



GRUPO DE TRABAJO DE INDICADORES PARA LA MEMORIA EFQM

Autoevaluación SBD



GRUPO DE TRABAJO: INDICADORES PARA LA MEMORIA EFQM

OBJETIVOS

1. Identificar una serie de datos e indicadores que ilustren y den una visión positiva de las actividades desarrolladas por el SBD en los últimos años y que se puedan utilizar en la redacción de la **Memoria EFQM** (Criterios 6-9)
2. Reunir y “cruzar” toda la **información** analítica que obtenemos en el SBD de distintas fuentes y que se requiere para diferentes finalidades → detectar duplicidades o inconsistencias
3. Identificar algunas **carencias** en la obtención de datos y proponer **soluciones**

GRUPO DE TRABAJO: INDICADORES PARA LA MEMORIA EFQM

MEMORIA EFQM: MODELOS

1. Memoria 2016 de la Universidad de Sevilla
https://bib.us.es/sites/bib3.us.es/files/memoria_efqm_2016_publica.pdf
2. Memoria 2016 de la Universidad de Granada
http://biblioteca.ugr.es/pages/biblioteca_ugr/evaluacion/efqm-500/memoria5002016renovacion/
3. Memoria 2015 de la Universidad de Alcalá de Henares
https://biblioteca.uah.es/biblioteca/documentos/MEMORIA_EFQM_BUAH_2015_vsfinal.pdf

GRUPO DE TRABAJO: INDICADORES PARA LA MEMORIA EFQM

MEMORIA EFQM: CRITERIOS DE RESULTADOS

Criterio 6 – Resultados en los clientes:

- a) percepciones
- b) indicadores de rendimiento

Criterio 7 – Resultados en las personas:

- a) percepciones
- b) indicadores de rendimiento

Criterio 8 – Resultados en la sociedad:

- a) percepciones
- b) indicadores de rendimiento

Criterio 9 – Resultados clave:

- a) de actividad: económicos y no económicos
- b) indicadores de rendimiento de la actividad

GRUPO DE TRABAJO: INDICADORES PARA LA MEMORIA EFQM

MEMORIA EFQM: Criterios de selección de datos e indicadores

- Datos **claros, descriptivos** e incluidos habitualmente en las memorias de referencia estudiadas
- Datos **disponibles** en el SBD , con series suficientemente amplias (últimos 5 años aproximadamente)
- Datos **favorables** al servicio, que colaboren a ofrecer una visión positiva de nuestra actividad

GRUPO DE TRABAJO: INDICADORES PARA LA MEMORIA EFQM

MEMORIA EFQM: FUENTES DE DATOS

PERCEPCIONES: Encuestas de satisfacción:

Encuestas PDI y Estudiantes 2012-2016

Para Criterio 6a

Encuestas PAS 2012-2016

Para Criterio 7a

→ Tabla global de datos generales por año
(disponible en disco Autoevaluación)

ENCUESTAS RESUMEN PLURIANUAL – informe EFQM.xlsx

GRUPO DE TRABAJO: INDICADORES PARA LA MEMORIA EFQM

**MEMORIA EFQM:
FUENTES DE DATOS**

**Encuestas de
satisfacción**

A		B		C		D	E	F	G	H	I	J
1	ENQUESTES DE SATISFACCIÓ											
2												
3				INDICADOR INFORME EFQM								
4				Nº PREG	PREGUNTA		2012	2013	2014	2015	2016	2017
5	1			1	Espais	it01	2,95	3,28	3,18	3,37	3,43	
6	2			2	Recursos materials	it02	3,67	3,89	3,77	3,94	3,95	
7	3			3	Aplicacions informàtiques	it03	3,85	3,92	3,89	3,93	3,98	
8	4			4	Intranet	it04	3,37	3,33	3,69	3,68	3,91	
9				7a.2	RECURSOS (mitjana del bloc)		3,46	3,66	3,63	3,73	3,82	6,66
10	5			5	Coneix CS del SBD	it05	4,45	4,31	4,23	4,03	4,15	
11	6			6	Coneix missió SBD	it06	4,48	4,29	4,32	4,12	4,26	
12	7			7	Coneix Pla Operatiu SBD	it07	4,00	3,82	3,73	3,64	3,75	
13	8			8	Model organitzatiu SBD	it08	3,17	3,13	3,24	3,26	3,31	
14	9			9	Participació SBD	it09	3,00	3,12	3,22	3,40	3,35	
15	10			10	Participació BIB	it10	3,29	3,41	3,36	3,65	3,58	
16	11			11	UV és referent	it11	3,56	3,58	3,74	3,82	3,80	
17				7a.2	POLÍTICA I ESTRATÈGIA (mitjana del bloc)		3,71	3,67	3,65	3,76	3,74	6,66
18	12			12	Processos identificats	it12	3,65	3,61	3,71	3,74	3,77	
19	13			13	Processos documentats	it13	3,13	3,28	3,38	3,34	3,55	
20	14			14	Coneix els responsables	it14	3,98	4,07	3,91	4,09	3,99	
21	15			15	Coordinació entre seccions	it15	2,97	3,01	3,00	3,21	3,20	
22	16			16	A quí recórrer si dubtes	it16	3,66	3,85	3,72	3,92	3,86	
23				7a.2	PROCESOS (mitjana del bloc)		3,46	3,56	3,55	3,66	3,67	6,66
24	17			17	Coneix tasques	it17	4,36	4,35	4,26	4,32	4,26	
25	18			18	Participa en les decisions	it18	3,42	3,63	3,46	3,68	3,55	
26	19			19	Carrega de treball del lloc	it19	3,28	3,27	3,37	3,52	3,58	
27	20			20	Distrib. carregues treball en la bib.	it20	2,54	2,70	2,91	3,07	3,24	
28	21			21	Treball en equip	it21	2,73	3,08	3,21	3,26	3,36	
29	22			22	Info actualitzada	it22	3,55	3,66	3,59	3,78	3,64	
30	23			7a.3	Formació rebuda	it23	3,20	3,47	3,41	3,71	3,47	
31	24			24	Possibilitats de promoció	it24	2,09	2,34	2,41	2,55	2,58	
32	25			25	Repercussió del meu treball	it25	3,73	3,70	3,73	3,76	3,64	
33	26			26	Treball reconegut i valorat	it26	2,78	3,15	3,16	3,16	3,26	
34	27			27	Comunicació en bib	it27	3,15	3,32	3,28	3,43	3,46	
35	28			28	Ambient de treball	it28	3,46	3,59	3,75	3,81	3,81	
36				7a.2	PERSONES (mitjana del bloc)		3,45	3,36	3,38	3,56	3,45	6,66
37	29			29	Implicació del SBD en UV	it29	3,49	3,47	3,59	3,56	3,71	
38	30			30	Dir SBD recolça	it30	2,97	3,08	3,09	3,35	3,34	
39	31			31	Dir SBD clima comunicació	it31	2,84	2,87	2,98	3,08	3,12	
40	32			32	Informat de les decisions	it32	3,12	3,12	3,12	3,29	3,29	
41	33			33	Dir Bca/Secció recolça	it33	3,23	3,46	3,54	3,61	3,56	
42	34			34	Dir Bca/Secció clima comunicació	it34	3,03	3,28	3,35	3,57	3,45	
43				7a.2	LIDERATGE (mitjana del bloc)		3,11	3,21	3,28	3,41	3,41	6,66
44	35			7a.1	SATISFACCIÓ GENERAL	it35	3,64	3,69	3,70	3,82	3,83	

GRUPO DE TRABAJO: INDICADORES PARA LA MEMORIA EFQM

**MEMORIA EFQM:
FUENTES DE DATOS
Informes**

INDICADORES DE RENDIMIENTO: Criterios 6b, 8b, 9a y 9b

- Datos recogidos para REBIUN
- Datos disponibles en la web SBD > Espai de Treball > Estadístiques: informes Millennium, Recursos-e, Dialnet, CI, PI, Roderic, etc. <http://www.uv.es/uvweb/servei-biblioteques-documentacio/ca/espai-treball-/estadistiques/general-1285887650949.html>
- Datos facilitados por unidades concretas del SBD
- Datos procedentes de otros servicios de la UV

GRUPO DE TRABAJO: INDICADORES PARA LA MEMORIA EFQM

Excel **UV_Datos requeridos MEMORIA EFQM.xlsx**

	A	B	C
1	DATOS REQUERIDOS PARA EL APARTADO "RESULTADOS" DE LA MEMORIA EFQM		
2	PROPUESTA DE INDICADORES		FUENTES DE LOS DATOS
3	CRITERIO 6 - RESULTADOS EN LOS CLIENTES		
4	6a - PERCEPCIONES		
5	6a.1	Resultados globales de satisfacción (PDI)	Encuesta PDI. Grado de satisfacción general (PDI#24). Evolución
6	6a.2	Resultados globales de satisfacción (Estudiantes)	Encuesta ESTUDIANTES. Grado de satisfacción global (EST#21). Evolución
7	6a.3	Comparación de la UV con otras bibliotecas	¿Fuentes de datos, bibliotecas a las que compararse?
8	6a.4	Satisfacción de los estudiantes con las instalaciones (espacios y horarios)	Encuesta ESTUDIANTES (EST#INSTALACIONES media bloque)
9	6a.5	Satisfacción de los estudiantes con los recursos disponibles	Encuesta ESTUDIANTES (EST#FONS media bloque)
10	6a.6	Satisfacción de los estudiantes con la información y ayuda recibidas	Encuesta ESTUDIANTES (EST#18)
11	6a.7	Satisfacción de los estudiantes con la atención y trato recibidos	Encuesta ESTUDIANTES (EST#17)
12	6a.8	Satisfacción de los estudiantes con el servicio de préstamo	Encuesta ESTUDIANTES (EST#12)
13	6a.9	Satisfacción de los estudiantes con el apoyo al aprendizaje en CI	Encuesta ESTUDIANTES (EST#16)
14	6a.10	Satisfacción de los estudiantes con los servicios a través de la web	Encuesta ESTUDIANTES (EST#11)
15	6a.11	Satisfacción de los estudiantes con la información disponible en la web	Encuesta ESTUDIANTES (EST#WEB media bloque)
16	6a.12	Satisfacción del PDI con las instalaciones	Encuesta PDI (PDI#1)
17	6a.13	Satisfacción del PDI con los recursos disponibles	Encuesta PDI (PDI#FONS media bloque)
18	6a.14	Satisfacción del PDI con el acceso a recursos-e	Encuesta PDI (PDI#16)
19	6a.15	Satisfacción del PDI con el servicio de préstamo	Encuesta PDI (PDI#12)
20	6a.16	Satisfacción del PDI con el préstamo intercampus	Encuesta PDI (PDI#14)
21	6a.17	Satisfacción del PDI con el préstamo interbibliotecario	Encuesta PDI (PDI#13)
22	6a.18	Satisfacción del PDI con el servicio de artículos en pdf	Encuesta PDI (PDI#15)
23	6a.19	Satisfacción del PDI con el repositorio Roderic	Encuesta PDI (PDI#18)
24	6a.20	Satisfacción del PDI con el apoyo a la investigación	Encuesta PDI (PDI#20)
25	6a.21	Satisfacción del PDI con la atención recibida	Encuesta PDI (PDI#ATENCIÓN media bloque)
26	6a.22	Satisfacción del PDI con los servicios a través de la web	Encuesta PDI (PDI#11)

**MEMORIA
EFQM:
INDICADORES
de resultados**

GRUPO DE TRABAJO: INDICADORES PARA LA MEMORIA EFQM

Excel **UV_Datos requeridos MEMORIA EFQM.xlsx**

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

47	CRITERIO 7 - RESULTADOS EN LAS PERSONAS	
48	7a - PERCEPCIONES	
49	7a.1	Resultados globales de satisfacción (PAS). Evolución Encuesta PAS PAS#35
50	7a.2	Resultados satisfacción del PAS por bloques: recursos, política y estrategia, procesos, personas y liderazgo . Evolución Encuesta PAS PAS media cada bloque
51	7a.3	Resultado satisfacción del PAS con la formación Encuesta PAS PAS#23
52		
53	7b - INDICADORES DE RENDIMIENTO	
54	7b.1	Plantilla SBD a jornada completa (gasto en euros) Datos facilitados por Servicio de PAS
55	7b.2	Distribución de la plantilla SBD por grupos Datos facilitados por Servicio de PAS
56	7b.3	Acciones formativas para el PAS de bibliotecas - generales Datos facilitados por el SFP, Centro de Idiomas y por las Bibliotecas CREAR FORMULARIO ESPECÍFICO PARA EL ÁREA "Formación"
57	7b.4	Acciones formativas para el PAS de bibliotecas - específicas Datos facilitados por el SFP, CIF (microformación) y por las bibliotecas CREAR FORMULARIO ESPECÍFICO PARA EL ÁREA "Formación"
58	7b.5	Nº de asistentes a acciones formativas y horas de formación SEPARAR Recoger nº de asistentes, horas, etc.
59	7b.6	Grupos de trabajo y mejora activos durante el año Nº de grupos (Datos web SBD>Qualitat>Grups de millora) o REBIUN 8.3.1
60	7b.7	Nº de participantes en grupos de trabajo y mejora (durante el año) Nº participantes (Datos web SBD>Qualitat>Grups de millora) o REBIUN 8.3.2
61	7b.8	Nº de participantes en grupos de trabajo externos CREAR FORMULARIO ESPECÍFICO PARA EL ÁREA "Grupos Trabajo"
62	7b.9	Participación en Erasmus Staff weeks Datos facilitados por RRII
63	7b.10	Ratio de personal respecto al nº de usuarios potenciales Por fórmula
64		
65		

GRUPO DE TRABAJO: INDICADORES PARA LA MEMORIA EFQM

RESULTADOS EN LAS PERSONAS

**Nuevos FORMULARIOS
PARA LA RECOGIDA DE
DATOS:**

- FORMACIÓN

- GRUPOS DE TRABAJO

UNIVERSITAT DE VALÈNCIA | Aula Virtual

Ana Barbeta Marquez
Valencià

Personal SBD

Àrea personal > Comunitades > Personal SBD

NAVEGACIÓ

- Àrea personal
 - Pàgina d'inici
 - Aula Virtual
 - Curs actual
 - Personal SBD**
 - Participants
 - Insígnies
 - General
 - Recursos
 - Els meus cursos

CALENDARI

juny 2017

dl	dt	dc	dj	dv	ds	dg
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11

Recursos

- Formació i activitat del PAS**
Formulari per a recollir els indicadors/dades relacionats amb les activitats formatives del PAS de l'SBD. Es recull tant la formació rebuda com impartida pel personal
- Grups de treball**
Formulari per a recollir la informació relacionada amb els grups de treball de l'SBD

CERCA ALS FÒRUMS

Endavant

Cerca avançada ?

ÚLTIMS AVISOS

(Encara no s'han enviat notícies)

ESDEVENIMENTS PRÒXIMS

- La retroacció Grups de treball s'obre**
Avui, 09:40

Vés al calendari...
Esdeveniment nou...

ACTIVITAT RECENT

GRUPO DE TRABAJO: INDICADORES PARA LA MEMORIA EFQM

RESULTADOS EN LAS PERSONAS

**Nuevos FORMULARIOS
PARA LA RECOGIDA DE
DATOS:**

- FORMACIÓN
- GRUPOS DE TRABAJO

Gestión por directores y coordinadores del grupo

The screenshot shows the 'Aula Virtual' interface of the Universitat de València. The header includes the university logo and the user's name, Ana Barbeta Marquez, with a location dropdown set to València. A navigation menu on the left lists various options, with 'Formació i activitat del PAS' highlighted. The main content area is titled 'Formació i activitat del PAS' and contains a form with the following fields:

- Mode:** El nom de l'usuari es registrarà i es mostrarà amb les respostes
- 1. Persona assistent al curs / persona formadora :** indicar el nom i cognoms de la persona que assisteix o imparteix el curs* (Text input field)
- 2. Usuari LDAP*** (Text input field)
- 3. Lloc de treball*** (Dropdown menu)
- 4. Rol de la persona participant***
 - Alumne
 - Formador / ponent
- 5. Tipus d'activitat formativa***
 - Formació GENERAL (s'inclou qualsevol curs de tema general organitzat per l'SFP o altres institucions)
 - Formació ESPECÍFICA (s'inclou qualsevol curs ESPECÍFIC de biblioteques que tinga com a durada MÍNIMA 1 HORA: SFP, microformació, presentacions comercials...)
 - Curs d'idiomes
 - ASSISTÈNCIA a jornades / congressos / workshops...

GRUPO DE TRABAJO: INDICADORES PARA LA MEMORIA EFQM

Excel **UV_Datos requeridos MEMORIA EFQM.xlsx**

CRITERIO 8: RESULTADOS EN LAS SOCIEDAD

	A	B	C
66	CRITERIO 8 - RESULTADOS EN LA SOCIEDAD		
67	8a - PERCEPCIONES		COLABORACIÓN BIBLIOTECAS PARA REUNIR DATOS DEL BLOQUE
68	8a.1	Nº usuarios externos (usuarios en Millennium + usuarios efimeros)	Dato REBIUN 1.5
69	8a.2	Convenios con otras instituciones	Texto
70	8a.3	Cobertura en medios y en la web	DATOS DIFICILES DE OBTENER
71	8a.4	Atención a la diversidad funcional (Sellos de accesibilidad, aparatos, etc.)	Texto
72	8a.5	Acciones de solidaridad	Texto
73	8a.6	Organización de jornadas y eventos	Quitar?
74	8a.7	Participación en jornadas y eventos	Datos aportados por directoras y por gestión económica REGISTRAR EN NUEVO FORMULARIO ESPECÍFICO PARA EL ÁREA "Formación"
75	8a.8	Exposiciones	Número / Texto
76	8a.9	Visitas guiadas a las bibliotecas	Número
77	8a.10	Donaciones de fondos UV expurgados, a otras bibliotecas o instituciones	DATOS DIFICILES DE OBTENER
78	8a.11	Colaboración y prácticas (becarias, visitantes extranjeras, Erasmus staff incoming, etc.)	Texto
79	8a.12	Colaboración en proyectos nacionales e internacionales	Texto
80			
81	8b - INDICADORES DE RENDIMIENTO		
82	8b.1	Gestión medioambiental	COLABORACIÓN BIBLIOTECAS PARA REUNIR DATOS (texto) <i>Datos Servei de Prevenció</i>
83	8b.4	Reciclaje de residuos	
84	8b.2	Contratación de personas con diversidad funcional	Nº de personas con discapacidad trabajando en bibliotecas ó %
85	8b.3	Fondo patrimonial digitalizado en Somni	Datos RODERIC > Memorias 2.1
86	8b.5	Préstamo interbibliotecario valenciano PIV5U	Nº usuarios Dato Intranet>Estadísques>Millennium 2016 3.7
87	8b.6	Préstamo interbibliotecario a usuarios externos	Datos facilitados por PI

GRUPO DE TRABAJO: INDICADORES PARA LA MEMORIA EFQM

Excel UV_Datos requeridos MEMORIA EFQM.xlsx

RESULTADOS EN LAS SOCIEDAD



Sugerencias ?

GRUPO DE TRABAJO: INDICADORES PARA LA MEMORIA EFQM

ESTUDIO DE SOLAPAMIENTO DE DATOS E INDICADORES EN EL SBD

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	
	ÀREES	DADA		Rebiun	INE	Ajunt.	SAP Inform e de Gestió Apartat 3.4.5	Carregue s Treball	Estadístiques web SBD Qualitat i Avaluació	Carta de serveis	Procesos	Inf. Millennium	Inf. Recursos-e	Datos CiF	Inf. Rode ric	Inf. Dial net	Inf. PI web	Encue stas EFQM	Inf. Autoeval uació	
1																				
52	GESTIÓ DE LA COL·LECCIÓ FÍSIC	Publicacions periòdiques impreses (títols de publicacions periòdiques en paper (a 31 de desembre))		5.3.1	22.2-1	3	9	BCA 1.3 i ARC 1.8				4.6.1								
53		Nombre de baixes durant l'any			22.2-3															
54		Títols de publicacions periòdiques en paper en curs de recepció (vives)		5.3.2	24.1		10		5.3				4.6.2							
55		Títols de publicacions periòdiques en paper en curs de recepció per compra		5.3.2.1									4.6.2							
56		Títols de publicacions periòdiques en paper en curs de recepció per donatiu o intercanvi		5.3.2.2									4.6.2							
57		Títols de publicacions periòdiques en paper mortes		5.3.3	24.2															
58		Nº fascículos de revistes recibidos en el año							BCA 1.4				4.6.5							
59	COL·LECCIÓ ELECTRÒNICA	Volums electrònics (Monografies electròniques de pagament (o amb llicència))		5.4.1	22.3	2	8		5.4.1											
70		Publicacions periòdiques electròniques (Publicacions periòdiques de pagament (o amb llicència))		5.4.2	24.3	4	11		5.4.2											
71		Bases de dades de pagament (o amb llicència) a les que s'accedeix					12					I.PR-01.01.3								

FUTURA REVISIÓN / SIMPLIFICACIÓN DE INDICADORES

GRUPO DE TRABAJO: INDICADORES PARA LA MEMORIA EFQM

PARTICIPANTES

Ana Barbeta (coordinación)
M^a Jesús García Mateu
Blanca Salom
Cristina Tomas
Ana Selfa
Curra Torres
Diana Ferrandis
Encarna María Durà

Más la colaboración de todas las personas del SBD a las que se ha pedido ayuda y opinión

Muchas gracias

