

PROPUESTA

DIRECTRICES Y ESTÁNDARES DE CALIDAD: OBJETIVOS ESTÁNDARES PARA BIBLIOTECAS DE REBIUN

Grupo de Trabajo:

- Gregorio García Reche. Universidad de Málaga (coordina)
- Nuria Balagué. Universitat Autònoma de Barcelona
- Adelaida Ferrer. Universitat de Barcelona
- Sebastián Jarillo. Universidad de Jaén.
- Carina Rey. Universitat de Barcelona

1. INTRODUCCIÓN

Desde que en 1997 aprobara REBIUN las “Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas” y en 1999 el Ministerio de Educación y Cultura publicara la segunda edición aumentada, no se había producido una actualización de las mismas.

Con esta perspectiva temporal y toda la trayectoria que las bibliotecas universitarias han recorrido en el ámbito de la calidad, se hacía necesaria una revisión que, finalmente, se contemplaba dentro de los objetivos vinculados al Plan Estratégico de REBIUN 2020, en concreto en su *Línea 4 Construir y ofrecer un catálogo de servicios y productos colaborativos de calidad de REBIUN*.

Tras la aprobación en Asamblea de las *Pautas para el establecimiento de recomendaciones sobre objetivos estándares para bibliotecas de REBIUN*, se aborda su redacción definitiva.

Los referentes principales han sido EFQM e ISO en cuanto a estructura de resultados e indicadores, tipos de indicadores, principios de calidad, etc. Al fin y al cabo son el Modelo y Norma que prácticamente todas las universidades y sus bibliotecas están usando, y lo más lógico y práctico es que las directrices de REBIUN vayan en la misma línea. También, se ha tenido en cuenta la publicación *Standards for Libraries in Higher Education de ACRL* de 2011, en cuanto a tener como base la misión de la institución, orientación al usuario, benchmarking, aspectos cuantitativos y cualitativos, etc.

Se trata, por tanto, de establecer las directrices metodológicas sobre los objetivos estándares referidas a resultados en los usuarios, en el personal de biblioteca, en la sociedad y a los resultados clave; entendiendo que será cada biblioteca quien debe fijar sus propios objetivos en función de la política y estrategia de la institución a la que pertenece, de su propia política, de sus recursos (económicos, humanos, colección, equipamiento, etc.), de sus alianzas, de sus compromisos con el usuarios, del benchmarking, etc.

2. PRINCIPIOS

- a. Las necesidades y expectativas de los usuarios, del personal, de los grupos de interés y de la sociedad han de ser la base para establecer los objetivos clave de la biblioteca, la segmentación de sus resultados, las medidas de percepción y los indicadores de rendimiento.
- b. Se han de recopilar resultados durante un mínimo de tres años, siendo recomendable durante cinco. El propósito de ello es mostrar su sostenibilidad o mejora continua.
- c. Se han de comprender y justificar las razones, factores y causas que originan las tendencias del apartado anterior y los que se pueden tener en un futuro.
- d. Se han de comparar los resultados con los de otras bibliotecas similares y se utilizarán los datos para establecer objetivos.
- e. Los resultados clave deben ser económico-financieros y no económicos, basados en los grupos de interés que aportan la financiación.
- f. La actividad de la biblioteca debe añadir valor para los usuarios, contribuir a crear un futuro sostenible, desarrollar la capacidad del Servicio, aprovechar la creatividad y la innovación, liderar con visión, inspiración e integridad; gestionar con agilidad, utilizar el talento del personal para alcanzar el éxito y mantener en el tiempo los resultados sobresalientes.
- g. La definición de objetivos partirá del establecimiento de los resultados a lograr, seguido de una planificación y desarrollo de enfoques fundamentados e integrados, continuado por un despliegue sistemático de dichos enfoques que aseguren su implantación, completado con la evaluación, revisión y perfeccionamiento de los enfoques desplegados, basados en el seguimiento y análisis de los resultados alcanzados, así como en la mejora continua.

3. RESULTADOS EN LOS USUARIOS

Este apartado está dedicado a los resultados que la biblioteca pretende obtener con respecto a sus usuarios y con relación a los servicios que les presta. Los estándares que cada biblioteca podrá establecer deberán estar referidos al rendimiento de su gestión y, principalmente, a la opinión o percepción que el usuario tenga de ella.

- a. Medidas de percepción:

Son las percepciones que de la biblioteca tienen los usuarios y pueden estar referidos a la imagen de la biblioteca, el valor otorgado por los usuarios a los productos y servicios, su distribución, la atención prestada y su fidelidad.

Deben centrarse en la opinión del usuario sobre la eficacia del despliegue, los resultados de la estrategia de orientación al usuario, la política seguida para ello y los procesos vinculados.

Se recomiendan las siguientes herramientas para recabar la percepción del usuario:

1. Encuestas de satisfacción:

- Debe contarse con una encuesta general, anual, con el objetivo inicial de, al menos, conseguir la satisfacción del usuario (es decir, superan un 3 en una escala del 1 al 5, o un 5 en una escala del 1 al 10). Progresivamente el objetivo se deberá incrementar conforme se vayan identificando áreas de mejora y poniendo en marcha acciones para paliarlas.
- Para ello, se debería utilizar el modelo aprobado por REBIUN. De esta manera se posibilitaría la realización de comparativas entre bibliotecas similares, tal como requieren los modelos de calidad.
- Se podrá completar con encuestas puntuales referidas a la satisfacción de servicios o productos concretos (cursos CI2, servicio de atención en línea, etc.) En estos casos puede bastar con una sola pregunta empleando una escala y objetivos similares a los indicados en el apartado anterior.
- Indicadores
 - a. Valoración media en la encuesta, por cada pregunta y global. Requiere segmentación por tipología de usuario (PDI, alumnos de grado, alumnos de postgrado y PAS). Periodo anual.
 - b. U10:¹ Porcentaje de población destino que identifica la biblioteca como beneficiosa para su actividad
 - c. U12: Valoración de la biblioteca en el proceso de aprendizaje

2. Resultados de la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones:

- Satisfacción del usuario con la resolución de quejas: puede incluirse una pregunta directa tras la resolución de la queja para que el usuario valore. El estándar sería el mismo indicado para la encuesta de satisfacción anual.
- Debe posibilitarse el benchmarking por las razones indicadas en el apartado anterior.
- Indicador:
 - a. Valoración media. Segmentación por tipología de usuario, asunto de la queja. Periodicidad anual.

3. Grupos focales:

- Como técnica para el estudio de las opiniones de los usuarios se considera muy oportuno para obtener la percepción que tienen de la biblioteca, aparte de detectar sus necesidades y expectativas. Complementario a las dos anteriores.
- El estándar para esta percepción debe ir en la línea de lo apuntado para los anteriores.
- Indicador:
 - a. Estimación de la percepción sobre la base del formulario de preguntas o temas tratados.

¹ Las fichas de los indicadores con esta codificación se encuentran en el Anexo.

b. Indicadores de rendimiento:

Son las medidas internas que utiliza la biblioteca para supervisar, entender, predecir y mejorar su rendimiento y predecir su impacto sobre las percepciones de los usuarios. Deben estar referidos al despliegue e impacto de la estrategia de orientación al usuario, la política seguida para ello y los procesos vinculados.

Se recomiendan los siguientes:

1. Gestión de quejas:

- El plazo debe ser lo más breve posible, siempre por debajo de lo establecido legalmente (Real Decreto 951/2005) y ajustado en días a los que, por los recursos disponibles, sean factible para la biblioteca. Se considera que el estándar para este objetivo debiera establecerse en el 100% de los casos resueltos en plazo.
- Indicador:
 - a. Porcentaje de quejas resueltas en plazo.

2. Formación en competencias informacionales:

- El objetivo estratégico es que todos los miembros de la comunidad universitaria reciban formación en competencias informacionales, por lo que el estándar debería ser conseguir el 100% antes de que concluya su paso por la universidad (estudiantes) o en un plazo temporal determinado (PDI y PAS), por ello segmentado por tipo de usuario.
- Indicadores:
 - a. Porcentaje de plazas ofertadas/Total usuarios (uno para cada segmento: PDI, estudiantes de grado, estudiantes de postgrado y PAS).
 - b. U11: Número de personas inscritas en actividades de alfabetización informacional.
 - c. U22: Oferta de cursos de formación en competencias digitales

3. Documentos disponibles:

- U14: Total de ítems analógicos y digitales a disposición de los usuarios
- U15: Número de ítems analógicos y digitales incorporados

4. Suministro de documentos:

- U16: Número de documentos suministrados a los usuarios.

5. Libros adquiridos:

- Indicadores REBIUN Colec 1 y Colec 5.²

6. Suscripciones:

- Indicadores REBIUN Colec 2, 3 y 4.

7. Equipamiento:

- Indicadores REBIUN Infra 1 a Infra 3.

8. Superficie dedicada a zonas públicas, libre acceso

- Datos de REBIUN 3.2.

² Indicadores incluidos en la base de datos de estadísticas de REBIUN. Disponible en: http://estadisticas.REBIUN.org/cuestionarios/indicadores/indicadores_main.asp#

9. Préstamos

- Indicadores REBIUN Servic 2, Servic 7 y Servic 8.
10. Acceso a bases de datos
 - Indicador REBIUN Servic 6.
 11. Descargas de artículos digitales
 - Indicador REBIUN Servic 5.
 12. Formación de usuarios
 - Datos REBIUN 6.7.1, 6.7.2, 6.7.3, 6.7.4 y 6.7.5
 13. Número de usuarios registrados en bibliotecas universitarias y científicas
 - Datos REBIUN 1.1 a 1.5.

4. RESULTADOS EN EL PERSONAL

Este apartado está dedicado al análisis de los posibles logros que de alguna manera evidencien la mejora continua de la biblioteca en relación con las personas que trabajan en ella.

a. Medidas de percepción:

Como medidas de percepción se podría tener en cuenta la valoración del personal a través de una encuesta, así como el análisis de las quejas o sugerencias realizadas por este colectivo.

Respecto a la valoración del personal a través de una encuesta, se podrían considerar los aspectos siguientes, de los cuales sería conveniente lograr como mínimo una satisfacción de 3 sobre 5:

1. Desempeño del puesto de trabajo
2. Condiciones para el desarrollo del trabajo
3. Participación
4. Formación/evaluación
5. Relaciones internas de trabajo
6. Comunicación para el desarrollo del trabajo
7. Promoción y desarrollo de carrera
8. Recompensas, reconocimientos y atención a las personas
9. Evaluación de la acción del liderazgo del máximo responsable del servicio
10. Opinión general sobre el servicio
11. Valoración general

Se recomienda el uso de un formulario de encuesta aprobado por la Asamblea de REBIUN para posibilitar estudios de benchmarking.

El indicador a utilizar sería la valoración media por cada pregunta y global. Requiere segmentación por tipología de personal (por escala, por antigüedad en el puesto, etc.)

b. Indicadores de rendimiento:

Se trata de las medidas indirectas cuantitativas relativas a promoción, formación y participación del personal, tres de los aspectos que en mayor medida inciden en la satisfacción del personal.

Se recomiendan los siguientes:

1. Promoción

Indicador	Porcentaje de personal bibliotecario de los grupos A,
Formulación	número de personal bibliotecario de los grupos A, B, I y II / plantilla total de biblioteca

2. Formación

Para valorar la formación del personal en las bibliotecas REBIUN, no presentamos un indicador propiamente dicho, sino una comparativa entre la evolución del número de personas que constituyen dichas plantillas y el número de cursos de formación que se han impartido.

- U28: Personal asistente a cursos de formación profesional

3. Participación

Indicador	Porcentaje de personal bibliotecario que participa en grupos de trabajo o mejora
Formulación	número de personal bibliotecario que participa en grupos de trabajo o mejora / plantilla total de biblioteca

5. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

Se trata de todos aquellos resultados que vinculan a los no miembros de la comunidad universitaria (la ciudadanía) con la universidad.

Los indicadores propuestos para medir los resultados en la sociedad se centran en los **indicadores de rendimiento:**

- U-Otros 01: Número de personas atendidas en programas de la biblioteca de soporte social
- U-Otros 02: Número de políticas aprobadas en relación a la protección o sostenibilidad del medio ambiente
- U19: Número de acciones culturales promovidas por la biblioteca
- U17: Descargas de documentos en repositorios institucionales
- Número de noticias en medios de comunicación y redes sociales sobre los fondos, servicios y actividades de la biblioteca.

6. RESULTADOS CLAVE

En este apartado se tratan los resultados económicos y no económicos que responden a las necesidades y expectativas de los grupos de interés que aportan financiación.

a. Resultados clave de la actividad:

Son los resultados que demuestran el éxito alcanzado en la implantación de la estrategia. Se recomienda que las medidas y objetivos se acuerden con dichos grupos de interés.

Las medidas pueden incidir en los resultados económicos y financieros, la percepción de los mencionados grupos de interés, resultados de la gestión presupuestaria, resultados de los procesos clave, etc.

Se recomiendan al menos las siguientes:

- U01: Retorno de la inversión (ROI).
- Indicadores de REBIUN Presu1 y Presu6.

b. Indicadores clave de rendimiento de la actividad:

Se trata de los indicadores clave económicos y no económicos que puede utilizar la biblioteca para medir su rendimiento operativo. Con ellos, se pretende supervisar, entender, predecir y mejorar los posibles resultados clave indicados anteriormente.

Pueden utilizarse al menos los siguientes:

- U03: Valor estimado de préstamos
- U04: Valor estimado de préstamos interbibliotecarios
- U05: Valor estimado de las descargas de documentos de pago
- U06: Porcentaje del presupuesto institucional destinado al servicio de biblioteca
- Indicadores de REBIUN Presu2, Presu3, Presu4 y Presu7
- Datos de REBIUN 5.5.4, 6.6.2 a 6.6.3, 6.7.1, 9.4 y 1.4

7. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS:

Los resultados obtenidos, tanto con las medidas de percepción como con los indicadores de rendimiento, debieran ser analizados desde los siguientes puntos de vista:

1. **Ámbito y relevancia:** justificar que los resultados son coherentes y que se centran en los grupos de interés relevantes, y que demuestran el rendimiento de la biblioteca en cuanto a su estrategia, objetivos, necesidades y expectativas.
2. **Integridad:** demostrar que los resultados son oportunos, fiables y precisos.
3. **Segmentación:** demostrar que los resultados se segmentan de forma adecuada.
4. **Tendencias:** mostrar si son positivas o el rendimiento es bueno durante tres años, preferiblemente durante cinco.

5. Objetivos: manifestar que para los resultados clave se han establecido objetivos relevantes y que se alcanzan de manera continuada, de acuerdo con los objetivos estratégicos.
6. Comparaciones: con otras bibliotecas con respecto a resultados clave, valorando si son relevantes y se obtienen resultados favorables, de acuerdo con los objetivos estratégicos.
7. Confianza: demostrar que el rendimiento se mantendrá en el futuro debido a las relaciones causa/efecto establecidas en la biblioteca.

A la hora de analizar los resultados se ha de tener en cuenta que no todos tienen el mismo peso. Los resultados en los usuarios suponen el 30% del total de resultados, igual que los resultados clave, mientras que los del personal y la sociedad representan un 20% cada uno.

Igualmente, dentro de cada tipo de resultado, las percepciones y los indicadores de rendimiento no tienen el mismo valor. Así, en los resultados en los usuarios y en el personal las medidas de percepción supondrán en cada caso el 75% y los indicadores de rendimiento el 25%. Mientras que en los resultados en la sociedad y los clave cuentas con el mismo peso ambas medidas: un 50%.

En la tabla siguiente se especifica el peso que tienen en cada caso (sobre el 100% del conjunto de resultados):

	Percepciones	Indicadores de rendimiento	TOTAL
Resultados en los usuarios	22,5%	7,5%	30%
Resultados en el personal	15,0%	5,0%	20%
Resultados en la sociedad	10,0%	10,0%	20%
Resultados clave	15,0%	15,0%	30%
TOTAL	62,5%	37,5%	100%

De esta manera se observa que el mayor peso corresponde a la percepción de los usuarios y el menor a los indicadores de rendimiento referidos al personal.

ANEXO: INDICADORES REFERIDOS DEL CATÁLOGO DE INDICADORES DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS Y CIENTÍFICAS DE FESABID

<i>Las bibliotecas aportan un valor económico superior a su coste</i>		Retorno de la inversión (ROI)	U01
<i>Perspectiva</i>	<i>Economía</i>		
<i>Función</i>	<i>Las bibliotecas aportan un valor económico superior a su coste</i>		
U01	Retorno de la inversión (ROI)		
Significado	Resume los beneficios económicos que genera la biblioteca en relación a sus costes; la razón financiera que compara el beneficio o la utilidad obtenida en relación a la inversión realizada.		
Formulación	Cociente de dividir el valor estimado del servicio por el coste total.		
	Valor estimado total / gastos totales		
Objetivo	Mostrar en términos financieros el valor añadido que las bibliotecas públicas aportan al conjunto de la sociedad o comunidad a la que prestan servicio		
Referente	Para ser positivo tiene que ser superior a 1. Ej. Por cada 1,00 € invertido en las bibliotecas municipales de Barcelona, éstas revierten a la sociedad 2,25 €. Los estudios de los últimos años en el ámbito anglosajón muestran un retorno de la inversión entre los 2,0 \$ y los 4,5 \$ por cada 1 \$ invertido, dependiendo de distintos factores, como la densidad de población, la amplitud del territorio, la metodología utilizada...		
Datos / fuentes	Para el valor estimado total, elaboración del indicador correspondiente U02		
	Para el gasto total, estadística de bibliotecas		
Formato	Cantidad monetaria (euro) con uno o dos decimales		
Periodicidad	Su elaboración resulta costosa o laboriosa, por lo que no hay periodicidad recomendada. Al acometer un estudio ROI puede abarcarse un periodo de varios años (ej. El estudio de Barcelona abarca el periodo 2007-2011)		
Observaciones	Hemos copiado la ficha de las públicas, ya que Hilario la tenía totalmente desarrollada y ha de ser común a todos		

<i>Las bibliotecas aportan un valor económico superior a su coste</i>		Valor estimado de préstamos	U03
<i>Perspectiva</i>	<i>Economía</i>		
<i>Función</i>	<i>Las bibliotecas aportan un valor económico superior a su coste</i>		
U03	Valor estimado de préstamos		
Significado	Calcular la inversión total que tendrían que hacer los usuarios para comprar la bibliografía que usan a través del préstamo de biblioteca		
Formulación	Coste medio de los libros x nº de préstamos realizados		
Objetivo	Poner en valor el ahorro que suponemos para las familias, ya que de otra manera los usuarios deberían de adquirir toda la bibliografía.		
Referente	Datos año anterior si los hubiera		
Datos / fuentes	REBIUN		

Formato	Euros
Periodicidad	Anual
Observaciones	

<i>Las bibliotecas aportan un valor económico superior a su coste</i>		Valor estimado de préstamos interbibliotecarios	U04
<i>Perspectiva</i>	<i>Economía</i>		
<i>Función</i>	<i>Las bibliotecas aportan un valor económico superior a su coste</i>		
U04	Valor estimado de préstamos interbibliotecarios		
Significado	Resume los beneficios económicos que genera en cada usuario y en la institución en su conjunto, como financiador principal, poder utilizar el servicio de Préstamo Interbibliotecario en vez de adquirir los documentos que no se hallan en la biblioteca.		
Formulación	Para libros (préstamo de originales): (Precio medio del libro + tarifas REBIUN) x nº anual de transacciones de originales		
	Para artículos (fotocopias ó PDF): ((Precio medio de las revistas dividido por nº medio de artículos) + tarifas REBIUN) x nº anual de transacciones de artículos por PI		
Objetivo	Poder utilizar el servicio de Préstamo Interbibliotecario en vez de adquirir los documentos que no se hallan en la biblioteca. Son, con gran frecuencia, documentos descatalogados, por lo que las pesquisas necesarias para su adquisición, serían también muy costosas en tiempo (u obligarían a visitar bibliotecas muy distantes del usuario, con el consiguiente gasto de tiempo y dinero de desplazamiento		
Referente	Datos año anterior si los hubiera		
Datos / fuentes	REBIUN		
Formato	Euros		
Periodicidad	Anual		
Observaciones			

<i>Las bibliotecas aportan un valor económico superior a su coste</i>		Valor estimado de las descargas de documentos de pago	U05
<i>Perspectiva</i>	<i>Economía</i>		
<i>Función</i>	<i>Las bibliotecas aportan un valor económico superior a su coste</i>		
U05	Valor estimado de las descargas de documentos de pago		
Significado	Resume los beneficios económicos que genera en cada usuario y en la institución en su conjunto, como financiador principal, poder acceder a los documentos de pago a través de la suscripción de biblioteca sin tener que acudir a ella.		
Formulación	Precio medio de descarga x nº de documentos descargados a través de la plataforma de la biblioteca		
Objetivo	Demostrar que si el investigador tuviera que contactar con sus colegas o suscribirse a las revistas electrónicas de forma individual, en el primer caso perdería mucho tiempo, que cuesta dinero, y en el segundo, las dos cosas, dinero y tiempo		

Referente	Datos año anterior si los hubiera
Datos / fuentes	REBIUN
	El precio medio de descarga no es un indicador que saque REBIUN pero se puede hallar mediante la herramienta para la generación de indicadores a medida.
Formato	Euros
Periodicidad	Anual
Observaciones	Propuesta por Hilario y Antoni. Muchas universidades, sobre todo las privadas, no dan datos económicos. Se podría extrapolar con unas cuantas.

<i>Las bibliotecas aportan un valor económico superior a su coste</i>		Porcentaje del presupuesto institucional destinado al servicio de biblioteca	U06
<i>Perspectiva</i>	<i>Economía</i>		
<i>Función</i>	<i>Las bibliotecas aportan un valor económico superior a su coste</i>		
U06	Porcentaje del presupuesto institucional destinado al servicio de biblioteca		
Significado	Representa la relación porcentual del presupuesto del servicio de biblioteca sobre el conjunto del presupuesto anual de la institución de la que depende.		
Formulación	Presupuesto de biblioteca / presupuesto total de la institución x 100		
Objetivo	Describir el peso que, en términos económicos, supone el gasto en bibliotecas sobre el conjunto del gasto de la institución de la que depende.		
Referente	Datos año anterior si los hubiera		
Datos / fuentes	REBIUN		
Formato	Porcentaje		
Periodicidad	Anual		
Observaciones			

<i>Las bibliotecas contribuyen al bienestar de sus usuarios</i>		Porcentaje de población destino que identifica la biblioteca como beneficiosa para su actividad	U10
<i>Perspectiva</i>	<i>Sociedad</i>		
<i>Función</i>	<i>Las bibliotecas contribuyen al bienestar de sus usuarios</i>		
U10	Porcentaje de población destino que identifica la biblioteca como beneficiosa para su actividad		
Significado	Conocer el porcentaje de universitarios e investigadores que consideran que las bibliotecas cumplen funciones acordes a sus intereses de formación e investigación.		
Formulación	Respuestas positivas a la pregunta / Total personas encuestadas		
	Encuesta de satisfacción de usuarios		

Objetivo	Medir porcentualmente la percepción que universitarios e investigadores tienen de las bibliotecas en relación con sus propios intereses
Referente	Encuesta anterior
Datos / fuentes	Encuesta de satisfacción de usuarios
Formato	Porcentaje
Periodicidad	Cada dos años?
Observaciones	También se podría preguntar algo así: si en la declaración de la renta le dijeran que podría enviar x euros de sus impuestos no solo a la Iglesia o a fines sociales sino también a la biblioteca, cuanto daría

<i>Las bibliotecas mejoran el proceso de aprendizaje</i>		<i>Las bibliotecas mejoran el proceso de aprendizaje</i>	U11
<i>Perspectiva</i>	<i>Sociedad</i>		
<i>Función</i>	<i>Las bibliotecas mejoran el proceso de aprendizaje</i>		
U11	Número de personas inscritas en actividades de alfabetización informacional		
Significado	Número de usuarios que aprovechan las actividades de formación que se organizan		
Formulación	\sum Usuarios que han asistido a actividades de alfabetización informacional organizadas por la biblioteca		
Objetivo	Mostrar la actividad de las bibliotecas en la formación de los usuarios como medio para mejorar la utilización y acceso a los recursos de información		
Referente			
Datos / fuentes	REBIUN, INE, memorias anuales de las bibliotecas.		
Formato	Numérico		
Periodicidad	Anual		
Observaciones			

<i>Las bibliotecas mejoran el proceso de aprendizaje</i>		Valoración de la biblioteca en el proceso de aprendizaje	U12
<i>Perspectiva</i>	<i>Sociedad</i>		
<i>Función</i>	<i>Las bibliotecas mejoran el proceso de aprendizaje</i>		
U12	Valoración de la biblioteca en el proceso de aprendizaje		
Significado	Refleja la percepción de la comunidad universitaria y científica sobre el impacto de la biblioteca en aspectos concretos del proceso de aprendizaje.		

Formulación	Respuestas positivas a la pregunta / Total personas encuestadas
Objetivo	Pretende conocer la percepción de la comunidad universitaria y científica sobre el impacto de la biblioteca en distintos aspectos del proceso de aprendizaje.
Referente	
Datos / fuentes	Encuesta de satisfacción de usuarios
Formato	Porcentaje
Periodicidad	Anual
Observaciones	Los datos obtenidos pueden contrastarse con el impacto de la biblioteca universitaria y científica en la inserción laboral de los graduados y en el rendimiento académico: tasas de graduación, repitencia y abandono universitario.

<i>Las bibliotecas facilitan el acceso al conocimiento</i>		Total de ítems analógicos y digitales a disposición de los usuarios	U14
<i>Perspectiva</i>	<i>Sociedad</i>		
<i>Función</i>	<i>Las bibliotecas facilitan el acceso al conocimiento</i>		
U14	Total de ítems analógicos y digitales a disposición de los usuarios		
Significado	Cuantificar los recursos de información que las bibliotecas universitarias y científicas ponen a disposición de la comunidad universitaria y científica y de la sociedad en su conjunto		
Formulación	Σ documentos que constituyen la colección de la biblioteca independientemente de su tipología o soporte.		
Objetivo	Valorar la capacidad del Sistema para hacer accesibles, de forma gratuita para los ciudadanos, un conjunto de información de interés cultural, económico y social, que favorezca el crecimiento de los individuos y la sociedad en su conjunto		
Referente	Datos año anterior		
Datos / fuentes	REBIUN e INE		
Formato	Numérico		
Periodicidad	Anual		
Observaciones			

<i>Las bibliotecas facilitan el acceso al conocimiento</i>		Número de ítems analógicos y digitales incorporados	U15
<i>Perspectiva</i>	<i>Sociedad</i>		
<i>Función</i>	<i>Las bibliotecas facilitan el acceso al conocimiento</i>		

U15	Número de ítems analógicos y digitales incorporados
Significado	Ver el incremento anual de la colección
Formulación	Total Recursos de información adquiridos en el año anterior
Objetivo	Valorar la capacidad de las bibliotecas universitarias y científicas para actualizar la colección en beneficio de estudiantes e investigadores
Referente	Datos año anterior
Datos / fuentes	REBIUN e INE
Formato	Numérico
Periodicidad	Anual
Observaciones	

<i>Las bibliotecas facilitan el acceso al conocimiento</i>		Número de documentos suministrados a los usuarios.	U16
<i>Perspectiva</i>	<i>Sociedad</i>		
<i>Función</i>	<i>Las bibliotecas facilitan el acceso al conocimiento</i>		
U16	Número de documentos suministrados a los usuarios.		
Significado	Conocer el número de documentos utilizados y el acceso que se proporciona		
Formulación	Σ Documentos suministrados por la biblioteca		
Objetivo	Destacar el nivel de uso que tienen los recursos de información y conocer su accesibilidad		
Referente			
Datos / fuentes	REBIUN e INE		
Formato	Numérico		
Periodicidad	Anual		
Observaciones	Se deberían contemplar los documentos prestados (personal, interbibliotecario, sala) y los descargados		

<i>Las bibliotecas facilitan el acceso al conocimiento</i>		Descargas de documentos en repositorios institucionales	U17
<i>Perspectiva</i>	<i>Sociedad</i>		
<i>Función</i>	<i>Las bibliotecas facilitan el acceso al conocimiento</i>		
U17	Descargas de documentos en repositorios institucionales		

Significado	Ahorro del tiempo (y dinero), que supone la no adquisición (o la no tramitación de PI) de todos los documentos disponibles en abierto en los repositorios institucionales
Formulación	\sum documentos descargados de los repositorios institucionales
Objetivo	Conocer la influencia de la publicación open access y su repercusión en los servicios de información.
Referente	
Datos / fuentes	Repositorios institucionales
Formato	Numérico
Periodicidad	Anual
Observaciones	Para su análisis se podría contemplar el valor que tendría la adquisición de los documentos que se han depositado en repositorios institucionales, para ello se puede utilizar el calculador del CSIC
COMENTARIO	<i>Este sí que nos parece un indicador de impacto en la Sociedad</i>

<i>Las bibliotecas son un soporte imprescindible para el desarrollo cultural</i>		Número de acciones culturales promovidas por las bibliotecas	U19
<i>Perspectiva</i>	<i>Sociedad</i>		
<i>Función</i>	<i>Las bibliotecas son un soporte imprescindible para el desarrollo cultural</i>		
U19	Número de acciones culturales promovidas por las bibliotecas		
Significado	Valorar la labor de difusión y dinamización cultural llevada a cabo por las bibliotecas		
Formulación	\sum Acciones culturales promovidas por las bibliotecas o en las que se participan		
Objetivo	Destacar la labor de las bibliotecas 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.		
Referente	Datos año anterior		
Datos / fuentes	REBIUN y memorias anuales		
Formato	numérico		
Periodicidad	anual		
Observaciones			

<i>Las bibliotecas contribuyen al empleo y uso de las tecnologías</i>		Oferta de cursos de formación en competencias digitales	U22
<i>Perspectiva</i>	<i>Innovación y desarrollo</i>		
<i>Función/ Objetivo</i>	<i>Las bibliotecas contribuyen al empleo y uso de las tecnologías</i>		
U22	Oferta de cursos de formación en competencias digitales		
Significado	Valorar la implicación de las bibliotecas universitarias y científicas en la formación de los usuarios en competencias digitales		
Formulación	Σ cursos de formación en competencias digitales impartidos		
Objetivo	Mostrar la implicación de las bibliotecas en la mejora de las competencias y capacidades de investigadores y usuarios con objeto de mejorar el uso de las nuevas herramientas en su labor formativa e investigadora		
Referente			
Datos / fuentes	REBIUN ; Memorias anuales		
Formato	Numérico		
Periodicidad	Anual		
Observaciones			

<i>Las bibliotecas disponen de personal con la cualificación necesaria y actualizada para el cometido de su tarea</i>		Personal asistente a cursos de formación profesional	U28
<i>Perspectiva</i>	<i>Recursos Humanos</i>		
<i>Función</i>	<i>Las bibliotecas disponen de personal con la cualificación necesaria y actualizada para el cometido de su tarea</i>		
U28	Personal asistente a cursos de formación profesional		
Significado	Expresa la implicación del personal en su formación continua y actualizada		
Formulación	Σ asistentes a cursos de formación del personal		
Objetivo	Conocer la participación del personal en actividades formativas que le permiten adecuarse más fácilmente a las nuevas necesidades laborales.		
Referente			
Datos / fuentes	REBIUN ; Memorias anuales		
Formato	numérico		
Periodicidad	anual		
Observaciones	En el CSIC usamos el indicador: "Porcentaje del personal que asistió a cursos de formación" que creemos define más claramente la cualificación del personal que el número de cursos realizados.		

<i>Las bibliotecas contribuyen a la integración de las personas con riesgo de exclusión social</i>		Número de personas atendidas en programas de la biblioteca de soporte social	U-Otros 01
<i>Perspectiva</i>	<i>Sociedad</i>		
<i>Función</i>	<i>Las bibliotecas contribuyen a la integración de las personas con riesgo de exclusión social</i>		
U-Otros 01	Número de personas atendidas en programas de la biblioteca de soporte social		
Significado	Expresa implicación de la biblioteca en actividades de soporte social		
Formulación	\sum personas atendidas en estos programas		
Objetivo	Conocer la participación de la biblioteca en actividades de soporte social.		
Referente			
Datos / fuentes	Memorias anuales		
Formato	numérico		
Periodicidad	anual		
Observaciones	<i>Ejemplos - soporte a estudiantes presos o ingresados en hospitales, personas en la biblioteca acogidas a programas de penas substitutorias, personas en la biblioteca de programas de integración de personas con riesgo de exclusión social</i>		

<i>Las bibliotecas contribuyen a la sostenibilidad medioambiental</i>		Existencia de políticas aprobadas en relación al medioambiente	U-Otros 02
<i>Perspectiva</i>	<i>Sociedad</i>		
<i>Función</i>	<i>Las bibliotecas contribuyen a la sostenibilidad medioambiental</i>		
U-Otros 02	Existencia de políticas aprobadas en relación al medioambiente		
Significado	Expresa la implicación de la biblioteca en la sostenibilidad medioambiental		
Formulación	SI / NO		
Objetivo	Conocer la implicación de la biblioteca en la sostenibilidad medioambiental		
Referente			
Datos / fuentes	Memorias anuales		
Formato	SI / NO		
Periodicidad	anual		
Observaciones	<i>Otras posibles consideraciones: Número de acciones de soporte en la gestión de compras responsables.</i>		