

The background of the entire page is a repeating pattern of small, stylized green books, viewed from a slightly elevated angle, creating a textured effect.

CUMPLIMIENTO CARTA DE SERVICIOS 2015

UNED

BIBLIOTECA



CUMPLIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE LA UNED 2015

Para el análisis del cumplimiento de los compromisos adquiridos por la Biblioteca en su Carta de Servicios, aprobada en Consejo de Gobierno el 26 de febrero de 2009 y actualizada por última vez en junio de 2015, se han recopilado los datos recogidos en su Memoria Anual, así como y de manera especial este año, los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios realizada a comienzos del 2015.

De esta encuesta destacamos la valoración global de la Biblioteca que mejora en todos los bloques temáticos. El 90% de los encuestados ha considerado que el servicio de la biblioteca valorado globalmente, es bueno independientemente de la forma como se acceda a los servicios. El resultado obtenido nos sirve no sólo para observar el cumplimiento de los compromisos, sino para constatar la evolución de las tendencias en cuanto al servicio y la percepción de los usuarios con el fin de mejorarlos.

COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS

Realizar los trámites presenciales de préstamo, reservas y renovaciones de documentos, portátiles y otros materiales en un tiempo máximo de espera de 5 minutos

El número total de préstamos y renovaciones presenciales realizados durante el 2015 asciende a 74.307. Teniendo en cuenta el número de personas dedicadas a este servicio, resulta que cada una de las operaciones se han realizado en un tiempo medio de 1.9 minutos. El compromiso se ha cumplido.

Atender en el acto las consultas de información general y responder en un máximo de 3 días hábiles las consultas de información especializada

En las Bibliotecas de la Sede Central se recibieron consultas de carácter general a través de diferentes canales de comunicación: correo electrónico, de forma presencial o teléfono, todas ellas contestadas en el acto.

Correos	Recibidos	Enviados
Biblioteca central	2.193	790
Campus Norte	143	112
Gutiérrez Mellado	151	189
Total	2.487	1.091

*La diferencia que se aprecia entre correos recibidos y enviados se debe a que muchos de los correos recibidos son Spam.

* Los datos de teléfono no han podido ser recogidos este año, debido al cambio de centralita

CONSULTAS PRESENCIALES	
Biblioteca Central	4.415
Campus Norte	1.869
Hemeroteca (Biblioteca Central)	89
Referencia	1.214

Mediateca	271
Fondos especiales	498
Total	11.589

Por último, el 100% de las consultas de información especializada se resolvieron en menos de los 3 días hábiles comprometidos. Se recibieron un total de **677** consultas: Biblioteca Central **309**, Campus Norte **360** y Gutiérrez Mellado **8**.

Responder en un máximo de 24 horas las quejas y sugerencias recibidas, a contar desde el siguiente día laborable a su recepción

A lo largo del año 2015 se han recibido un número total de 383 reclamaciones, sugerencias y felicitaciones (RSF) que se han respondido en los siguientes plazos:

Plazo de respuesta	2013	2014	2015
24 horas	69	80	56
2 /4 días	33	29	22
Más de 4 días	12	16	7
Sin respuesta	541	245	298
Total	655	370	383

Hay que tener en cuenta, que no se han respondido **298** RSF, bien por ser anónimas o bien por ser felicitaciones que no requerían contestación. Teniendo en cuenta esta circunstancia, un **92,43%** se habrían contestado en un máximo de **24h**.

Cursar en línea las renovaciones y solicitudes de reservas, de préstamo interbibliotecario y de préstamo intercampus, en un máximo de 24 horas, a contar desde el siguiente día laborable a su recepción

Las reservas se reciben a través de correo electrónico mediante formulario y son atendidas diariamente en las Bibliotecas de la Sede Central, **por lo que se cursan en el plazo de 24 horas**.

Las solicitudes de **préstamo interbibliotecario** se cursan automáticamente mediante el sistema de gestión SOD-GTBIB. Este mismo sistema facilita el aviso al solicitante en el mismo momento en que se recibe el documento, por lo que el plazo se cumple.

Las peticiones de **préstamo intercampus** se tramitan en el mismo momento en que se reciben por correo electrónico; una vez localizados los documentos se envían diariamente por correo interno por lo que el plazo de 24horas se cumple.

Cursar en línea	Número	Plazo
Renovaciones	24.398	Al momento*
Reservas	2.933 (1423 anuladas)	El plazo se cumple. Respuesta diaria
Préstamo	6.774 Documentos tramitados (261 solicitudes negativas como	Las peticiones se gestionan mediante el SOD_GTBIB

interbibliotecario	centro solicitante y 810 como centro proveedor.)	automáticamente. El plazo se cumple en todos los casos.
P. intercampus	1.466	Tramitación diaria

* Si se cumplen todos los requisitos.

El cumplimiento es del 100%

Actualizar diariamente la información ofrecida a la comunidad universitaria a través de los diferentes medios sociales y/o web de la Biblioteca.

En el año 2015, la información que se genera en el servicio de la Biblioteca de interés para nuestros usuarios se ha actualizado diariamente y se ha difundido a través de los distintos canales de comunicación con los que cuenta.

El sitio **web** de la Biblioteca UNED se actualiza a demanda de los diferentes servicios y bibliotecas. En este sentido se realizaron **225** actualizaciones, lo que supone **actualización** de la misma cada **día laborable**.

Cualquier novedad es también comunicada a través de las redes sociales Facebook y Twitter, publicándose en 2015 **6635 tweets** y **721** publicaciones en **Facebook**. Estos datos demuestran el cumplimiento del objetivo.

La comunicación con nuestros usuarios se completa mediante el envío periódico de **boletines electrónicos (newsletters)** a los estudiantes e investigadores con las novedades que se introducen en los productos y servicios o el anuncio de las actividades culturales. El envío se realiza a través de las listas de distribución segmentadas por perfiles de las que somos propietarios.

Adquirir todos los títulos de bibliografía básica (3 ejemplares) y de bibliografía complementaria (1 ejemplar) de los Grados que se imparten en la UNED, así como todos los títulos disponibles en formato electrónico

Se mantienen los porcentajes en términos muy parecidos. Es prácticamente imposible alcanzar el cien por cien de cobertura porque todavía hay títulos que no se han publicado y por hallarse otros agotados. Ocurre esto principalmente en las disciplinas de humanidades.

En conjunto se **han adquirido 956 ejemplares**.

Curso 2015-2016	
Grados	Porcentaje
Bibliografía Básica	94,5
Bibliografía Complementaria	86,5

Se ha mejorado, no obstante, la cobertura, por la presencia de títulos en electrónico que han permitido el acceso en remoto a alumnos de la UNED en todo el territorio nacional. En la plataforma Ebrary se ha dispuesto este curso de **291 títulos**, de los que **164 son de bibliografía básica y 142 de bibliografía complementaria**.

Informar en un máximo de 24 horas al usuario de la disponibilidad del material bibliográfico reservado

Este compromiso ha sufrido un mínimo retroceso ya que el promedio de este año ha sobrepasado 12' el tiempo de 24 horas establecido; en este sentido se revisará el procedimiento para alcanzar el cumplimiento.

Ofrecer a la comunidad universitaria una colección electrónica de acceso en línea ajustada a sus necesidades de aprendizaje, docencia e investigación

En el 2015 se ha trabajado en el proyecto de implementar una nueva plataforma de préstamo de libros electrónicos E-Buned, esta plataforma ofrecerá en préstamo libros electrónicos publicados por la UNED y por otras editoriales universitarias en calidad de intercambio científico. En el año 2016 será una realidad.

Por otro lado la Biblioteca mantiene en la medida que los recortes presupuestarios lo están permitiendo una colección electrónica formada por:

- 31.600 publicaciones periódicas electrónicas con licencia.
- 88.750 títulos de libros electrónicos, de los cuales 164 son bibliografía básica y 142 bibliografía complementaria.
- 23.190 objetos digitales en el Repositorio e SpacioUned.
- 53 bases de datos de pago o con licencia.

El número de **búsquedas** y **descargas** realizadas ha sido **642.604** y **548.856** respectivamente. La rentabilidad de la colección electrónica de investigación se ha mantenido, en torno a 0,9€ de media por búsquedas y descargas.

Mediante préstamo interbibliotecario, obtener el 80% de documentos no disponibles en la Biblioteca. Suministrar el 80% de nuestros documentos a otras externas en un máximo de 5 días laborables

El total de documentos tramitados en 2015 ascendió a 6.774, de los cuales hubo 261 solicitudes negativas como centro solicitante y 810 como centro proveedor.

El compromiso se ha cumplido ya que se ha obtenido el 82,81% de documentos solicitados a otras bibliotecas durante el 2015.

Por otro lado, se han suministrado en menos de 6 días el 98,69% de los documentos solicitados, con lo que este compromiso se cumple.

También se ha conseguido acortar el tiempo de respuesta ya que la media en las **respuestas positivas** ha descendido a **0,75 días** y en las **negativas** a **0,49 días**.

Incluir la formación en competencias informacionales en todos los estudios y todos los niveles de formación, reglada y no reglada, cuyos responsables docentes lo soliciten

Como cada año, el personal bibliotecario participa en tareas formativas con una amplia programación de cursos de formación en competencias informacionales en todos los niveles de la

enseñanza reglada – grado, posgrado y doctorado- y de la no reglada a través de cursos de la Fundación UNED, los cursos masivos en abierto (MOOCs) o los cursos de verano de nuestra universidad, gran parte de ellos con reconocimiento de créditos ECTS.

En el año 2105 se han impartido **71** cursos y el número de asistentes ha sido de **8.643**, atendiendo todas las solicitudes recibidas y cumpliendo por tanto nuestro compromiso.

Incorporar en el repositorio institucional e-Spacio UNED el 100% de los materiales suministrados por el PDI con este fin

Este compromiso se alcanza cada año ya que todas las solicitudes son atendidas de manera inmediata. Durante el año **2015** se han creado **2.788 documentos** en el repositorio institucional.

Reciclar los 100% de los consumibles utilizados en la Biblioteca en su actividad administrativa (papel y tóner), así como utilizar papel ya reciclado

La Biblioteca UNED consciente de su responsabilidad, viene desarrollando desde el año 2008 una serie de acciones dirigidas a minimizar el impacto causado por su actividad, y a sensibilizar y concienciar a la comunidad universitaria sobre la problemática medioambiental que aqueja a nuestro planeta. Cuenta para ello con el **Grupo de Biblioteca Sostenible** que supervisa estas acciones y realiza campañas a favor de su mantenimiento.

Se controla el consumo de papel, utilizando papel reciclado en aquellos casos que se hace imprescindible. Fruto de esta política, se ha conseguido el objetivo marcado de una reducción anual del consumo de papel desde que se realizan mediciones:

Periodo	Dato	Objetivo
diciembre 2015	91,00	108,00
diciembre 2014	113,00	130,00
diciembre 2013	137,00	

En cuanto al consumo de tóner, la medición y promoción de su reducción comienza a realizarse este año por lo que no podemos ofrecer datos comparativos.

Asimismo el **Grupo de Biblioteca Consumible** envía a la Biblioteca un consejo “verde” mensual y anima mediante diversas campañas a que el personal y los usuarios de la Biblioteca participen en acciones solidarias: tapones solidarios, gafas solidarias y libros solidarios. Todas estas campañas son difundidas a través del **Blog Biblioteca Sostenible**, que se realizan para contribuir a la mejora de la calidad de vida de los colectivos más desfavorecidos.

Evaluar anualmente el cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios y hacer público su resultado

Cada año se realiza el estudio y la evaluación de los datos que permiten conocer el cumplimiento de los compromisos de calidad. El resultado de este estudio se hace público a través de diferentes canales de comunicación (página Web, redes sociales, etc.), dando a conocer la transparencia que guía a nuestros servicios.