

	PROCES A CONTROLAR	INDICADOR	FREQÜÈNCIA CONTROL	NIVELL ADMISSIBLE	NIVELL ASSOLIT					
					2016	2015	2014	2013	2012	2011
PR-01	PLANIFICACIÓ ESTRATÈGICA	Percentatge d'acompliment dels objectius del servei estratègics generals, de cada biblioteca i de la UTP	semestral	Mínim 85%	99,39	95,37	92,87	96,7%	98,0%	89,8%
PR-02	GESTIÓ DEL SISTEMA DE QUALITAT	Nivell de satisfacció d'usuaris en relació a la valoració global de la prestació del servei.	triennal	Mínim 3 en una escala de 5	3,78	Aquest any no es fa	Aquest any no es fa	3,71	Aquest any no es fa	Aquest any no es fa
PR-04	PROCESSAMENT TÈCNIC	Temps: processament tècnic de documents comprats	trimestral	10 dies de mitjana	4,22	5,04	5,48	6,25	7,49	6,6
PR-05	RECURSOS HUMANS	Hores mínimes de formació per persona i any	anual	Mitjana de 25 hores mín. persona/any	58,09	78,58	104,15	44,41	37,59	36,46
		Percentatge de peticions acceptades d'assistència a cursos	anual	Mitjana de 70% mínim	81,03%	78,34%	82,13%	68,42	73,7	87,63

	PROCES A CONTROLAR	INDICADOR	FREQÜÈNCIA CONTROL	NIVELL ADMISSIBLE	NIVELL ASSOLIT					
					2016	2015	2014	2013	2012	2011
PR-06	GESTIÓ DE LA COL·LECCIÓ	A l'inventari de monografies, percentatge de documents perduts en relació a la consulta i al préstec	triennal	0,100 % màxim	Aquest any no es fa	Aquest any no es fa	0,06	Aquest any no es fa	Aquest any no es fa	0,09%
		Biblioteca Digital: preu mitjà acceptable per descàrrega de text complet	anual	5€ indicador canviat el 2016	1,11 €	1,34 €	1,22 €	1,47 €	1,74 €	
		Biblioteca Digital: percentatge mínim d'ús de la BDC	anual	Nivell admissible en relació a l'aportació del consorci	25,11%	22,51%	19,40%	19,17%	20,11%	
		Biblioteca Digital: percentatge de creixement de la producció científica de la UAB al DDD	anual	10%	16,11%	21,87%	16,19%	20,09%	25,47%	
		Biblioteca Digital: mitjana d'articles descarregats per usuari	anual	10	36,50	36,88	29,31	17,43	13,46	
		Biblioteca Digital: mitjana de llibres-e consultats per usuari	anual	1	8,8	8,5	5,94	2,65	2,51	
		Biblioteca Digital: consultes a bases de dades subscrietes per usuari	anual	12	49,07	43,55	42,38	20,07	18,88	
		Biblioteca Digital: Percentatge de monografies digitals en relació al total d'adquisicions per compra	anual	18%	18,45%	38,83%	33,48%	23,04%		

	PROCES A CONTROLAR	INDICADOR	FREQÜÈNCIA CONTROL	NIVELL ADMISSIBLE	NIVELL ASSOLIT					
					2016	2015	2014	2013	2012	2011
PR-07	INFORMACIÓ DOCUMENTAL	Grau de satisfacció dels usuaris en relació a l'atenció del personal	triennal	Mínim 3,5 en una escala de 5	3,70	Aquest any no es fa	Aquest any no es fa	3,77	Aquest any no es fa	Aquest any no es fa
		Servei Pregunt@ percentatge de respostes enviades en el termini de 2 dies laborables com a màxim	anual	90% de les respostes enviades en el termini de 2 dies màxim	100,00%	99,48%	99,26%	99,28%	99,29%	
PR-08	CONSULTA DOCUMENTAL	Localització de documents: mitjana percentual de documents no localitzats en relació als consultats	trimestral	0,100% màxim	0,092%	0,085%	0,067%	0,076%	0,087%	0,057%
PR-09	PRÉSTEC	Ratio de préstecs documentals per usuari potencial a l'any	anual	Mínim 9 préstecs / usuari potencial / any	9,09	10,77	11,04	11,93	11,96	12,87
		Percentatge d'usuaris reals de préstec documentals en relació als usuaris potencials	anual	30 % mínim	62,36	50,45	77,07	52,39	54,63	
		Ratio de préstecs documentals per usuari real a l'any	anual	Mínim 13 préstecs / usuari real / any	14,44	18,45	13,82	20,95	20,46	
		Préstec: percentatge de documents en préstec amb un retard en la devolució superior a un any respecte al total de préstecs i renovacions.	anual	0,075% màxim	0,071%	0,073%	0,094%	0,068%	0,080%	0,082%
PR-10	PRÉSTEC INTERBIBLIOTECARI	Temps de recepció: comandes sol·licitades per la UAB a biblioteques externes	trimestral	8 dies de mitjana indicador canviat el 2016	5,34	5,75	7,4	7,19	6,91	8,19
		Temps de tramesa: tramitació de comandes de biblioteques externes sol·licitades a la UAB	trimestral	3 dies de mitjana	1,4	1,38	1,77	1,98	1,97	1,59
PR-12	FORMACIÓ D'USUARIS	Nivell de satisfacció dels usuaris en relació als cursos de formació	anual	Mínim 3 en una escala de 5	4,56	4,48	4,44	4,42	4,50	4,34
PR-13	MITJANS INFORMÀTICS	Temps de resolució d'incidències	anual	80% incidències resoltes en 2 dies o menys	88%	85%	89%	82%	85%	92%
PR-14	LOGÍSTICA	Proveïdors no documentals: relació de la quantitat de comandes amb les reclamacions de proveïdors	anual	No superar la valoració 1 de la fórmula de càlcul	veure informe proveïdors no documentals					
PR-15	ADQUISICIONS	Temps de lliurament del material documental: proveïdors espanyols	trimestral	5 setmanes de mitjana	2,66	3,11	3,6	3,46	3,9	3,57
		Temps de lliurament del material documental: proveïdors estrangers	trimestral	7 setmanes de mitjana	5,41	5,83	6,85	8,1	6,69	7,4

	PROCES A CONTROLAR	INDICADOR	FREQÜÈNCIA CONTROL	NIVELL ADMISSIBLE	NIVELL ASSOLIT					
					2016	2015	2014	2013	2012	2011
PR-16	AVALUACIÓ PROVEÏDORS	Proveïdors no documentals: relació de la quantitat de comandes amb les reclamacions del proveïdors	anual	No superar la valoració 1 de la fórmula de càlcul	veure informe proveïdors no documentals					
		Temps de lliurament del material documental: proveïdors espanyols	trimestral	5 setmanes de mitjana	2,66	3,11	3,6	3,46	3,9	3,57
		Temps de lliurament del material documental: proveïdors estrangers	trimestral	7 setmanes de mitjana	5,41	5,83	6,85	8,1	6,69	7,4
En procés d'elaboració	XARXES SOCIALS	Twitter. Indicador d'amplificació: ràtio de retuits per tuit emès	anual	Mínim de 0,1	veure informe xarxes socials					
		Twitter. Indicador d'amplificació: ràtio de la suma de retuits i mencions per tuit emès	anual	Mínim de 0,2	veure informe xarxes socials					
		Twitter. Indicador de tendència: increment de seguidors en relació a l'any anterior	anual	increment global de seguidors en igual o superior a un 10% en relació a l'any anterior.	16,43%	20%	33%			
		Blogs. Indicador d'ús: ràtio de pàgines visitades per visitant	anual	Mínim de 3 pàgines per visitant	12,13	10,78	7,28			
		Facebook. En parlen/posts	anual	Mínim de 1	veure informe xarxes socials					
En procés d'elaboració	RECERCA	Percentatge de consultes al Blog de PIAO resoltes en un màxim de 5 dies laborables	anual	Mínim 90%	93,75%					
		Nombre de consultes rebudes en relació a les dades primàries de recerca.	anual	Mínim 5 consultes	13					
		Nombre de consultes ateses al Servei Virtual de Propietat Intel·lectual i Accés Obert.	anual	Entre 10 i 40 consultes	21					
		Percentatge d'articles referenciats a la base de dades de producció científica (CRIS) que hi ha al DDD.	anual	Mínim 7%	10,93%					

INDICADOR ASSOLIT
NO ASSOLIT
SENSE DADES