados en el BOE.



I

IFLA: acrónimo de la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas ([International Federation of Library Associations and Institutions](#))

Indicador: valor numérico o expresión simbólica o verbal proveniente de los datos usados para caracterizar el rendimiento de una biblioteca, según la norma ISO 11620.

INE: [Instituto Nacional de Estadística](#) (España)

ISO: acrónimo de la Organización Internacional para la Normalización ([International Organization for Standardization](#)), organización no gubernamental encargada desarrollar y editar Normas Internacionales relativas a la fabricación, comercio y comunicación en todas las ramas industriales excepto la eléctrica y la electrónica.

L

LibQual+™: [LibQual](#) es una herramienta que permite observar la calidad de los servicios a partir de los datos proporcionados por los usuarios sobre sus percepciones respecto a los servicios ofrecidos por las bibliotecas o unidades de información.

Libro electrónico: documento digital, bajo licencia o no, en el que puede verse su similitud con un libro impreso (monografía). Su uso depende, en muchos casos, de un dispositivo específico y/o un software especial de lectura o visión. Los libros electrónicos pueden prestarse a los usuarios sobre dispositivos portátiles (E-readers o lectores de E-Books) o descargarse en sus ordenadores por un período determinado de tiempo.

M

Memoria anual CBIC: memoria anual de la Unidad de Coordinación de Bibliotecas que recoge los aspectos más importantes desarrollados por la Red de Bibliotecas del CSIC.

Metros lineales: en este contexto, metros de estantería que ocupan los fondos documentales de la biblioteca.

Modelo CAF: [el Marco Común de Evaluación \(CAF\)](#), desarrollado por el Grupo de Servicios Públicos Innovadores de la Unión Europea, es una herramienta de autoevaluación expresamente concebida para las organizaciones públicas que incorpora las características principales tanto del Modelo EFQM de Excelencia como del Speyer (Alemania)

Modelo EFQM: [el Modelo EFQM de Excelencia](#) es una herramienta práctica de autoevaluación que facilita un diagnóstico sistemático en todas las áreas de la organización a partir del cual es posible elaborar un plan de mejora y que posibilita una comparativa sobre bases homogéneas.

P

Patentes CSIC: en el contexto de este catálogo de indicadores se utiliza el dato aportado en la Memoria anual del CSIC de solicitudes de patentes con prioridad efectuadas por el CSIC.

Personal de las bibliotecas: persona que trabaja en la Red de Bibliotecas, independientemente de sus funciones.

Personal técnico: personal funcionario y con contrato laboral de las categorías (A1,A2,GP1 y GP2) empleado en la Red de Bibliotecas, incluidos los contratos JAE.

Plataformas de información científica: empresas, habitualmente editoriales, con las que se contrata la prestación de servicios de acceso a la información científica que publican, normalmente el acceso en línea a sus recursos electrónicos.

Políticas de digitalización: planes de digitalización de recursos de información impresos propios para su difusión; en el caso del CSIC establecidas a través del [Plan Director para la Digitalización de fondos del CSIC](#)

Préstamo interbibliotecario: préstamo de un documento original o copia del mismo de una biblioteca a otra que se encuentra bajo una administración diferente.



Proyectos del CSIC: número total de proyectos vigentes que aparecen reflejados en la Memoria Anual del CSIC.

Puesto de lectura: espacio habilitado en la biblioteca para la consulta de los fondos por parte del usuario.

Puesto de trabajo informatizado: puesto de lectura de la biblioteca que dispone de ordenador con conexión a Internet o que posibilita el uso del portátil del usuario y su conexión a Internet (en red o wifi).

R

REBIUN: [Red de Bibliotecas Universitarias](#)

Recursos electrónicos: aquellos recursos de información publicados en formato electrónico y a los que se accede utilizando dispositivos de lectura en modo local o en línea. En este catálogo de indicadores suele hacerse referencia a los recursos electrónicos en línea.

Recursos digitalizados: aquellos recursos de información en formato electrónico producto de la digitalización de recursos de información tradicionales. En este catálogo de indicadores se hace referencia a los fondos documentales propiedad del CSIC que son digitalizados.

Red ALFA - Biblioteca de Babel o Proyecto Alfa Biblioteca de Babel: América Latina Formación Académica es un programa de cooperación entre instituciones de educación superior de la Unión Europea y América Latina. Entre sus proyectos se encuentra el Proyecto Alfa Biblioteca de Babel (2005-2007) que reúne bibliotecas universitarias para estudiar, sistematizar y documentar cómo las universidades europeas y latinoamericanas integran sus servicios bibliotecarios con las nuevas prácticas pedagógicas basadas en las tecnologías de la información y la comunicación (TIC's), identificar metodologías para desarrollar esta integración, e identificar estrategias de evaluación de los impactos alcanzados.

Red de Bibliotecas del CSIC: está formada por la Unidad de Coordinación de Bibliotecas y las Bibliotecas que pueden pertenecer a la Red, bibliotecas especializadas ubicadas en los centros de investigación del CSIC. Su misión es dar soporte a la excelencia científica, garantizando a la comunidad científica de la institución el acceso a la información

Repositorio: lugar donde se almacena y mantiene información digital, en el ámbito del CSIC el repositorio institucional es Digital.CSIC que recoge y pone en abierto las publicaciones científicas de sus miembros.

Revistas electrónicas: publicación periódica editada en formato electrónico y accesible, habitualmente, en línea.

Revistas vivas: publicaciones periódicas que se siguen recibiendo en las bibliotecas, independientemente del formato.

ROBLE: [portal](#) de servicios para bibliotecas de la [Universidad Nacional de La Plata](#) (UNLP)

S

Satisfacción del usuario: percepción positiva por parte de los usuarios de los productos y servicios de la biblioteca que aparece reflejada en las encuestas de satisfacción de usuarios

Servidor OAI: servidor que permite a los proveedores de servicio (harvesters) recolectar los fondos del catálogo que tienen enlazados documentos digitalizados alojados en el propio servidor.

Suscripción: compra o licencia para recibir o consultar publicaciones periódicas o libros que se publican en serie o por fascículos.

T

Tesis de personal del CSIC: Tesis leídas por personal vinculado al CSIC y contabilizadas en la Memoria anual de la institución



Título: usado para la obtención de datos estadísticos, un documento consistente en un ítem separado con un título distintivo, publicado en una o varias unidades físicas, con independencia del formato y de la cantidad de copias existentes en la biblioteca.

U

UAM: [Universidad Autónoma de Madrid](#), en este documento se hace referencia a su [biblioteca](#)

UB: [Universidad de Barcelona](#), en este documento se hace referencia a su [biblioteca](#)

Unidad de Coordinación de Bibliotecas: unidad rectora de la Red de Bibliotecas y de los sistemas de Información científica que gestiona; es responsable de su dirección, buen funcionamiento, gestión y organización.

URJC: [Universidad Rey Juan Carlos](#), en este documento se hace referencia a su [biblioteca](#)

Uso de libros electrónicos: dependiendo del distribuidor o de la plataforma los datos se contabilizan por el número de capítulos descargados o de títulos consultados. Ante la dificultad de obtener datos normalizados, como ocurre con las revistas con el uso de COUNTER, se ha optado de modo provisional por equiparar ambos usos en la obtención de datos.

Uso de materiales: para contemplar todos los usos posibles de la colección se deberían tener en cuenta el uso en sala, el préstamo personal y el interbibliotecario, las descargas de revistas y libros electrónicos y las consultas de bases de datos.

Usuario: receptor de los servicios de la biblioteca, puede ser una persona o una institución, en este último caso, habitualmente a través de su biblioteca como usuario de PI.

Usuario activo: usuario inscrito que ha visitado o hecho uso de las instalaciones o servicios de la biblioteca, incluido el uso de servicios electrónicos.

Usuario activo de la Biblioteca Virtual: usuario inscrito que ha hecho uso de los servicios de usuario de la Biblioteca Virtual

Usuario activo del catálogo: usuario inscrito que ha hecho uso de los servicios de usuario del catálogo

Usuario externo: usuario inscrito que no pertenece al CSIC.

Usuario inscrito o registrado: persona u organización registrada en la biblioteca para usar su colección y/o servicios dentro o fuera de la misma. El registro puede hacerse a solicitud del usuario o de forma automática al personal de nuevo ingreso en el CSIC. Habitualmente sólo se tendrá en cuenta a los usuarios con carné en vigor. En algunos de los indicadores se excluye a los usuarios de PI (estatus 06 y 08, bibliotecas CSIC y externas)

Usuario interno: usuario inscrito que pertenece al CSIC o al centro/instituto, dependiendo del enfoque del indicador (Red o Biblioteca).

Usuario PAPI: usuario dado de alta en el servicio PAPI

Usuario potencial: todo el personal del CSIC más usuarios externos inscritos y con carné en vigor. Puede utilizarse a nivel de todo el CSIC o a nivel del centro/instituto al que pertenezca la biblioteca, dependiendo del enfoque del indicador.

Usuario potencial del servicio PAPI: todo el personal del CSIC tiene derecho al servicio PAPI

Usuario presencial: usuario que acude a la biblioteca y hace uso de sus instalaciones y servicios.

V

Valoración del personal: opinión de los usuarios sobre la actitud, el trato y las capacidades técnicas del personal de la biblioteca



8. Bibliografía

Alonso Arévalo, J., Echeverría Cubillas, M.J., Martín Cerro, S. (1999). La gestión de las bibliotecas universitarias: Indicadores para su evaluación. *Actas de Indicadores en la universidad: información y decisiones*. León: Universidad de León, Programa Institucional de Calidad, 9-11 de junio de 1999.

<http://eprints.rclis.org/492/1/Indicadores.pdf> [Consulta: 19/11/2010]

AQU Catalunya (2006a). *Guía de evaluación de los Servicios Bibliotecarios y de su contribución a la calidad del aprendizaje y de la investigación*. Barcelona: AQU Catalunya.

http://www.aqu.cat/doc/doc_29715203_1.pdf [Consulta: 19/11/2010]

AQU Catalunya (2006b). *Guía de evaluación externa de los Servicios Bibliotecarios y de su contribución a la calidad del aprendizaje y de la investigación*. Barcelona: AQU Catalunya.

http://www.aqu.cat/doc/doc_45926082_1.pdf [Consulta: 19/11/2010]

AQU Catalunya (2008). *Avaluació transversal dels Serveis Bibliotecaris*. Barcelona: AQU Catalunya.

http://www.aqu.cat/doc/doc_53829836_1.pdf [Consulta: 19/11/2010]

Arboix, E. (2006). L'avaluació transversal dels serveis bibliotecaris a catalunya. *El Butlletí. AQU Catalunya*, (28), 4-5.

http://www.aqu.cat/doc/doc_10744253_1.pdf [Consulta: 19/11/2010].

Arriola Navarrete, O. (2006). *Evaluación de bibliotecas: un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad*. Buenos Aires: Alfagrama

Barba Pérez, A.S. (2009). Indicadores de calidad en la biblioteca pública. *Actas de la I Jornada de las bibliotecas públicas municipales de Arona : "gestión de las bibliotecas como espacios abiertos y comprometidos con la sociedad", Arona, 17 de abril*

http://eprints.rclis.org/16126/1/ASBP_Arona_IndCalidad.pdf [Consulta: 19/11/2010].

Berbes, J.A., García, J. y Heredia Alvaro, J.A. (2008). *Propuesta de indicadores para el anuario estadístico de Rebiun*. Castellón

<http://www.rebiun.org/doc/XVIasambleaindicadores.doc> [Consulta: 19/11/2010]

Bibliotecas de la Universidad Nacional de La Plata. (2001). *ROBLE: portal de bibliotecas de la Universidad Nacional de la Plata*.

<http://www.roble.unlp.edu.ar/> [Consulta: 19/11/2010]

Bibliotecas de la Universidad Nacional de La Plata. (2007). *Indicadores - Intranet BIBHUMA*

<http://www2.biblio.unlp.edu.ar/intranet/formularios-estadisticos/instructivo/indicadores>

Bibliotecas de la Universidad Nacional de La Plata. Equipo de Trabajo Interbibliotecas. (2008). *Evaluación objetiva de las bibliotecas de la UNLP año 2006 : informe*

<http://www.roble.unlp.edu.ar/textos/EvaluacionObjetivaROBLE.pdf> [Consulta: 19/11/2010]

Bustos González, Atilio. (2007). Bibliotecas universitarias: ¿sabemos medir sus resultados e impactos? *El Profesional de la Información*, Vol. 16, Nº. 4, julio-agosto, pp. 281-286.

<http://www.elprofesionalde lainformacion.com/contenidos/2007/julio/01.pdf> [Consulta: 19/11/2010]



Castillo Mora, L. del, y Medellín Pérez, A. (2010). Indicadores para la evaluación de bibliotecas universitarias. *Actas del Octavo Coloquio de Administración y Liderazgo en el Campo Informativo (ALCI 2010): Indicadores estratégicos para bibliotecas y otros sistemas de información. Veracruz (México), 22-24 de septiembre.*

http://www.uv.mx/usbi_ver/alci10/media/docs/ponencias/c8_ponencia_51.pdf [Consulta: 19/11/2010]

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación, Universidad de Barcelona. (2010). *Indicadores del CRAI.*

http://www.bib.ub.edu/fileadmin/estadistica/indicadors_crai_2009.htm [Consulta: 19/11/2010].

COBUN (2008a). *Indicadores de desempeño para bibliotecas universitarias.* Lima: COBUN

http://www.rebiun.org/export/docReb/biblio_cobun.pdf [Consulta: 19/11/2010].

COBUN (2008b). *Indicadores de Gestión para Bibliotecas Universitarias.* Lima: COBUN.

<https://docs.google.com/fileview?id=0B77GYeo1UwT2MGM3YTJkMWItYjkzMy00MTcwLTK3ODMtZTQ2ZjdmMzgxM2I2&hl=en> [Consulta: 19/11/2010].

Comité permanente de bibliotecas de instituciones de Educación Superior de Bogotá, D.C. (2005). *Estándares e indicadores de calidad para bibliotecas de instituciones de educación superior*

<http://repository.urosario.edu.co/handle/10336/734> [Consulta: 19/11/2010].

Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas y Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación. (2003). *Estándares para bibliotecas universitarias chilenas.* [2º Edición]. Valparaíso: Ediciones Universitarias de Valparaíso

<http://cabid.ucv.cl/files/estandares/standares.PDF> [Consulta: 19/11/2010].

Falomir del Campo, V., y Segarra Moliner, J.S. (2006). El sistema de gestión de la calidad (norma ISO 9001: 2000) en la biblioteca de la Universitat Jaume I de Castellón. *Boletín de la ANABAD*, 56(1), 75-87.

http://www.rebiun.org/opencms/opencms/handle404?exporturi=/export/docReb/biblio_falomir.pdf&%5d [Consulta: 19/11/2010].

Falomir del Campo, V. (2007). Gestión de la calidad en la biblioteca universitaria. *Universidad de Alicante, 1-2 de octubre*

<http://www.uji.es/bin/cd/documents/calidad.ppt> [Consulta: 19/11/2010].

Fushimi, M.S. (2003). *Autoevaluación de bibliotecas universitarias: modelo de medición y diagnóstico a partir de datos estadísticos* [Trabajo final de grado. Universidad Nacional de La Plata. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación].

<http://www.fuentesmemoria.fahce.unlp.edu.ar/tesis/te.294/te.294.pdf> [Consulta: 19/11/2010].

García-Reyes, C.J. (2002). Los indicadores de rendimiento como guía de la gestión: aportes del balanced scorecard a las bibliotecas. *Forinf@: Revista iberoamericana de usuarios de información*, (17), 6-16.

<http://lemi.uc3m.es/est/forinf@/index.php/Forinfa/article/view/76/78> [Consulta: 19/11/2010]

Gimeno Perelló, J. (2006). Evaluación de la calidad en la biblioteca de la universidad complutense. *Boletín de ANABAD*, 56(1), 89-120.

Gimeno Perelló, J. (2009a). *Evaluación de la calidad en bibliotecas: compromiso con lo público.* Buenos Aires: Alfagrama.



Gimeno Perelló, J. (2009b). Evaluación de la calidad en bibliotecas. Una apuesta por el servicio público. Etapas e indicadores. *Actas del Encuentro Bibliotecario ABUC 2009 ¿Quién es quién en las bibliotecas universitarias de Córdoba? : "Sistemas de gestión de calidad en bibliotecas", Córdoba (Argentina), 17-18 noviembre.*

<http://www.abuc.org.ar/portal/archivos/Perello.ppt> [Consulta: 19/11/2010].

Gimeno Perelló, J. (2009c). Los indicadores como herramientas para la medición de la calidad bibliotecaria. *Actas de la XVI jornada nacional y II internacional de actualización y capacitación de bibliotecas médicas, Bogotá, 8-9 de octubre*

http://www.unirecscolombia.org/unirecsdocs/jornada2009/memorias/indicadores_como_herramientas_para_la_medicion_de_la_calidad_bibliotecas.pdf [Consulta: 19/11/2010].

González Castrillo, R. (2008). Taller sobre indicadores de calidad. *Actas de las I Jornadas Universitarias de Calidad y Bibliotecas "Los retos de la calidad". Huesca, 16-19 de junio*

<http://ciencia.urjc.es/dspace/bitstream/10115/1285/1/CON%20GONZALEZ%20TALLER%20CALIDAD.pdf> [Consulta: 19/11/2010].

González Castrillo, R. (2009). La gestión de la calidad en las bibliotecas universitarias españolas: evolución y panorama actual. *Actas de las I Jornadas Internacionales de Gestión Universitaria, Santo Domingo, 7-9 de diciembre*

<http://ciencia.urjc.es/dspace/bitstream/10115/2705/1/Gestion%20de%20la%20calidad%20en%20BU.pdf> [Consulta: 19/11/2010].

IMSERSO. (2008). *Bibliotecas accesibles para todos: pautas para acercar las bibliotecas a las personas con discapacidad y a las personas mayores.* Madrid: IMSERSO.

<http://www.imsersomayores.csic.es/documentos/documentos/imserso-bibliotecas-01.pdf> [Consulta: 19/11/2010]

Lienert Lubisco, N.M. (2007). *La evaluación en la biblioteca universitaria brasileña: evolución y propuestas de mejora.* [Tesis Doctoral, Universidad Carlos III de Madrid, Departamento de Biblioteconomía y Documentación]. Getafe: Universidad Carlos III de Madrid

<http://e-archivo.uc3m.es/bitstream/10016/2535/1/tesisnidia.pdf> [Consulta: 19/11/2010].

Moreno, J.J., y García Reche, G. (2006). Aplicación transversal del modelo de excelencia de la calidad EFQM en los procesos de evaluación en bibliotecas universitarias de Andalucía. *Boletín de ANABAD*, 56(1), 41-52.

Moscoso, P., y Martínez del Valle, C. (2009). Análisis comparado de los procesos de evaluación de bibliotecas universitarias españolas. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 32, 155-178.

<http://revistas.ucm.es/inf/02104210/articulos/DCIN0909110155A.PDF> [Consulta: 19/11/2010].

Pinto Molina, M., Balagué, N., y Anglada, L. (2007). Evaluación y calidad en las bibliotecas universitarias: experiencias españolas entre 1994-2006. *Revista Española de Documentación Científica*, 30(3), 364-383..

<http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/390/402> [Consulta: 19/11/2010].

Tarango, J., y Lau, J. (2010). Evaluación del desarrollo en bibliotecas universitarias: camino hacia la derivación de indicadores estratégicos. *Actas del Octavo Coloquio de Administración y Liderazgo en el Campo Informativo (ALCI 2010): Indicadores estratégicos para bibliotecas y otros sistemas de información. Veracruz (México), 22-24 de septiembre.*

http://www.uv.mx/usbi_ver/alci10/media/docs/ponencias/c8_ponencia_47.pdf [Consulta: 19/11/2010].



REBIUN. (2007). Propuesta de indicadores para anuario REBIUN : informe. XV Asamblea Anual de REBIUN, A Coruña, 21-24 de noviembre 2007

http://www.rebiun.org/opencms/opencms/handle404?exporturi=/export/docReb/LINEA_3_A_CORUNA_31.1.2.pdf& [Consulta: 19/11/2010].

Rega, L.L. (2006). Informe sobre el proyecto alfa biblioteca de babel. *Información, Cultura y Sociedad*, (15), 87-94.

<http://www.scielo.org.ar/pdf/ics/n15/n15a06.pdf> [Consulta: 19/11/2010].

Sánchez Vignau, B.S. (2005). Diseño de indicadores de gestión y calidad para bibliotecas universitarias [diapositiva], Lima: 43 diapositivas, dictado en el Curso-Taller, 27 de octubre

http://www.rebiun.org/export/docReb/indicadores_disexo_cursotaller.ppt [Consulta: 19/11/2010].

Servicio de Evaluación de Procesos y Centros. Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid. (2009). *Cuadro de Indicadores y Cargas de Trabajo de la BUC : (Aprobado en Junta de Directores de 16 de enero de 2009) : Versión: 1 16 enero de 2009*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid. (Documentos BUC, Serie: Informes)

<http://www.ucm.es/BUCEM/intranet/doc12736.pdf> [Consulta: 19/11/2010]

Sistema Nacional de Bibliotecas. Biblioteca Nacional del Perú. (2006). *Indicadores de gestión para bibliotecas públicas : propuesta*. [Lima]: Biblioteca Nacional del Perú.

http://www.bnp.gob.pe/bib_publicas/Indicadores_Gestion.pdf [Consulta: 19/11/2010]

Soto, S., Frías, M., y Nores Caballero, A. (2008). *Estándares para bibliotecas en instituciones de Educación Superior de la República Argentina : propuesta de trabajo*

<http://www.amicus.udesa.edu.ar/documentos/pdf/Est%C3%A1ndares%20Versi%C3%B3n%20final%20abril%202008.pdf> [Consulta: 19/11/2010].

Universidad Complutense de Madrid, Biblioteca, Servicio de Evaluación de Procesos y Centros. (2008). *Definición de los indicadores de la biblioteca*. [Madrid]: Universidad Complutense de Madrid

<http://www.ucm.es/BUCEM/intranet/doc12978.pdf> [Consulta: 19/11/2010].

Universidad Politécnica de Madrid, Servicio de Biblioteca. (2005). *Informe de autoevaluación*. [Madrid]: Universidad Politécnica de Madrid.

http://www.upm.es/innovacion/cd/01_evalyacred/informe_autoevaluacion_biblioteca_upm.pdf [Consulta: 19/11/2010].

Universidad Rey Juan Carlos, Biblioteca Universitaria. (2004). *Indicadores de rendimiento de la actividad bibliotecaria*. [Madrid]: Universidad Rey Juan Carlos.

http://www.urjc.es/z_files/ac_biblio/nuevaweb/autoevaluacion/documentos/rendimiento.pdf [Consulta: 19/11/2010].

Vílchez Román, C. (2005). Propuesta de indicadores de gestión y de calidad del servicio para el sistema de bibliotecas y biblioteca central de la UNMSM. Actas de las II Jornadas Nacionales de Bibliotecas Universitarias, Trujillo (Perú) 26-27 de agosto

<http://www.altamira-peru.org/docs/CARLOS%20VILCHEZ.pdf> [Consulta: 19/11/2010].



Anexo I: Indicadores a usar por las bibliotecas de la Red

BibCSIC 01	Total de monografías por usuario potencial
BibCSIC 03	Total de revistas por usuario potencial
BibCSIC 06	Colección en libre acceso
BibCSIC 07	Documentos depositados por el centro/instituto en Digital.CSIC
BibCSIC 08	Metros cuadrados por usuario inscrito
BibCSIC 09	Distribución del espacio disponible
BibCSIC 10	Metros lineales por usuario potencial
BibCSIC 11	Usuarios inscritos por puesto de lectura
BibCSIC 13	Puestos de trabajo informatizados
BibCSIC 14	Técnicos en relación al total
BibCSIC 15	Personal fijo de plantilla en relación al total
BibCSIC 18	Porcentaje del personal que asistió a cursos de formación
BibCSIC 19	Evolución de la satisfacción del personal
BibCSIC 20	Usuarios potenciales por personal de biblioteca
BibCSIC 21	Usuarios inscritos por biblioteca
BibCSIC 22	Importancia de los usuarios externos
BibCSIC 24	Usuarios del servicio PAPI
BibCSIC 25	Gasto en adquisiciones por usuario potencial
BibCSIC 26	Gasto de personal por usuario potencial
BibCSIC 29	Documentos catalogados por personal del departamento de catalogación
BibCSIC 31	Documentos de Digital.CSIC catalogados por personal de la biblioteca
BibCSIC 32	Consultas por usuario potencial
BibCSIC 34	Tasa de éxito del servicio de PI
BibCSIC 36	Tiempo medio de suministro de PI
BibCSIC 37	Visitas por usuario potencial
BibCSIC 38	Consultas de fondos en sala por usuario presencial
BibCSIC 39	Préstamos por usuario activo del catálogo
BibCSIC 40	Préstamos Interbibliotecarios por usuario PI activo
BibCSIC 48	Uso de la Biblioteca Virtual por usuario activo
BibCSIC 49	Uso de Digital.CSIC
BibCSIC 50	Tasa de formación de usuarios
BibCSIC 51	Satisfacción del usuario con los productos y servicios
BibCSIC 52	Valoración del personal por parte de los usuarios
BibCSIC 53	Número de sugerencias y de quejas de los usuarios
BibCSIC 55	Número de acciones culturales promovidas
BibCSIC 56	Número de acciones de cooperación profesional y social
BibCSIC 59	Inversión en información por artículo PCO
BibCSIC 61	Inversión en información por número de proyectos del centro/instituto