



CUMPLIMIENTO CARTA DE SERVICIOS 2016

UNED

BIBLIOTECA



CUMPLIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE LA UNED 2016

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 la Memoria Anual del 2016

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 2016 asciende a **65.469**. 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 **1.5 minutos**, por lo que 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	1174	772
Campus Norte	207	154
Gutiérrez Mellado	174	250
Total	1555	1176

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

Llamadas Telefónicas	Entrantes	Salientes
Biblioteca Central	6316	1373

CONSULTAS DE CARÁCTER GENERAL	
Biblioteca Central	1.400
Campus Norte	1200
Hemeroteca	168 (Hemeroteca Biblioteca Central)
Referencia	968
Mediateca	211
Fondos especiales	492
Total	4439

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 **519** consultas: Biblioteca Central **180**, Campus Norte **330** y Gutiérrez Mellado **9**.

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 2016 se han recibido un número total de **326** reclamaciones, sugerencias y felicitaciones (RSF) que se han respondido en los siguientes plazos:

Plazo de respuesta	2013	2014	2015	2016
24 horas	69	80	56	50
2 /4 días	33	29	22	17
Más de 4 días	12	16	7	10
Sin respuesta	541	245	298	249
Total	655	370	383	326

Hay que señalar, que no se han respondido **249** RSF, bien por ser anónimas o bien por ser felicitaciones que no requerían contestación. Teniendo en cuenta esta circunstancia, un **65%** 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	24.472	Inmediata*
Reservas	2718 (1328 anuladas)	El plazo se cumple. Respuesta diaria
Préstamo interbibliotecario	Como centro solicitante se han tramitado 1414 solicitudes y se han resuelto 1204 . Como centro proveedor se han tramitado 4569 solicitudes y se han resuelto 3814	Las peticiones se gestionan mediante el SOD_GTBIB automáticamente. El plazo se cumple en todos los casos.
Préstamo intercampus	1336	Tramitación diaria

* Si se cumplen todos los requisitos para realizar la renovación.

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 2016, 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 **175** actualizaciones

Cualquier novedad es también comunicada diariamente a través de las redes sociales Facebook y Twitter, publicándose en 2016: **9124** publicaciones. 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

Los porcentajes han sufrido un ligero aumento en los que se refiere a la bibliografía básica. Se ha realizado una compra selectiva de la bibliografía básica, incrementando el número de ejemplares de aquellos títulos más demandados. En cuanto a la bibliografía complementaria, ha descendido levemente el nivel de cobertura, por el incremento de los títulos en alguna de las asignaturas, y porque no se ha considerado prioritaria su adquisición.

En conjunto se han adquirido **1.176 ejemplares**. (títulos en papel y títulos en electrónico)

Curso 2016-2017	
Grados	Porcentaje
Bibliografía Básica	100%
Bibliografía Complementaria	82%

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

Este compromiso ha sufrido un mínimo repunte de 24'12h en 2015 a 24'07h en 2016. Con la revisión del procedimiento se ha mejorado el tiempo de respuesta, pero sigue sin poder alcanzar el compromiso, lo que nos lleva a pensar que la falta de personal podría ser una de las causas por los que no se puede informar en un máximo de 24h. de la disponibilidad del documento reservado.

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

En el 2016 la plataforma de préstamo de libros electrónicos E-Buned, está ya en producción ofreciendo a nuestra comunidad universitaria préstamo de libros electrónicos publicados por la UNED y por otras editoriales universitarias en calidad de intercambio científico. En este sentido se prestaron **1248** libros electrónicos a través de esta plataforma.

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

- **31.007** publicaciones periódicas electrónicas con licencia.
- **105.493** títulos de libros electrónicos, de los cuales **329** son bibliografía básica y **206** bibliografía complementaria, disponibles en las distintas plataformas a las que la Biblioteca accede.
- **24.432** objetos digitales en el Repositorio e SpacioUned.
- **52** bases de datos de pago o con licencia.

El número de **búsquedas** y **descargas** realizadas ha sido **643.080** y **2.471.429** respectivamente. La rentabilidad de la colección electrónica de investigación ha aumentado ligeramente de **0,90€** (2015) a **0,65€** 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 2016 ascendió a **5.228**.

De los documentos solicitados por otras bibliotecas, se ha resuelto un **83,47%** de las peticiones positivamente durante el 2016. En 2015 se resolvió un **84,1%** positivamente.

El compromiso de obtener los documentos se ha cumplido en mayor medida que en el 2015 (82,81%), ya que **se ha obtenido** el **85,14%** de documentos solicitados a otras bibliotecas durante el 2016.

En cuanto al compromiso de suministrar los documentos se ha cumplido en igual medida que el 2015 (**98,69%**) ya que se han suministrado el **98,61%** de los documentos solicitados en menos de 6 días durante el 2016.

También, se ha conseguido acortar el tiempo de respuesta ya que la media en las respuestas positivas ha descendido a **0,66 días**. Sin embargo en las negativas ha aumentado el tiempo de respuesta a **0,7 días** debido a que tardan más en localizarse los documentos en el fondo bibliográfico debido a la falta de personal en plantas.). En 2015 fue de **0,75 días** en las positivas y en dar las respuestas negativas **0,49** días.

Programar formación en Competencias en Información en los distintos niveles académicos y estudiar futuros desarrollos

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 2016 se han impartido **77** cursos y el número de asistentes ha sido de **28.825**, 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 **2016** se han creado **1242 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.

Se controla el consumo de papel, utilizando papel reciclado en aquellos casos que se hace imprescindible. Fruto de esta política, se está consiguiendo el objetivo marcado de ir reduciendo anualmente el consumo de papel, mientras que se mantiene o disminuye el consumo de tóner:

Consumo papel* Biblioteca Central			
	Papel reciclado	Papel blanco	Toner impresoras
2014	97	5,4	sin datos
2015	80	1	20
2016	50	1	20

*cajas de 2.500 hojas c/u

Consumo papel* Biblioteca C. Norte	Papel reciclado	Papel blanco	Tóner impresoras
2014	10	0,4	14
2015	10	0	6
2016	10	0	4

*cajas de 2.500 hojas c/u

Campañas de recogida

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 de recogida de: taponés, gafas y libros. Todas estas campañas que se realizan para contribuir a la mejora de la calidad de vida de los colectivos más desfavorecido, son difundidas a través del **Blog Biblioteca Sostenible**.

2016	Biblioteca Central	Biblioteca Campus Norte	Biblioteca IUGM
Taponés (Kg.)	175,44	185,8	31,06
Material escritura (kg.)	Datos Rectorado	11,3	-----

Campaña Libros solidarios

Se recogieron **2046** libros para distribuir entre bibliotecas de centros educativos de Guinea Ecuatorial.

Campaña de recogida de gafas

La UNED entregó en el Hospital de Bata, **200** gafas graduadas y de sol. La Biblioteca recogió en sus instalaciones parte de este material

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.), mostrando la transparencia de nuestras actuaciones.

Marzo 2017