



CRITERIO 9

RESULTADOS GLOBALES

9a. Resultados clave

Como se ha explicado en la Introducción a los Criterios de Resultados, los indicadores del sistema de seguimiento del cumplimiento del Plan Estratégico están distribuidos en todos los Criterios. Se incluyen en 9a los considerados claves para la sostenibilidad de la BUG y para asegurar un servicio excelente a usuarios:

1. **Económicos:** fuentes de financiación y presupuestos, inversiones y gastos en los recursos bibliotecarios.
2. **No económicos:** desarrollo de las colecciones y otros indicadores asociados al uso.

1. RESULTADOS ECONÓMICOS

1.1 FUENTES DE FINANCIACIÓN

Presupuesto asignado a la BUG. Aún en época de crisis, el presupuesto asignado a la BUG por la UGR aumenta hasta 2009, y se mantiene desde ese año, asegurando con ello la adquisición de los recursos de información necesarios para los procesos de aprendizaje, investigación y docencia (figura 9a.1).

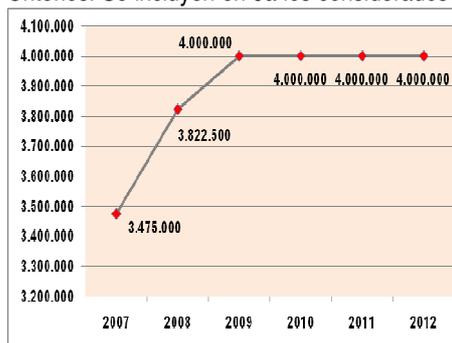


Fig. 9a.1 Presupuesto asignado a BUG por UGR (€)

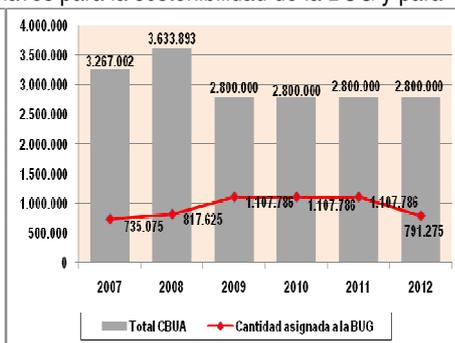


Figura 9a.2 Evolución presupuesto asignado CBUA

Financiación externa

- **CBUA.** El presupuesto del CBUA, formado por la subvención de la CEICYE de la Junta de Andalucía, más las transferencias de dicha Consejería del presupuesto de las universidades andaluzas, decreció entre 2008 y 2009 y se estabilizó desde entonces en 2.800.000 para el conjunto del Consorcio. Ahora bien, la cantidad asignada a la BUG aumentó en 2009 en lugar de decrecer, siendo una parte muy importante del total, aunque se ha ajustado en 2012 con el resto de bibliotecas del Consorcio (fig.9a.2).

- **Ayudas Digitalización.** El Ministerio de Cultura ayuda a las bibliotecas españolas con un presupuesto anual de 500.000€ utilizado para la creación, transformación de recursos digitales y su difusión y preservación. La fig.9a.3 muestra una comparativa con las ayudas concedidas a las Universidades. Se observa que la mayor beneficiaria es Granada (*proyecto Illiberis*), con la excepción de la concedida al Consorcio de Universidades de X en 2011. Es una muestra de credibilidad y confianza en el buen hacer de la BUG.

ENTIDADES UNIVERSITARIAS	Importe concedido		
	2009	2010	2011
Universidad de Granada	87.195,87	114.636,92	75.692,56
Consorcio de Universidades de X	68.562,61	60.553,41	150.000,00
Universidad 10	48.102,39	-	29.006,64
Universidad 13	41.980,96	85.307,18	38.636,72
Universidad 15	34.751,56	16.276,32	10.253,35
Universidad 12	27.583,84	-	-
Universidad 16	27.235,10	41.852,10	-
Consorcio de Bibliotecas Universitarias de X	23.811,26	-	22.832,32
Universidad 2	21.165,56	-	-
Universidad 8	20.976,32	-	-
Universidad 17	18.243,24	33.381,93	27.980,71
Universidad 18	17.925,05	15.090,38	26.265,63
Universidad 19	17.508,28	26.008,08	-
Universidad 20	10.648,14	-	-
Universidad 4	12.090,07	-	-
Universidad 3	9.722,93	-	3.805,39
Universidad 21	7.781,46	-	11.494,22
Universidad 22	4.715,56	16.545,92	-
Universidad 23	-	14.514,20	16.037,94
Universidad 24	-	57.995,04	22.049,20
Universidad 25	-	17.838,52	-
Universidad 26	-	-	53.144,97
Universidad 27	-	-	11.800,35
Total ayudas a entidades universitarias	500.000	500.000	499.000

9a.3 Ayudas concedidas a Universidades por el Ministerio de Cultura

1.2. INVERSIONES Y GASTOS

La figura 9a.4 muestra las inversiones y gastos realizados, a cargo del presupuesto asignado por la UGR. Es de destacar que **las inversiones en recursos de información** (cuatro primeros ítems) se han mantenido en cercanos o superiores a los 3 millones € hasta 2010, aunque en 2011 y 2012 ha sufrido un descenso. También la inversión en publicaciones electrónicas ha descendido, mientras que se mantiene o aumenta moderadamente la inversión en BBDD. La mayoría de gastos de encuadernación y conservación están correlacionados al tratamiento técnico de las revistas en papel, por lo que estos gastos, al igual que el "papel", disminuyen.

Inversiones y gastos	2008	2009	2010	2011	2012
Monografías bibliotecas Centros	877.526	1.010.103	1.132.149	1.056.374	751.842
Revistas en papel centralizadas	824.583	838.399	627.360	426.256	210.906
Publicaciones periódicas electrónicas	1.589.145	695.511	1.199.972	670.038	829.846
Bases de datos (BBDD)	204.227	249.941	332.100	400.140	340.282
Material informático (manto. y renovación)	274.631	337.826	343.806	322.841	133.319
Encuadernación y conservación	78.104	87.437	69.686	62.617	52.590
Gastos de funcionamiento	63.662	144.279	29.146	67.433	232.960
Otros	20.480	43.736	121.257	65.423	175.586
Contratos investigación y becas de apoyo técnico	26.056	80.325	149.500	89.474	42.000
Edición	98.937	14.016	5.001	14.984	14.277
Total	4.057.350	3.501.575	4.009.978	3.175.580	2.783.609

Figura 9a.4 Inversiones y gastos

1.3. INVERSIONES EN RECURSOS DE INFORMACIÓN

La Fig. 9a.5 presenta las inversiones en recursos de información correspondientes a los presupuestos de la UGR y del CBUA. En el apartado suscripciones a revistas en papel, desde el año 2009, hay un descenso debido a la preferencia de las suscripciones en formato electrónico. Con respecto a los recursos de información electrónica suscritos por la BUG, en los años 2009 y 2010, hay un mayor gasto debido al adelanto del pago de algunos recursos para años posteriores; por último el gasto en información electrónica con cargo al CBUA, en 2012, ha bajado con respecto a años anteriores, debido al ajuste que se ha realizado por la disminución del presupuesto de la CEICYE ha asignado al Consorcio.

	2008	2009	2010	2011	2012
Adquisiciones de monografías UGR	1.523.387	1.863.151	1.636.811	1.605.582	1.165.220
Suscripciones a revistas papel UGR	945.342	838.399	627.360	426.256	210.906
Información electrónica UGR	1.629.419	2.069.702	2.182.798	1.358.605	1.490.585
Información electrónica CBUA	817.625	1.107.786	1.107.786	1.107.786	791.275
Total	4.915.772	5.879.038	5.554.755	4.498.229	3.657.986

Figura 9a.5 Evolución del gasto en información bibliográfica

Compra de bibliografía básica. La Figura 9a.6 la evolución del ratio de compra de bibliografía básica por alumno de grado, creciente hasta 2010. La bajada se debe, en parte, a la compra de libros electrónicos, y a algún remanente a gastar a lo largo de 2013.

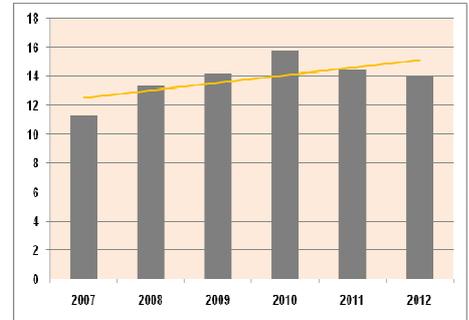


Fig. 9a.6 Ratio presupuesto para bibliografía básica por alumno de grado

Inversión en recursos electrónicos. Aun habiendo sufrido una bajada como se ha mencionado, el porcentaje de inversión en recursos electrónicos, con respecto al papel, ha aumentado sistemáticamente excepto en los dos últimos años, y en general se sostiene por encima del 50%, lo que confirma la apuesta de la BUG en apoyo al I+D+i, (Figura 9a.7).

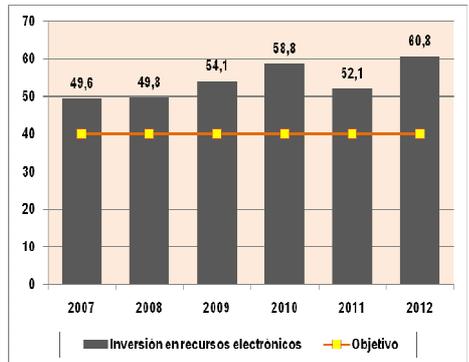


Fig. 9a.7 Inversión recursos electrónicos vs total (%)

Inversión en revistas por investigador. La Figura 9a.8 muestra los resultados de Inversión en revistas por investigador en comparación con la media de REBIUN. Cómo se puede apreciar, la BUG supera la media de REBIUN todos los años.

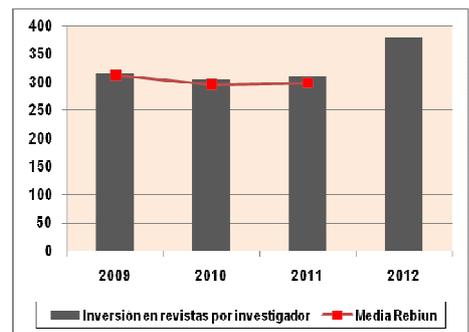


Figura 9a.8 Inversión en revistas por Investigador

2. RESULTADOS NO ECONÓMICOS

2.1 DESARROLLO DE COLECCIONES. FONDOS EN CATÁLOGO AUTOMATIZADO

Se presentan los datos de lo incluido en nuestro sistema automatizado. Se ha dividido en tres apartados: 1. Registros bibliográficos y de ejemplares, 2. Recursos electrónicos y 3. Donaciones. Todos los datos están segmentados por centros y por tipo de material.

1. Registros bibliográficos y de ejemplares. Evolución por nivel bibliográfico

La figura 9a.9 muestra la evolución de los registros bibliográficos y de ejemplares incluidos en la Base de datos del Catálogo informatizado de la BUG, sobre: monografías, publicaciones seriadas, tesis, fondo antiguo y vaciados. La evolución ha sido creciente cada año. En 2011 se hizo una revisión de los registros bibliográficos de publicaciones periódicas fusionando una buena parte de ellas, por lo que en este tipo de material se han computado únicamente los registros de fondos. También se revisaron las referencias de tesis.

Exclusividad de la colección por centros. Hay un porcentaje de títulos específicos que sólo están ubicados en ciertos centros, para que éstos respondan adecuadamente a las necesidades bibliográficas de los alumnos y, al mismo tiempo, a las específicas de los investigadores, a partir del nivel de compromiso de los departamentos con la BUG.

2. Recursos electrónicos

Bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos y guías temáticas son los recursos electrónicos disponibles para todos los usuarios. Incluimos datos de los más importantes.

Bases de datos. Cada año se mantienen, cesan o se incorporan nuevas BBDD, en función de necesidades. Disponemos de 156 bases de datos (frente a las 135 de 2011).

Las búsquedas realizadas en dichas bases de datos, como se ve, crecen año a año (figura 9a.10), lo que denota el interés de la selección de las bases de datos disponibles.

Revistas electrónicas. El número de títulos de publicaciones periódicas que nos ofrecen sus artículos a texto completo ha mantenido una evolución positiva continua (figura 9a.11). La mayor parte corresponde a suscripciones, aunque existe también un porcentaje de revistas gratuitas.

Libros electrónicos.

La adquisición de libros incrementa cada año. En esta línea, últimamente se han suscrito dos plataformas de libros: IngeBook y EbookEnciclo.

	2008		2009		2010		2011		2012	
	Bibliogr.	Ejempl.	Bibliogr.	Ejempl.	Bibliogr.	Ejempl.	Bibliogr.	Ejempl.	Bibliogr.	Ejempl.
Monografías	558.608	836.043	626.659	904.134	668.952	985.778	760.334	1.042.575	832.280	1.106.009
Publicac. seriadas	26.532	10.043	27.462	10.738	56.896	57.344	54.842	66.347	74.804	87.503
Tesis	22.681	8.567	23.354	8.921	32.186	13.725	30.542	17.187	32.113	18.524
Fondo antiguo	112.056	53.311	115.069	58.342	116.958	61.104	117.256	61.605	119.113	65.464
Vaciados	201	3	1.557	3	-	5	-	6	1047	7
Totales	720.078	907.967	794.101	982.138	874.992	1.117.956	962.974	1.187.720	1.059.357	1.277.507

Figura 9a.9 Evolución del contenido de la base de datos: Registros bibliográficos y de Ejemplares

Además se ha añadido una colección de la editorial Cambridge y completado nuestra colección de Springer (fig.9a.12).

El total de libros electrónicos ofrecidos por la BUG es 632.791 a finales de 2012 (fig. 9a.14). Hasta 2010 se daba el dato de los libros electrónicos accesibles a través de nuestro catálogo. Desde 2011 damos el dato referido a todos los libros electrónicos accesibles a través de los recursos electrónicos de nuestra página web, de ahí el incremento tan notable que se produce en 2011 y 2012 (figura 9a.12).

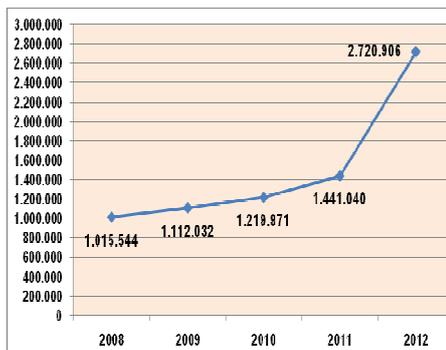


Figura 9a.10 Búsquedas en Bases de datos

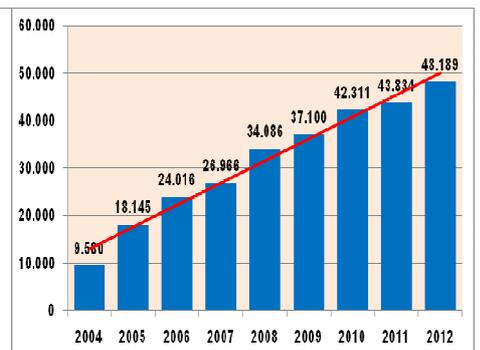


Figura 9a.11 Evolución Nº de títulos de revistas

En 2011 se inició la compra de libros electrónicos sueltos a través de las plataformas de algunas editoriales que actualmente ofrecen esta opción.

Registros informatizados. En la Fig. 9a.13 se ve el aumento del porcentaje de registros informatizados del catálogo, frente al total. Este resultado se debe al esfuerzo económico de la BUG en la **automatización de su fondo**, que en el año 2012 llega al 99% del total.

Libros electrónicos por colecciones. Como nota informativa, en la figura 9a.14 se indican las cantidades de libros electrónicos por colecciones (año 2012).

Descargas de artículos. Las **descargas de artículos** a texto completo por parte de usuarios, alumnos e investigadores, muestran tendencias muy positivas (Figura 9a.15). Esto es señal del uso de esta colección, y de que cada vez los usuarios están más informados y formados para utilizarlos. En todas las áreas temáticas es generalizado el desarrollo de la descarga de artículos, siendo muy demandado por los usuarios de la UGR.

3. Donaciones

Cada año la BUG recibe documentos en donación de distintas procedencias, de las cuales comentamos, por su interés, la recibida entre 2008 y 2012 de la Biblioteca Confucio, fruto de un convenio entre la Universidad de Pekín y la UGR. En 2008 se recibieron 2.500 ejemplares, junto con material audiovisual, durante 2009 un segundo envío, también con unos 2.500 ejemplares. Durante 2010, 2011 y 2012 se han recibido 7.098, 10.479 y 12.091 respectivamente.

2.2 COOPERACIÓN REBIUN Y CBUA. COMPARACIONES

La BUG mantiene una actividad continua de colaboración con REBIUN. Su aportación de registros al Catálogo Colectivo de REBIUN es continua.

Comparaciones REBIUN. Un resultado clave relacionado con el incremento de la colección se refleja en la figura 9a.16. Como se puede apreciar, los valores de monografías ingresadas al año en la BUG superan notablemente la media de REBIUN.

También los valores de las consultas y descargas de los recursos electrónicos en general y por investigador, superan las cifras de otras universidades y la media de REBIUN. Esto es debido al grado de conocimiento que tienen los investigadores de los recursos ofertados (resultados incluidos en 6b fig.6b.18 y 6b.19).

Consortio de Bibliotecas Universitarias de Andalucía (CBUA)

El Catálogo Colectivo del CBUA, se nutre de los registros aportados por los sistemas locales que forman la red de bibliotecas. Aparte de la aportación profesional de la UGR a CBUA, explicada anteriormente (*Presidencia y Secretariado del Consorcio, del Consejo de Gobierno, colaboración en los grupos de trabajo, en la Juntas Técnicas, etc.*), la BUG mantiene una alta aportación al Catálogo Colectivo del Consorcio (CatCBUA). Además, la BUG lleva la administración del Catálogo. El total de registros máster incorporados a la base de datos del sistema Central Inn-Reach incrementa cada año, llegando en 2012 a 2.397.526 (fig. 9a.17). En cuanto a los registros de Institución, la figura 9a.18 refleja la evolución creciente de los mismos.

En ambos casos el volumen de registros aportados por la BUG se mantiene en segundo puesto tras la número 8, universidad de mayor tamaño.

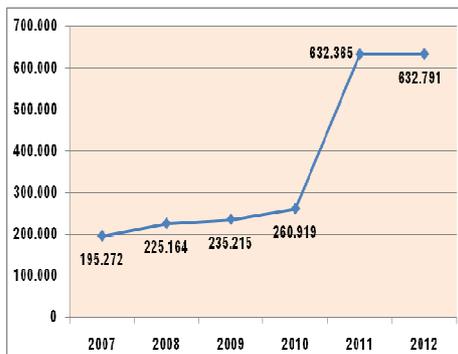


Fig. 9a.12 Evolución del número de libros

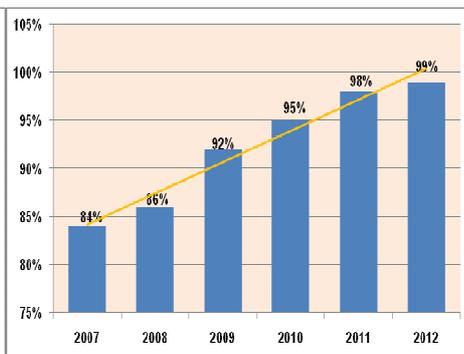


Fig. 9a.13 Registros de volúmenes informatizados

Colecciones	Número de documentos
Cambridge books online	149
Cambridge Histories Online	314
CISnet	355
e-libro	115.021
Eboo-Enciclo	2000
EEB	5348
EEBO	125000
Elsevier	5.324
Ingebook	300
Literature Online	350000
Netbiblio	287
Oxford English Dictionary	1
Oxford Reference Online	141
Patrologia latina	1
Referexengineering	114
Safari	6.139
Sagereference online	100
Springerlinkebooks	20.397
Springerprotocols	1000
Teatro español del siglo de oro	800
Total	632.791

Figura 9a.14 Libros electrónicos (colecciones)

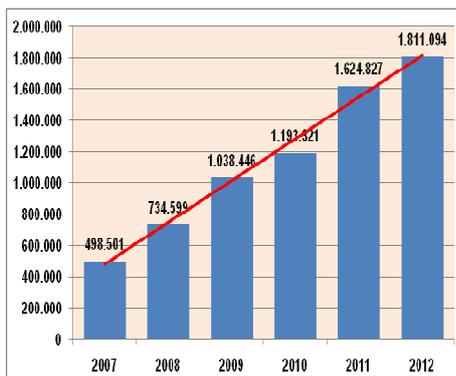


Figura 9a.15 Descargas de artículos

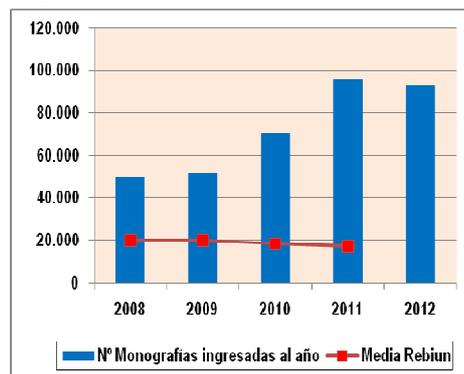


Fig. 9a.16 Monografías ingresadas

Universidad	2008	2009	2010	2011	2012
Universidad 1	76.173	74.494	74.134	78.386	108.313
Universidad 2	185.821	190.839	194.378	198.503	203.458
Universidad 3	123.929	134.655	142.680	156.342	177.682
Universidad de Granada	345.034	378.269	402.603	467.300	499.257
Universidad 4	74.839	79.769	85.579	106.743	82.543
Universidad 5	188.254	123.260	131.394	133.075	152.174
Universidad 6	319.930	327.147	331.945	342.882	352.201
Universidad 8	522.470	568.230	585.710	742.859	758.822
Universidad 7	41.777	48.370	52.996	59.575	63.076
Total	1.878.227	1.925.033	2.001.419	2.285.665	2.397.526

Figura 9a.17 Evolución de los registros master aportados al Catálogo colectivo CBUA

Universidad	2008	2009	2010	2011	2012
Universidad 8	914.569	993.150	1.034.490	1.249.671	1.888.552
Universidad de Granada	680.178	760.198	806.247	915.321	1.242.531
Universidad 1	244.076	260.577	269.225	315.870	273.537
Universidad 2	469.783	497.029	512.952	561.360	794.664
Universidad 3	405.048	440.711	467.878	529.681	521.587
Universidad 5	304.419	336.719	368.333	397.097	327.761
Universidad 4	198.418	231.237	253.361	310.311	228.150
Universidad 6	620.727	655.301	678.819	729.128	804.218
Universidad 7	154.815	179.279	198.789	219.386	165.704
Total	3.992.033	4.354.201	4.590.094	5.227.825	6.246.704

Figura 9a.18 Registros de institución aportados a CBUA

Préstamo consorciado CBUA. A partir de enero de 2011 entró en funcionamiento el préstamo CBUA que incluye a Bibliotecas Universitarias Andaluzas, poniendo a disposición de la comunidad universitaria más de dos millones de documentos que, sin ningún coste para el usuario, se pueden solicitar como préstamo y que estarán disponibles en la Biblioteca desde la que se solicita. Se amplía información en 6b.

Evaluación de recursos electrónicos CBUA. Evaluar la colección electrónica de CBUA se sustenta en su propia misión de mejorar el aprovechamiento de los recursos económicos, la accesibilidad y el uso compartido de las tecnologías de la información. Con esta información, se avanza en el estudio de la rentabilidad de los productos, conjugando el coste y el uso, tomando las acciones necesarias para mejorar los resultados y para la adquisición o renovación de licencias.

Metodología. Los criterios utilizados (segmentación) para analizar el uso de los recursos electrónicos adquiridos por el CBUA son los siguientes: *Nº de títulos por recurso, Clasificación de los recursos por área temática, Nº de consultas por Universidad y total CBUA, Nº de descargas por Universidad y total CBUA, Nº de usuarios, estudiantes (1º y 2º ciclo, 3º ciclo, títulos propios) y profesores por Universidad y Coste del recurso.* Las figuras 9a.19 y 9a.20 muestran una comparativa de las consultas y descargas de recursos desde la colección electrónica CBUA, en 2010 y 2011. Como se ve, la UGR se mantiene la primera en consultas y la segunda en descargas, tras Universidad 8.

2.3 CONTRIBUCIÓN A LA INVESTIGACIÓN Y SU VISIBILIDAD

En octubre de 2009, la UGR puso en funcionamiento su nuevo servicio DIGIBUG, Repositorio Institucional de la Universidad, con doble objetivo: *incrementar la accesibilidad a la ciencia producida por la UGR y lograr el aumento de la visibilidad y “valor” público de la institución.* Desde entonces ha crecido espectacularmente tanto el número de documentos en acceso abierto como el de visitas (figs. 9a.21 y 22).

Los volúmenes se clasifican por comunidades, (*Investigación, Revistas, Docencia, Institucionales y Fondo Antiguo*). Casi un 60% del total pertenece a Fondo Antiguo.

Este repositorio cumple todos los requisitos para estar presente en directorios y registros nacionales e internacionales. Esto posibilita aumentar la visibilidad de la ciencia que produce la UGR y su aportación de Fondo antiguo. Las consultas han aumentado espectacularmente cada año. En el Ranking de Repositorios Institucionales elaborado por el Laboratorio de Cibermetría del CSIC, DIGIBUG aparecía en 2009 en el puesto 384, de 800 repositorios internacionales, mientras que en julio de 2012 ya ocupaba el puesto 301 entre 1.438 repositorios internacionales, habiendo ocupado la **primera posición** desde el principio, entre las Universidades Andaluzas, Aparte de España, el repositorio recibe numerosas visitas internacionales. Los lugares de visitas se concentran habitualmente en 73 países. España, México, Colombia, otros países de Latinoamérica, Estados Unidos y Europa son los lugares desde donde más nos consultan.

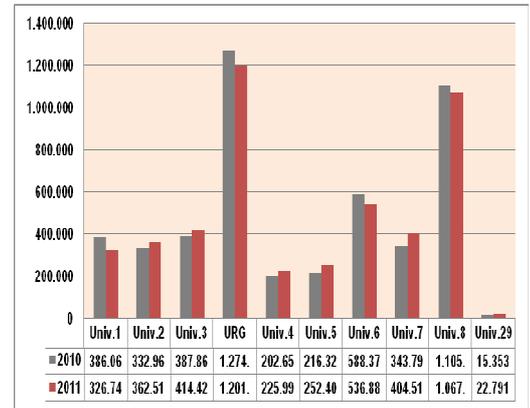


Figura 9a.19 Comparativa CBUA de Nº de consultas

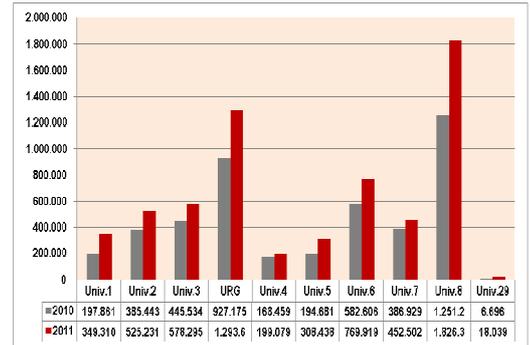


Figura 9a.20 Comparativa CBUA de Nº de descargas

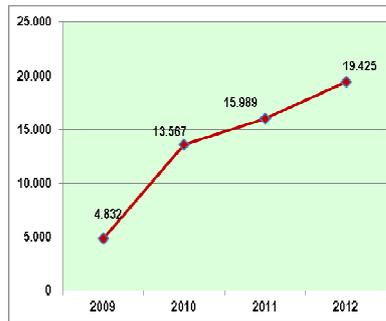


Figura 9a.21 DIGIBUG Nº de documentos

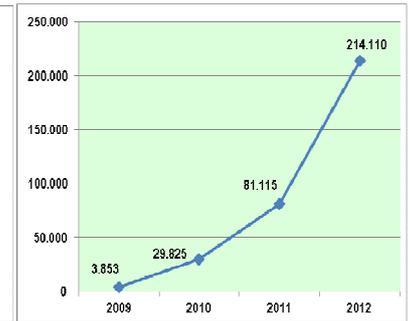


Figura 9a.22 DIGIBUG Nº de consultas

9b. Indicadores del Desempeño

En este subcriterio se incluyen los siguientes tipos de resultados de desempeño:

1. Indicadores de mejora de los procesos
2. Principales magnitudes en instalaciones y equipos
3. Indicadores relativos a equipos
4. ANEXO A RESULTADOS GLOBALES: Indicadores de cumplimiento de la Carta de Servicios, del Contrato-Programa y del Plan Estratégico.

1. INDICADORES DE MEJORA DE PROCESOS

Los indicadores/resultados relativos a la gestión/mejora de los procesos tienen influencia prácticamente en todos los resultados de la BUG. De hecho, algunos de ellos son parte de los indicadores clave contenido en la Carta de Servicios y otros ya están explicados en algunos subcriterios. No obstante, incluimos aquí todos los que se consideran fruto de la mejora de los procesos, que son objeto de seguimiento a través de los mecanismos del Sistema de gestión de la calidad, indicando aquellos que ya están en otros subcriterios (figura 9b.1). Como se puede observar, salvo alguna excepción, todos los indicadores mejoran continuamente y cumplen con los límites establecidos.

En el caso de préstamo interbibliotecario, se puede ver la diferencia sostenida entre los tiempos de servicio de la BUG (*Porcentaje de servidos en menos de 6 días*) frente a los servicios de otras universidades (*Porcentaje de recibidos en menos de 6 días*) que depende de otras bibliotecas.

En cuanto a la **evolución de “Documentos obtenidos por préstamo interbibliotecario por investigador”** el hecho de descender significativamente es muy positivo ya que significa que la dependencia de los investigadores de material de otras universidades es cada vez menor, por una mayor autosuficiencia de la BUG.

Hay dos indicadores relacionados con el proceso de préstamo que, a pesar de mantenerse dentro del límite, vigilamos muy especialmente ya que la tendencia no resulta positiva a lo largo de los últimos años:

- *Ejemplares no devueltos por préstamos al mes*: N° de ejemplares no devueltos en plazo, aumentando. Varias causas y las soluciones están bajo estudio.
- *Reclamaciones que afirman devuelto*: El valor tiene que estar por debajo de 200 y, aunque cumple el objetivo, hay que vigilar el proceso.

INDICADOR Mejora de Procesos	Límite	2007	2008	2009	2010	2011	2012	Ref sub.
Gasto en adquisiciones por usuario	40%	43,37	56,95	59,32	56,90	57,46	61,64	9a
Inversión en recursos electrónicos sobre el total	30%	49,60%	49,83%	54,09%	58,80%	52,14%	60,76%	9a
Incremento de bibliográficos respecto al curso anterior	8%	8,12%	9,49%	10,97%	10,9%	13,8%	11,86%	9b
Incremento de ejemplares respecto al curso anterior	5%	6,95%	5,52%	14,96%	8,49%	8,95%	6,20%	9b
Préstamo por usuario	5	6,29	6,4	6,8	6,7	7,2	7,9	6b
Porcentaje de la colección prestable	65%	97,00%	94,54%	67,03%	67,90%	70,2%	73,93%	---
Consultas al catalogo por usuario	35	45	45,2	40	17,3	59,8	81,3	6b
Ejemplares no devueltos por préstamos al mes	<3%	0,80%	0,82%	0,87%	1,01%	1,04%	1,28%	6b
Visitas al página web por usuario	15	21	29,2	23	22,1	20,7	18,9	6b
Reclamaciones que afirman devuelto	<200	134	132	149	163	187	176	6b
Porcentaje de documentos recibidos en menos de 6 días	30%	28,78%	41,60%	49,83%	61,04%	46,38%	69,33%	6b
Porcentaje de documentos servidos en menos de 6 días	75%	80,27%	87,36%	92,03%	95,23%	93,50%	97,65%	6b
Documentos obtenidos por préstamo interbibliotecario por investigador	0,7	0,74	0,38	0,50	0,17	0,14	0,15	6b
Promedio del apartado de Valor afectivo de las encuestas de satisfacción	6,5	6,90	6,82	7,04	7,26	7,51	n.d	6a
Promedio del apartado de Biblioteca como espacio de las encuestas de satisfacción	6,5	6,12	5,92	6,23	6,38	6,5	n.d	
Promedio del apartado de Gestión de información de las encuestas de satisfacción	6,5	6,35	6,54	6,76	7,14	7,34	n.d	

Figura 9b.1 Indicadores de mejoras de los procesos. Los estándares son límites mínimos salvo en los casos en que se indica < que son máximos

En cuanto a **Consultas al catálogo por usuario**, en octubre de 2010 se implementó el nuevo buscador Encore. En ese momento, aun no se había desarrollado el módulo de estadísticas por lo que solo se contabilizaron las consultas a través del modo tradicional, y en el primer trimestre del curso académico es cuando se produce un mayor número de consultas, de ahí su valor ese año.

Porcentaje de la colección prestable. El límite no se puede aumentar porque en 2007 y 2008 la mayoría de la colección era prestable porque

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
No conformidades	4 m.	0	0	2 m.	0	0
Observaciones	19	17	28	24	13	10

Figura 9b.2 Resultados de las auditorías externas m: menores

estaba constituida básicamente por el fondo de libros destinados a alumnos. En 2009 se produce un incremento en la catalogación de otro tipo de fondos que no se presta (fondo antiguo, obras de referencia, etc.). Por esta razón desciende el porcentaje.

Resultados de las auditorías externas. Cada año tiene lugar la auditoría externa del Sistema de Gestión de Calidad con los resultados que se incluyen en la figura 9b.2.

2. MAGNITUDES EN INSTALACIONES

Superficie, puestos y estanterías. Las magnitudes clave de las infraestructuras de la BUG se muestran en la fig. 9b.3. A pesar de la limitaciones de espacio, todos aumentan.

Nº de alumnos por puesto de lectura. Tanto la evolución del ratio de alumnos por puesto de lectura como la comparación con el valor medio de todas las Bibliotecas Universitarias son positivos (Figura 9b.4). (Nota: **los resultados descendentes son positivos**: menor número de estudiantes por puesto). Este es el resultado del esfuerzo que viene haciendo la UGR en la adecuación de sus instalaciones al EEES.

3. EQUIPOS

Equipos informáticos. En la figura 9b.5 podemos ver la evolución de los equipos informáticos de uso público y de gestión del equipamiento informático en el conjunto de la BUG, que llega a niveles de informatización muy significativos tanto en el caso de su personal como de sus usuarios. Con relación a los últimos, la apuesta de la BUG por el uso de las TICs para búsqueda y lectura se manifiesta en la figura 9b.6: el ratio de estudiantes por puesto informatizado, que evoluciona muy favorablemente (bajar es positivo), en comparación con REBIUN.

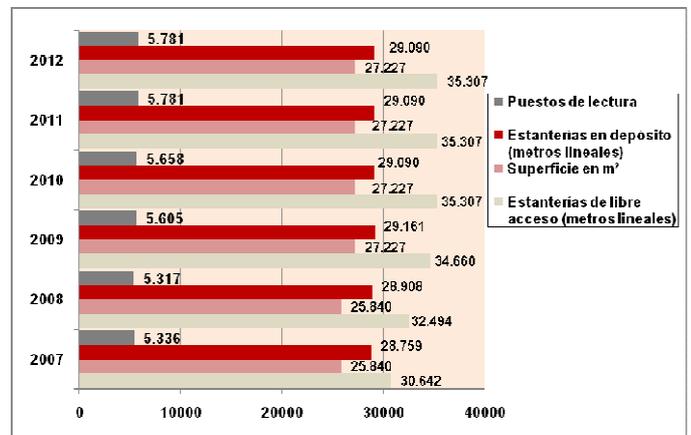


Figura 9b.3 Evolución en Instalaciones

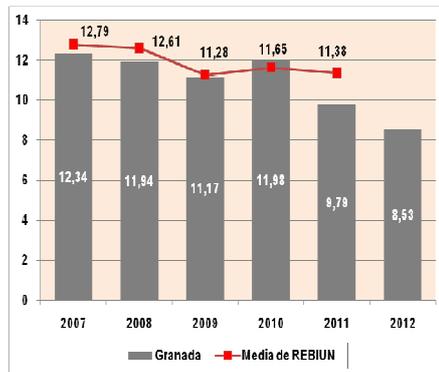


Figura 9b.4 Nº de alumnos por puestos de lectura

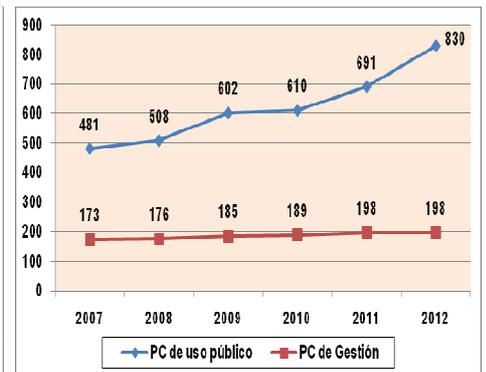


Figura 9b.5 Evolución de equipos informáticos

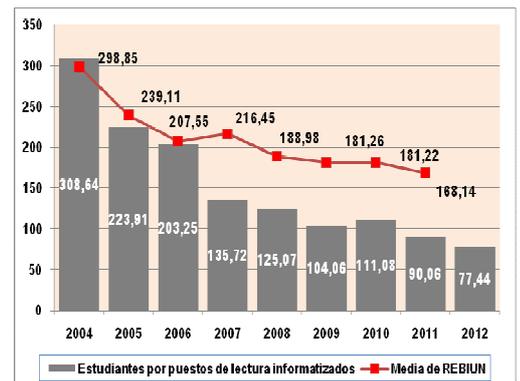


Fig. 9b. 6 Estudiantes por puesto informatizado

Máquinas de autopréstamo/autodevolución. La BUG ha sido pionera en la instalación de máquinas de autopréstamo/autodevolución en algunos de sus puntos de servicio, con 4 máquinas en 2007 y otras 2 en 2009. De las 70 bibliotecas que recoge REBIUN, sólo 35 cuentan con máquinas de autopréstamo. La figura 9b.7 muestra una comparativa de la BUG en el número de máquinas con otras Bibliotecas y la media de REBIUN.

Evaluación y Homologación de Proveedores

Como se explica en 4d, la BUG aplica una metodología para evaluar a los *proveedores de recursos de información (impresos y electrónicos)*, a los de *préstamo interbibliotecario* y a *proveedores de servicio/material de oficina*. Debido a la complejidad del procedimiento, mostramos solamente un ejemplo en la figura 9b.8 del año 2012, en porcentaje de proveedores evaluados "aptos".

En el caso de los proveedores de libros, se evalúan todos los que trabajan con la Biblioteca. En el caso de proveedores de préstamo interbibliotecario, se evalúan los que superaban las 15 peticiones al año. Los proveedores de recursos electrónicos se evalúan todos, ya que se trata de proveedores únicos. Los proveedores de servicios de mantenimiento, de material de oficina, de material informático, de servicios de encuadernación, etc. son evaluados en base a los criterios de coste, tiempo de respuesta y eficacia.

RANKING EN REBIUN

La BUG mantiene una posición muy destacable en una serie de mediciones y resultados relevantes en comparación, no solamente con la media de REBIUN, sino frente al conjunto de las **70 universidades** que proporcionan sus datos. Aunque muchos de los resultados mostrados en la figura 9b.9 ya aparecen anteriormente, no se han presentado en forma de ranking de posicionamiento frente a las demás bibliotecas universitarias, lo que hacemos ahora. Como se puede ver las posiciones de la BUG se pueden considerar a la cabeza de la mayoría y en general, mejorando.

ANEXO A RESULTADOS GLOBALES

Para la BUG es muy importante monitorizar y analizar sistemáticamente el grado de cumplimiento de tres conjuntos aspectos en el cumplimiento de su misión y avance hacia su visión:

1. *Compromisos con usuarios:* Carta de servicios.
2. *Compromisos con la Institución:* Contrato-Programa.
3. *Cumplimiento de su Plan Estratégico*

En cada caso hay conjuntos de indicadores cuyos resultados evidencian el nivel de cumplimiento.

En el caso de la Carta de Servicios y el Contrato Programa algunos de ellos, por su naturaleza, ya están incluidos anteriormente en los subcriterios correspondientes; aun así, reproducimos aquí las tablas completas que permiten ver el conjunto.

En el caso del seguimiento del cumplimiento de las líneas estratégicas, todos ellos se incluyen en los subcriterios correspondientes, tal como se indica.

1. CUMPLIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS

En la revisión de Carta de servicios en 2011 se ajustaron los indicadores y compromisos en función de las características que más valoran y aprecian los usuarios. Muchos de los indicadores que eran de naturaleza interna, se han omitido en la nueva Carta de servicios de 2012.

La figura A.1 muestra los indicadores de la Carta de Servicios 2012, y los estándares de cumplimiento según consta en la misma

como documento público. En la columna derecha se indican los que ya aparecen en subcriterios. Como se puede observar, el estándar comprometido se cumple en todos ellos, como se ha cumplido en los años anteriores salvo contadas excepciones (no se incluyen por espacio, pero están disponible). Cada uno de estos indicadores se corresponde con un compromiso de calidad adquirido con nuestros usuarios (con objetivos cuantificados) y servirá para la medir el grado de consecución de dicho compromiso.

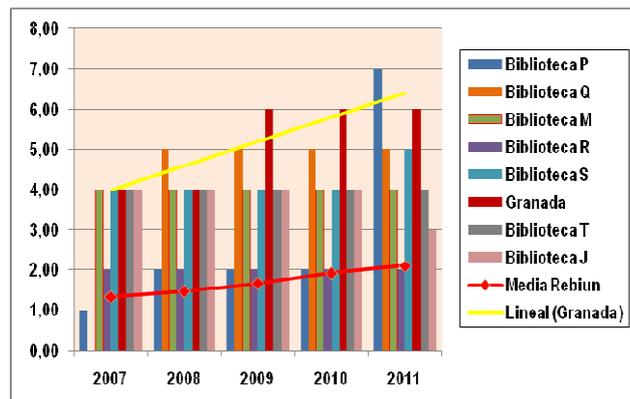


Figura 9b. 7 Comparativa evolución de nº de máquinas

Proveedores	Aptos
Evaluación de proveedores de libros	87%
Préstamos Interbibliotecarios Artículos	92%
Préstamos Interbibliotecarios Libros	100%
Recursos electrónicos	100%
Material oficina, Impresiones, Informática, Encuadernación	100%

Figura 9b. 8 Ejemplo resultados evaluación y homologación proveedores 2012

Concepto	2010			2011		
	BUG	REBIUN	Pos BUG	BUG	REBIUN	Pos. BUG
Ordenadores de gestión	178	100	n/d	197	101	10
Ordenadores de uso público	610	272	n/d	691	294	6
Lectores y reproductores diversos	244	78	6	324	100	5
Máquinas de autopréstamo-autodev.	6	2	6	6	2	9
Colecciones						
Total volúmenes	1290506	558076	6	1386537	549401	2
Ingresos anuales	70656	18270	1	96031	19977	1
Servicios						
Número de entradas a la Biblioteca	3782965	1821067	5	3811381	1430631	3
Préstamos domiciliarios	481630	226676	10	504295	230399	10
Consultas al catálogo biblioteca	3000771	3054868	12	4750920	3210026	11
Búsquedas o consultas rec. electrónicos	1631386	500302	4	1855416	637734	6
Docs. descargados recursos electrónicos	1154129	490594	6	1725331	457850	4
Número de cursos impartidos	210	161	16	287	154	13
Nº de cursos imp. formación reglada	30	38	15	39	40	14
Nº de cursos imp. no formación reglada	180	131	13	248	116	7
Número total de horas de formación	1089	385	7	2628	407	1
Número total horas formación reglada	586	197	5	2135	197	1
Nº total de horas de formación no reglada	503	247	6	493	225	8
Afluencia						
Visitas a la Biblioteca/horas de apertura	1741	---	3	1785	537	3

Fig. 9b. 9 Ranking REBIUN: posicionamiento de la BUG en indicadores relevantes (70 universidades)

INDICADOR Carta de Servicios	Estándar	2012	Sub
Tiempo medio de respuesta a consultas electrónicas	<= 2	2	6b
Porcentaje de quincenas en las que se publica en la Web las nuevas adquisiciones	100%	100%	6b
Número de acciones formativas realizadas en el curso académico	>80	176	6b
Ratio ordenadores - miembros de la comunidad universitaria	<150	77,44	9b
Porcentaje de disponibilidad online del sistema de renovación de préstamos	>95%	98,84%	---
Porcentaje de solicitudes de préstamo interbibl. servidas en 6 días o menos	>60%	98%	6b
Porcentaje de bibliotecas con al menos un aparato de reproducción de documentos	100%	100%	9b
Número de actividades culturales con participación de la Biblioteca	>8	38	9b

Figura A.1 Indicadores de cumplimiento de la Carta de Servicios 2012.

2. CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO PROGRAMA

La BUG mide el grado de cumplimiento del Contrato-Programa suscrito con la UGR a través de una serie de indicadores y estándares comprometidos. Los estándares son muy diversos, algunos de ellos no cuantificables como variables sino como acciones específicas realizadas frente a un Plan o programa, por lo que suelen variar cada año. Otros se mantienen. La BUG **ha cumplido sistemáticamente el 100% de sus compromisos** con la Institución. No se incluye el detalle por espacio, pero los datos están disponibles.

3. CUMPLIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO

La figura A.2 incluye los indicadores que utilizamos para hacer un seguimiento y asegurar el cumplimiento del Plan Estratégico de la BUG.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS		INDICADORES		Subcri.	
EJE ESTRATÉGICO 1: Aprendizaje					
Definición: Orientar, facilitar y contribuir al proceso de enseñanza y aprendizaje a docentes y estudiantes dentro del nuevo modelo del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) Recursos: Propios, Gabinete de Recursos Humanos-Formación del PAS, CVUG, Servicio de Informática. Resultados esperados: Conseguir un mayor nivel de alfabetización informacional, con usuarios autosuficientes y la sensibilización de los usuarios en la importancia de la misma	1.1 Incrementar la actividad de formación de usuarios (Alfabetización Informacional) que permitan a los usuarios ser autosuficientes en competencias informacionales.	Nº de acciones de formación realizadas	Nº de asistentes en las acciones de formación	6b	
		Nº de materiales virtuales descargadas	Grado de satisfacción de los usuarios	6b,9a	
	1.2 Establecer acuerdos transversales con otros Servicios de la Universidad para fortalecer el aprendizaje dentro del Centro de Recursos.	Nº de acciones de formación realizadas para el personal bibliotecario (formación de formadores)	Acuerdos realizados (SI/NO)		7b
		Acuerdos realizados	Número de horas de formación del personal		---
	1.3 Continuar con la adecuación, equipamiento y reordenación de los espacios de la BUG que permitan el aprendizaje individual y colectivo de los estudiantes.	Nº de centros habilitados	Nº de PCs disponibles para uso público	Nº de sistemas de autopréstamo instalados	7a
		Nº de recursos de información de apoyo al aprendizaje adquiridos			7b
1.4 Colecciones de apoyo al aprendizaje				9b	
EJE ESTRATÉGICO 2: Investigación					
Definición: Ayudar y orientar en el proceso de investigación, desarrollo e innovación y facilitar los recursos informativos, de manera satisfactoria, que posibiliten la creación y difusión de la ciencia en la UGR Recursos: Propios, Servicios de Informática, Vicerrectorado de Infraestructura, CBUA Resultados esperados: Que la BUG se convierta en un motor de apoyo y orientación a la investigación de la UGR	2.1 Continuar con el desarrollo del proyecto DIGIBUG que garantice la accesibilidad a la ciencia producida por la Universidad y a su patrimonio bibliográfico.	Nº de documentos accesibles en el repositorio	Nº de documentos descargados	9a	
		2.2 Asesorar a investigadores en políticas científicas y de derechos de autor.	Nº de cursos impartidos	Nº de publicaciones editados	6b
	2.3 Potenciar el uso de la biblioteca electrónica que permita al investigador una mayor rentabilidad de la información.		Nº de búsquedas en bases de datos	Artículos a texto completo descargados	6b,9a
		Nº de PCs disponibles para uso público	Nº de acciones formativas realizadas	Nº de asistentes de las acciones de formación	9b
	2.4. Incrementar las colecciones de apoyo a la investigación	Nº de bases de datos, revistas electrónicas y revistas en papel adquiridas			6b
					9a
2.5 Potenciar la Biblioteca como espacio para la investigación				---	
EJE ESTRATÉGICO 3: Personas y organización					
Definición: Establecer una estructura organizativa y unos perfiles profesionales que conduzcan a la figura del bibliotecario temático acorde a las nuevas necesidades del servicio. Recursos: Propios, Gerencia y Externos. Resultados esperados: Conseguir plantilla adecuado en cantidad y calidad.	3.1 Obtener más recursos económicos para la adquisición de recursos de información y el desarrollo de servicios.	Inversiones y gastos.	Incremento anual del presupuesto de la BUG	9a	
		Financiación externa			
	3.2 Proponer a Recursos Humanos las acciones oportunas que impulsen los nuevos perfiles profesionales.	Nº de plazas convocados, Nº de puestos creados	Nº de cursos especiales ofertados y realizados		7b
		3.3 Impulsar el nuevo modelo de organización planteado por la Universidad.	Cuadro de mando desarrollado (SI/NO)		SI
	3.4 Realizar un plan de marketing que promueva, entre los usuarios, los recursos y servicios de la Biblioteca.	Plan de marketing elaborado (SI/NO)	Nº de acciones puestas en marcha		SI
		3.5 Redactar un nuevo Reglamento de la Biblioteca que se adecue a la realidad actual de la BUG.	Reglamento actualizado (SI/NO)	Consensuado, Pasado a Comisión (SI/NO)	---
SI				SI	
EJE ESTRATÉGICO 4: Evaluación y Calidad					
Definición: Difundir y promover procesos de evaluación que permitan mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por la BUG en el contexto interno y externo de la Universidad. Recursos: Propios, Gerencia, Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad Resultados esperados: Obtener un Servicio de máxima calidad y la satisfacción de los usuarios.	4.1 Continuar con los procesos periódicos de evaluación que conduzcan a la mejora continua y a la excelencia del servicio.	Certificados ISO obtenidos y revalidados		9b	
		Grado de satisfacción de los usuarios. Comparaciones		6a	
		Nº de acciones de mejora puestas en marcha.			
		Nº de reclamaciones o quejas recibidas y resueltas.		6b	
		Nº y frecuencia de reuniones celebradas.			
	4.2 Potenciar la cultura de la calidad como garantía en la prestación de servicios.	Nº de informes elaborados.			
	Resultados de las encuestas y sus comparaciones –	Grado de satisfacción de los usuarios		6a	
	Tramos conseguidos para la obtención del Sello.			---	
EJE ESTRATÉGICO 5: Alianzas, cooperación y sociedad.					
Definición: Impulsar la presencia de la BUG en los diferentes foros nacionales y extranjeros, y en el conjunto de la sociedad, promoviendo acuerdos, alianzas y diferentes grados de cooperación Recursos: Propios y Externos. Resultados esperados: Presencia de la UGR en la sociedad y en foros	5.1 Incrementar la presencia de la BUG en consorcios, grupos, etc., que permitan a la Biblioteca optimizar recursos y compartir conocimientos para nuevos desarrollos e innovaciones.	Nº de asistentes en congresos, reuniones, grupos de trabajo nacionales e internacionales.		7b	
	5.2 Realizar actividades de extensión de la Biblioteca internas y externas a la Institución.			8a	

Figura A.2 Indicadores de cumplimiento del Plan Estratégico

El resultado del nivel de cumplimiento del Plan estratégico es muy alto. Los objetivos se han cumplido todos los años siendo superados ampliamente en la mayoría de los casos. Los detalles estarán disponibles en la visita.