

MEMORIA
DE
ACTIVIDADES
DE LA
BIBLIOTECA
2013

UNED

BIBLIOTECA

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	4
MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	4
DESTACAMOS	5
ORGANOS DE GOBIERNO	6
Grupos de trabajo y mejora de la Biblioteca	6
PRESUPUESTO	8
COLECCIONES	10
Adquisiciones	11
Proceso técnico	12
Colección Digital	12
SERVICIOS A LOS USUARIOS	13
Lectura y consulta en salas	13
Préstamo	14
Pasaporte madroño	14
Préstamo interbibliotecario	15
Servicios en línea	16
Biblioteca 2.0	17
Servicios presenciales	18
APOYO A LA DOCENCIA Y LA INVESTIGACIÓN	19
INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO	21
COOPERACIÓN	22
Grupos de Trabajo del Consorcio	22
PERSONAL	24
LA OPINIÓN DE NUESTROS USUARIOS	27
Exposiciones y puntos de interés	29
Publicaciones	30
ANEXO I. DATOS DE ACTIVIDAD DE LA BIBLIOTECA 2011/2013	31
ANEXO II. DATOS DE USO DE RECURSOS ELECTRÓNICOS 2011/2013	32

INTRODUCCIÓN

La actividad de la Biblioteca en 2013 han estado guiada por los objetivos establecidos en el Plan Estratégico 2012/2015, esto es, el impulso de proyectos y servicios de apoyo a la docencia y la investigación, la cooperación, tanto con las bibliotecas de los Centros Asociados y con diferentes Departamentos y Unidades de la Universidad, como con las redes y consorcios a los que pertenece la Biblioteca: Madroño, REBIUN, Dialnet y Documat, la promoción de la comunicación interna y la proyección externa, así como el refuerzo de la cultura de calidad, el trabajo en equipo y la formación del personal. Siempre con el propósito de la mejora continua y del incremento de la calidad de nuestros servicios.

El presupuesto de la Biblioteca, que había experimentado un aumento sostenido en los últimos años, ha sufrido en 2013 de forma notable el impacto de los recortes en el sector de la enseñanza superior, por lo que ha sido necesaria una cuidadosa evaluación de las necesidades presupuestarias por capítulos para conseguir la disminución

Proporcionar recursos y servicios de información de calidad y colaborar en los procesos de creación y transmisión del

Consolidar la posición de la Biblioteca como colaboradora esencial en el proceso de enseñanza y aprendizaje, así como en la

SERVICIO PÚBLICO. La Biblioteca es un servicio público orientado a la satisfacción de las necesidades de información, estudio e investigación de su comunidad universitaria.

CALIDAD. La Biblioteca ha incorporado el modelo de gestión de calidad, la mejora continua, la innovación y el aprendizaje.

requerida. Para ello se ha llevado a cabo un intenso trabajo de evaluación de las colecciones electrónicas suscritas y de negociación con los principales proveedores para obtener colecciones sostenibles en relación a su coste/uso sin mermar la calidad de las mismas, teniendo siempre como referente las necesidades de docencia e investigación de los usuarios.

Por otra parte, para afrontar la reducción en la dotación de recursos humanos experimentada desde el inicio de la crisis, se ha procedido a la reasignación de funciones y adscripciones, y mejorado su formación, optimizando el rendimiento de las personas.

Teniendo en cuenta los condicionantes actuales, la Biblioteca ha mantenido durante este periodo sus estándares de calidad y ha logrado una mayor eficiencia en la prestación del servicio, como atestiguan la renovación del Sello de Calidad 400+ EFQM y la alta valoración que nos conceden nuestros usuarios en las encuestas de satisfacción y las felicitaciones y premios recibidos.

conocimiento para la consecución de los objetivos de nuestra Universidad.

investigación y la comunicación científica y convertirse en un líder innovador dentro de la comunidad universitaria.

PROFESIONALIDAD. La Biblioteca cuenta con un equipo de personas altamente capacitadas y motivadas para prestar un servicio de calidad.

INNOVACIÓN/ACCESO ABIERTO. La Biblioteca adapta sus servicios a las nuevas necesidades sociales y los cambios tecnológicos con espíritu creativo e innovador.

MISIÓN

VISIÓN

VALORES

DESTACAMOS

En julio de 2013 la Biblioteca ha renovado el Sello de Calidad 400+ EFQM en base a la Memoria de Autoevaluación presentada al Club de Excelencia en Gestión (CEG) y a la visita realizada por el equipo de evaluadores de AENOR y del propio CEG.

El Comité interno de Evaluación, presidido por la Directora, Isabel Calzas, estuvo compuesto por personal de diversos servicios: Beatriz Tejada, Pilar Galván, Pedro Torrico y Sonia Trol y la estudiante Cristina del Triunfo.

Premio del Consejo Social de la UNED a la Iniciativa del Personal de Administración y Servicios por el proyecto Búsqueda de empleo 2.0 y marca personal: inserción profesional de nuestros estudiantes, realizado por Beatriz Tejada, Leire Frisuelos, Alexis Moreno y Flora Sanz, en colaboración con personal del COIE de la universidad.

Premio en las 2es Jornades Valencianes de Documentació, del Colegio Oficial de Bibliotecarios y Documentalistas de la Comunidad Valenciana al Póster Búsqueda de empleo 2.0 y marca personal, presentado por Beatriz Tejada, Leire Frisuelos y Flora Sanz.

Puesta en funcionamiento del portal de recursos electrónicos Linceo+ para la búsqueda integrada de las colecciones electrónicas que suscribe la Biblioteca y el acceso a los textos completos con una caja de búsqueda común para todas las colecciones incluida en la página de inicio de nuestra web.

Adaptación de la página web de Biblioteca al nuevo diseño de institucional de la UNED, modificando y reorganizando sus contenidos, incluyendo un slider con novedades en productos y servicios, implementando la opción de compartir el contenido de nuestra web en redes sociales para realizar inbound marketing o "marketing entrante", convirtiendo a los usuarios en promotores de la Biblioteca.

Creación de un Canal YouTube de la Biblioteca, que recoge la producción

audiovisual, talleres y ponencias realizados por el personal de la misma, de interés para la comunidad universitaria y los profesionales de la biblioteconomía y la documentación. Los vídeos están organizados por temas en listas de distribución.

Cambio del interfaz de trabajo del sistema integrado de gestión de biblioteca Unicorn por la nueva versión Symphony 3.4.1 SP3.

Elaboración de un Plan de Marketing de la Biblioteca que contempla los canales y actuaciones necesarios para dar a conocer de forma eficaz nuestros productos y servicios. Se complementa con un Manual de Identidad Corporativa y un Plan de Social Media para la gestión de redes, que ha fomentado nuestra presencia en la red y nuestro reconocimiento de marca.

Revisión del Plan de Accesibilidad de la Biblioteca de 2009 y colaboración con la Unidad de Discapacidad (UNIDIS) para trabajar de forma conjunta en la puesta en marcha de servicios accesibles.

Actualización de la Carta de Servicios de la Biblioteca por parte del Grupo de Mejora de Servicios a los Usuarios para adecuarla a los cambios producidos desde su publicación y aprobación inicial.

Elaboración del Plan de Actividades Culturales, que pretende ser el marco regulador de las acciones de difusión de la cultura y la dinamización de la vida cultural de la Biblioteca en colaboración con otras unidades de la universidad e instituciones externas.

Creación de un nuevo blog de Biblioteca Sostenible destinado a promover la sensibilidad medioambiental entre nuestra comunidad universitaria.

Actualización de todos los procesos clave y procesos de apoyo de la Biblioteca y revisión de los indicadores y del flujo de recogida de datos.

ÓRGANOS DE GOBIERNO

Desde septiembre de 2013, la Directora de la Biblioteca forma parte del Consejo de Gobierno como miembro designado por el Rector y ha participado en las reuniones de septiembre, octubre de diciembre de este curso académico.

Asimismo, asiste como invitada a la Comisión de Investigación y Doctorado, que se reúne regularmente cada mes. La Biblioteca cuenta con un punto del orden del día donde informa de las novedades y proyectos de mejora de las colecciones y los servicios. En dicha Comisión se presentó una propuesta de política institucional de acceso abierto y se atendieron diversas cuestiones relativas a derechos de autor planteadas por los miembros de la misma, previa a su presentación en Consejo de Gobierno.

La Directora también es miembro del Comité de Seguridad y Salud Laboral, así como de la Comisión de Formación de la universidad. Dos bibliotecarias son representantes en el Claustro y en la Junta de Personal Funcionario respectivamente.

Comisión de Biblioteca se reunió el día 21 de noviembre y se presentaron las memorias anual y de curso académico, así como el presupuesto en lo relativo a la adquisición y mantenimiento de recursos de información para el próximo ejercicio y el panorama de colecciones electrónicas que se van a suscribir.

Gestión de la Colección se reunió en febrero para revisar las actuaciones llevadas a cabo el año anterior y tratar sobre reorganización de colecciones y el tratamiento de fondos dañados. Una

Consejo de Dirección de la Biblioteca se ha reunido en 5 ocasiones este año: 16 de enero, 28 de febrero, 12 de julio, 3 de octubre y 18 de diciembre, para tratar diversas cuestiones, entre las que podemos destacar la planificación de los objetivos anuales y la revisión de su cumplimiento, la previsión del presupuesto anual, temas de personal y organización, proceso de evaluación de calidad, procedimiento de recogida de datos, etc.



Comisión de Informática de la Biblioteca se reunió el 6 de febrero para planificar y formalizar las peticiones de material informático de uso interno y de uso público con cargo al presupuesto de Biblioteca, teniendo en cuenta las directrices de la institución y el inventario de equipamiento informático.

Grupos de Trabajo y de Mejora de la Biblioteca

subcomisión revisó todos los procesos relativos a Gestión de la Colección.

Servicios a los Usuarios este grupo se reunió en tres ocasiones para tratar sobre la

difusión y visibilidad de servicios, la revisión del procedimiento de reclamaciones, sugerencias y felicitaciones, la elaboración de un estudio sobre el préstamo de libros electrónicos y la adquisición de la bibliografía recomendada en este formato para los estudios de grado y máster.

Comunicación Interna se celebraron tres reuniones para tratar los resultados de la encuesta de clima laboral, revisar el Plan de Comunicación Interna, arbitrar un procedimiento de recogida de información profesional en la intranet, la elaboración del proceso estratégico de comunicación y marketing, la revisión del plan de acogida para el personal y la organización de la Jornada de Biblioteca que se celebra anualmente.

Formación de Usuarios se reunió en julio para hacer balance del curso académico y planificar los siguientes cursos de formación en competencias informacionales que se incorporan a la formación reglada,

reorganizar las funciones y los equipos de trabajo, revisar los materiales formativos y elaborar el calendario. La actividad de este Grupo se mantiene constante mediante la comunicación por medios virtuales. Además se celebró una sesión interna de formación sobre metodología de evaluación.

Biblioteca Sostenible este grupo ha puesto en marcha un nuevo **blog de Biblioteca Sostenible** con la finalidad de difundir la sostenibilidad y la sensibilidad medioambiental entre nuestra comunidad universitaria, además del envío regular de mensajes y campañas de sensibilización con el medioambiente entre el personal de la Biblioteca.

Comisión de Actividades Culturales se reunió en febrero para planificar los eventos culturales y el calendario de actividades y a lo largo del año en diversas ocasiones con motivo de la preparación de las exposiciones programadas.



PRESUPUESTO

PRESUPUESTO ASIGNADO	Aplicación	Importe en €
Crédito Capítulo 2	-----	1.289.080
Pago de Licencias	206	51.135
Reparación, mantenimiento y conservación	213, 215, 216	9.024
Material, suministros y otros: Bases de Datos. Consorcio Madroño	220, 226, 227	1.133.188
Dietas y locomoción	230, 231	2.796
TOTAL GASTADO CAPÍTULO 2	-----	1.196.143
Crédito Capítulo 4	-----	122.600
Cuota REBIUN	44	2.343
Becas Biblioteca	48	106.187
TOTAL GASTADO CAPÍTULO 4	-----	108.530
Crédito Capítulo 6	-----	84.739
Maquinaria	622	0
Mobiliario y enseres	624	39.062
Equipos informáticos	625	12.262
Fondos bibliográficos	628	7.269
TOTAL GASTADO CAPÍTULO 6	-----	58.593
TOTAL PRESUPUESTO BIBLIOTECA	-----	1.496.419
TOTAL GASTADO	-----	1.363.266

La **Biblioteca** ha gastado de enero a diciembre **1.363.266€** de su presupuesto, ejecutándose el **91,10%** del total, de acuerdo con los siguientes conceptos:

Fondos bibliográficos, documentales y recursos de información

Libros	48.914
Publicaciones periódicas	377.758
Cuota Madroño. Recursos electrónicos de información	488.512
Libros electrónicos	17.506
Bases de datos	106.460
Audiovisuales	4.628
SUBTOTAL	1.043.778

Material inventariable

Muebles	39.062
Fotocopiadoras/Material Informático/Otros	12.262
SUBTOTAL	51.324
Licencias Unicorn/COAR/SEDIC/SFX/METALIB/EZPROXY	81.155
Material Consumible + Prensa	18.444
Mantenimiento y reparación	9.024
Encuadernación y Préstamo Interbibliotecario	9.186
Dietas y locomoción	2.796
Gastos diversos	2.308
SUBTOTAL	122.913
Resto cuota Madroño	36.721
REBIUN	2.343
Becas Biblioteca	106.187
SUBTOTAL	145.251
TOTAL	1.363.266

Por otra parte, la Biblioteca gestiona las adquisiciones bibliográficas de las Facultades y Escuelas, que han invertido este año,

297.680 € a través de los Departamentos y Proyectos de Investigación distribuidos del siguiente modo:

Facultades y Escuelas	
Facultades, Escuelas y Departamentos	236.515
I.U.G.M.	17.248
Proyectos de Investigación	43.916
TOTAL	297.679

Como se puede observar en la siguiente tabla, el presupuesto de la Biblioteca ha ido decreciendo en los últimos tres años debido, fundamentalmente, al impacto de la crisis

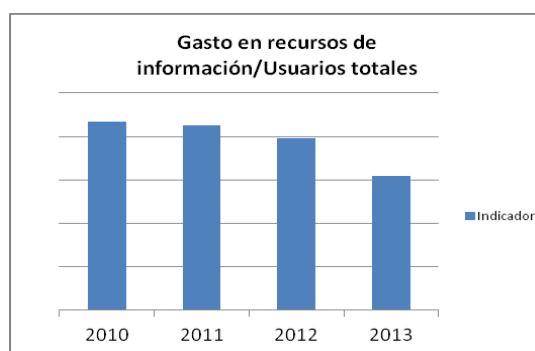
económica y a los recortes experimentados por el sector de la educación superior. La disminución más notable se ha producido en este año 2013.

DATOS COMPARATIVOS	Año 2011	Año 2012	Año 2013
Presupuesto Biblioteca (gastado)	1.799.950	1.699.493	1.363.266
Cantidades gastadas en recursos de información con cargo a Biblioteca	1.464.044	1.463.940	1.043.778
Cantidades gastadas en recursos de información con cargo a Facultades/Escuelas	318.414	297.753	297.680

COLECCIONES

El impacto más directo de la reducción del presupuesto se ha producido en la colección, que precisa de importantes inversiones para su mantenimiento. Para paliar estos efectos se realizaron diversos análisis de coste-uso de los recursos electrónicos, que consumen la mayoría de los recursos económicos, con el objetivo de optimizar el gasto en esta

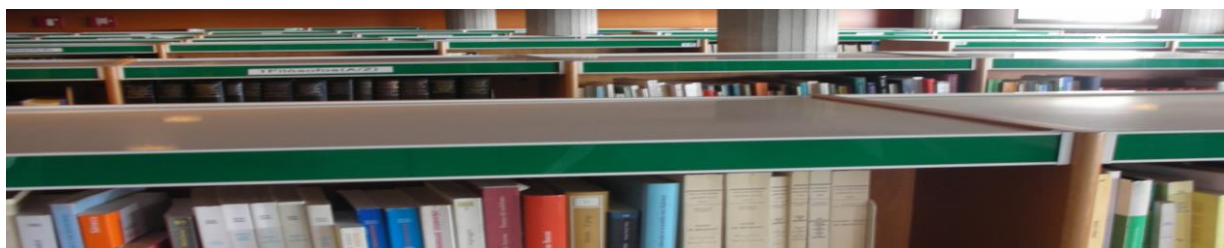
colección y cancelar aquellos paquetes o títulos de revistas que tienen un menor uso comprobado en los dos últimos años y cuyo coste se ha considerado excesivo, siempre teniendo presente el menor impacto en la actividad docente e investigadora de nuestra comunidad universitaria.



Total de fondos bibliográficos y documentales (Diciembre 2013)

Documentos impresos	
Nº de títulos de monografías	441.468
Nº de ejemplares	458.081
Nº de títulos de publicaciones periódicas en papel*	5.789
Documentos electrónicos	
Nº de publicaciones periódicas electrónicas	25.901
Nº de títulos de libros electrónicos	53.920
Nº de bases de datos de pago o con licencia	53
Nº de recursos en abierto seleccionados por la Biblioteca	278.587
Documentos audiovisuales	
Nº de vídeos y DVDs	8.091
Nº de registros sonoros	11.303
Nº de CD-ROMs	839
Nº de microformas (títulos)	8.931
Investigación	
Nº de tesis doctorales, memorias de investigación y proyectos fin de carrera	5.956
Nº de objetos digitales en el repositorio <i>e-SpacioUNED</i>	55.975

* 2.211 revistas en curso de recepción y 3.578 títulos cerrados



Adquisiciones

El gasto y la incorporación de diferentes tipos de recursos en la Biblioteca por

compra, donativo o intercambio se ha distribuido del siguiente modo:

Gasto en recursos de información

Libros	48.914
Libros electrónicos	17.506
Publicaciones periódicas impresas y electrónicas	377.758
Bases de datos en línea	106.460
Materiales audiovisuales	4.628
Cuota Madroño. Recursos electrónicos de información	488.513
SUBTOTAL	1.043.778
Compra con cargo a Departamentos/Facultades/Escuelas/IUGM	253.763
Compra con cargo a Proyectos de Investigación	43.916
SUBTOTAL	297.680
TOTAL	1.341.458

Documentos incorporados

Nº de ejemplares incorporados al catálogo	14.064
Títulos de publicaciones periódicas en papel (en curso)	2.211
Títulos de publicaciones periódicas electrónicas con licencia	25.901
Nº de monografías electrónicas con licencia	53.754
Bases de datos de pago o con licencia	53
Audiovisuales	685
Tesis, memorias de investigación y proyectos fin de carrera	293

En la siguiente tabla se puede observar cómo ha afectado el recorte presupuestario en el número de documentos adquiridos en los últimos años, excepción hecha de los libros

electrónicos, dado el objetivo estratégico de adquirir la bibliografía recomendada en formato electrónico para los estudiantes.

Número de documentos ingresados	Año 2011	Año 2012	Año 2013
Libros	15.881	14.669	11.966
Publicaciones periódicas impresas en curso	2.744	2.496	2.211
Publicaciones periódicas electrónicas	23.142	26.935	25.901
Libros electrónicos	41.301	45.311	53.920
Bases de datos de pago o con licencia	51	51	53

Proceso Técnico

Durante el año 2013 se han catalogado **12.939 documentos**, tanto impresos como en otros soportes y se han dado de alta en el catálogo **7.844 autoridades**. La catalogación ha disminuido un 17% respecto al año pasado, puesto que se ha reducido el ingreso

de documentos impresos en nuestra colección. Como apoyo en las tareas de normalización se ha elaborado una nueva edición del documento de trabajo de **signaturas** topográficas.

Colección digital

La importancia y el peso que ha adquirido esta colección en los últimos años exigen un tratamiento detallado acerca de su gestión y la presentación de datos desglosados que reflejen la evolución de su uso.

Su elevado coste, unido al recorte del presupuesto de Biblioteca, ha requerido la elaboración de diversos estudios con el fin de mejorar el rendimiento de esta colección. Por una parte se ha realizado un **estudio de coste/uso de las revistas electrónicas**, lo que ha permitido la cancelación de aquellos paquetes o títulos de revistas que han tenido un menor uso comprobado en los años 2011 y 2012 y cuyo coste se ha considerado excesivo. La supresión de algunas suscripciones ha supuesto la posterior revisión y actualización de los enlaces de revistas electrónicas en el nuevo portal *Linceo+*. Asimismo, se ha elaborado un **estudio comparativo del uso de la colección electrónica** en relación con la puesta en funcionamiento de las nuevas herramientas

de búsqueda y los cursos de formación en competencias informacionales y un **estudio de resultados del préstamo interbibliotecario** a partir de las estadísticas de uso del servicio con el fin de evaluar el rendimiento de la colección propia y las necesidades detectadas por los usuarios. Para incrementar el uso de este servicio se ha lanzado una **campaña de difusión** dirigida al personal docente e investigador informando del procedimiento de solicitud y recepción de documentos en otras bibliotecas.

A continuación mostramos la evolución del uso de los recursos electrónicos (bases de datos, libros y revistas electrónicas), teniendo en cuenta la variación que se ha producido en la suscripción de las colecciones y la cancelación de paquetes electrónicos en el último año, lo que ha provocado necesariamente un menor número tanto de búsquedas como de descargas:

	2011	2012	2013
Búsquedas	646.075	745.309	622.019
Descargas	395.481	504.673	441.320

En el **Anexo II** se ofrecen los datos desglosados por títulos.

Como parte de la estrategia de apoyo a la docencia y al aprendizaje, la Biblioteca se ha comprometido a adquirir **toda la bibliografía recomendada de grados y másteres publicada por la UNED solo en formato electrónico**. Hasta finales de 2013 estaban disponibles unos 160 títulos a través de la plataforma *e-Libro*, que permite el acceso a los textos completos a todos nuestros

estudiantes a través del campus virtual en las modalidades de un usuario y múltiples usuarios concurrentes.

Se han incorporado en el repositorio institucional *e-SpacioUNED* y en el portal europeo de contenidos digitales *Europeana* los libros del siglo XVII digitalizados del **fondo histórico** de la Biblioteca; en nuestro

catálogo se han incluido enlaces a todos los documentos digitalizados del repositorio. En cuanto al *Portal Singularis* del Consorcio Madroño, se han incorporado cuatro documentos digitalizados con sus correspondientes comentarios a la edición.

La colección audiovisual se ha enriquecido con la asignación de **materias y géneros**

cinematográficos en la colección de cine del catálogo de la Biblioteca y con la elaboración de **listas temáticas** de cine y documentales. En la página web se han creado diferentes **buscadores para revistas** en formato impreso y electrónico por materias y por títulos y se han incluido en el catálogo un punto de **acceso directo para consultar los fondos de la colección MANES**.

SERVICIOS A LOS USUARIOS

Lectura y consulta en salas

El número total de entradas contabilizadas en las bibliotecas de la Sede Central ha sido de **255.060** usuarios. De ellas **210.101** fueron entradas de lunes a viernes, **13.021** correspondieron a los sábados en la Biblioteca Central y **31.938** a los tres

períodos de apertura extraordinaria en fines de semana durante las convocatorias de exámenes (15.489 enero-febrero, 10.532 mayo-junio y 5.917 agosto-septiembre).

Entradas a Biblioteca	Biblioteca Central	Biblioteca Campus Norte	IUGM	TOTAL
Lunes a viernes	168.209	38.112	3.780	210.101
Sábados	13.021			13.021
Apertura extraordinaria	31.938			31.938
TOTAL	213.168	38.112	3.780	255.060

La evolución del número de entradas ha experimentado un ritmo decreciente en los últimos años –un 38% menos que en 2012–, siguiendo la misma pauta que en muchas de las bibliotecas universitarias de nuestro entorno¹. Una posible causa puede ser el gran número de recursos electrónicos disponibles para nuestros usuarios, que permite su consulta y acceso a texto completo en línea, especialmente útiles en una universidad de nuestras características.



¹ El número de visitas en bibliotecas universitarias se redujo en un 5,4%, siguiendo la tendencia a la baja iniciada ya en 2008, en Hernández-Sánchez, Hilario, Arroyo-Vázquez, Natalia (2014). "Efectos de la crisis económica en las bibliotecas españolas". El profesional de la información, marzo-abril, v. 23, n. 2, p. 162

	2011	2012	2013
Entradas a la Biblioteca	492.924	414.178	255.060
Entradas en apertura extraordinaria	34.749	34.019	31.938
Carnés de usuarios	9.267	9.038	9.178
Préstamos totales de documentos	117.231	117.601	113.459

El número de **carnés de lector** de Biblioteca activos se mantiene estable, siendo en 2013 de **9.178**. Se contabilizan solamente los

carnés vigentes, puesto que se renueva anualmente el carné de estudiante.

Préstamo

Se realizaron **113.459** transacciones de préstamo, con un ligero descenso del 3,53% respecto a 2012. De estas transacciones **36.466** corresponden a renovaciones -con un descenso del 7,37% respecto al año anterior-, **3.609** a préstamos realizados en sábados y **16.162** a material audiovisual. El 32% de los

documentos prestados se ha renovado, si bien hay que tener en cuenta que el material audiovisual no se puede renovar. La mayoría de las renovaciones se han realizado vía web (más del 75%). En la siguiente tabla se detallan las transacciones de préstamo y renovaciones:

Transacciones	Central	Biblioteca Campus Norte	IUGM	TOTAL
Préstamos	66.993	9.300	700	76.993
Renovaciones Web	20.611	4.873	222	25.706
Renovaciones en mostradores	6.776	3.513	471	10.760
TOTAL	94.380	17.686	1.393	113.459

Pasaporte Madroño

Carnés emitidos

Profesores	11
Investigadores	184
PAS	6
Total	201

Préstamos realizados

Profesores	510
Investigadores	158
PAS	69
Total	737

Carnés recibidos (Universidades y entidades asociadas Madroño)

Profesores	9
Investigadores	45
PAS	9
Total	63

Renovaciones de documentos

Profesores	178
Investigadores	188
PAS	13
Total	379

Préstamo interbibliotecario

Biblioteca como centro solicitante

Bibliotecas	Artículos	Libros	Total
Españolas	1.153	531	1.684
Extranjeras	207	54	261
Total documentos solicitados	1.360	585	1.945

Biblioteca como centro proveedor

Bibliotecas	Artículos	Libros	Total
Españolas	1.714	3.867	5.581
Extranjeras	50	76	126
Total peticiones recibidas	1.764	3.943	5.707

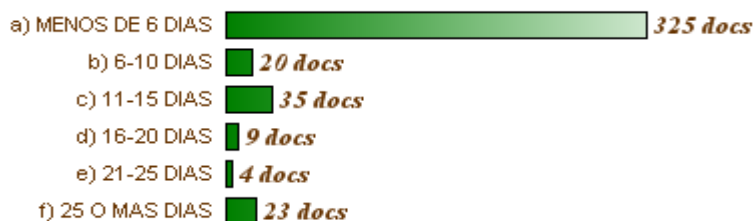
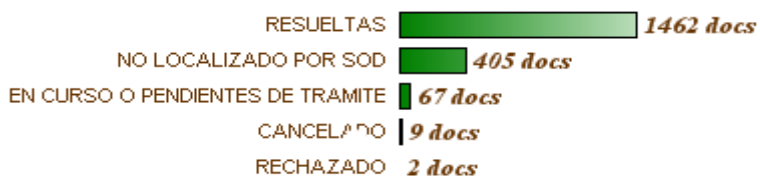
El total de documentos tramitados en 2013 ascendió a **7.652**, con un incremento en la tramitación de **849** documentos más, de los cuales ha habido 410 solicitudes negativas como centro solicitante y 78 como centro proveedor. Consideramos que este **incremento del uso en un 12.5%** se ha debido a la promoción que se ha hecho del

servicio entre el PDI como medio alternativo para paliar los recortes en la adquisición de colecciones electrónicas.

Como centro solicitante, el tiempo de obtención de documentos para las respuestas positivas y negativas se refleja en los siguientes gráficos:

Respuestas obtenidas

Respuestas negativas



Como centro proveedor, el tiempo de respuesta respecto al compromiso de la Carta de Servicios es de 2,53 días de media

para respuestas positivas y 2,44 días para negativas. El porcentaje de respuestas se representa en los siguientes gráficos:

Respuestas enviadas

RESUELTAS	4611 docs
NO DISPONIBLE EN NUESTRAS BIBLIOTECAS	1018 docs
CANCELADO	39 docs
EN CURSO O PENDIENTES DE TRAMITE	29 docs
RECHAZADO	10 docs

Respuestas negativas

a) MENOS DE 6 DIAS	1039 docs
b) 6-10 DIAS	13 docs
c) 11-15 DIAS	5 docs
d) 16-20 DIAS	1 docs
e) 21-25 DIAS	3 docs
f) 25 O MAS DIAS	6 docs

Como se ha indicado más arriba, este año se ha realizado un estudio sobre los resultados de préstamo interbibliotecario que proporciona el sistema de gestión GTBib para evaluar el rendimiento de nuestra colección y el comportamiento y necesidades detectadas de los usuarios, siendo los resultados concluyentes acerca de la idoneidad de la colección y del servicio

prestado a nuestros usuarios. Por otra parte, a finales de 2013 se ha enviado una encuesta dirigida a los bibliotecarios de los Centros Asociados sobre satisfacción del servicio con el fin de conocer su percepción y establecer acciones de mejora. La participación ha sido elevada y el próximo año tendremos un informe de resultados.

Servicios en línea

El número de **consultas en línea** a los servicios, colecciones y materiales de aprendizaje se desglosa en la siguiente tabla:

Consultas en línea	2013
Consultas al catálogo	17.445.050
Visitas página web de la Biblioteca	402.492
Consultas <i>Linceo+</i>	274.873
Búsquedas de recursos electrónicos con licencia	622.019
Descargas de recursos electrónicos con licencia	441.320
Descargas de recursos electrónicos en abierto seleccionados por la Biblioteca	15.316
Visitas repositorio <i>e-SpacioUNED</i>	656.700
Descargas repositorio <i>e-SpacioUNED</i>	976.562
Visitas página web de Biblioteca	402.492
Consultas de guías y tutoriales	36.620
Reproducciones <i>Canal YouTube Biblioteca</i>	23.286

Descargas de materiales docentes en acceso restringido	20.779
Descargas de materiales de los cursos COMA	11.160
Consultas al <i>Curso de competencias genéricas en información OCW</i>	10.210

La notable disminución de documentos descargados de nuestro repositorio institucional *e-SpacioUNED* se ha debido a problemas técnicos, dado que este año, por motivos de seguridad, se impidió durante unos meses el paso a los robots de búsqueda, produciendo como resultado

respuestas negativas a las solicitudes de documentos.

En cuanto a los **servicios de referencia**, de apoyo fundamentalmente a docentes e investigadores, los datos se reflejan en las siguientes tablas (*ver también epígrafe IV*).

Búsquedas bibliográficas por encargo

Biblioteca Central			Biblioteca Campus Norte			IUGM			TOTAL		
2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
86	51	59	125	181	145	52	33	25	263	265	229

Búsquedas de factor de impacto

Biblioteca Central			Biblioteca Campus Norte			TOTAL		
2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
49	102	84	23	145	73	72	247	157

Biblioteca 2.0

Estos servicios tienen como objetivo convertir la Biblioteca en una fuente de información relevante para la comunidad universitaria en nuevos entornos virtuales, así como llevar las actividades, colecciones y servicios allí donde están los usuarios,

estableciendo una relación más dinámica y una comunicación directa, que nuestros estudiantes agradecen porque sienten más cercana su Biblioteca. Las visitas a los blogs que gestionamos presentan la siguiente evolución:

Visitas a los blogs de Biblioteca	2011	2012	2013
Atención a Usuarios (BiblioUNED Abierta)	18.702	25.667	16.784
Referencia (Recursos de Investigación al día)	4.233	9.752	18.386
Mediateca (Mediablog)	5.611	6.026	5.539
Animación a la lectura (El Marcapáginas)	6.443	7.291	11.650

Nuestra Biblioteca es muy activa en las redes sociales y ello se demuestra en los primeros puestos que ocupa en cuanto a su presencia en redes respecto a las demás bibliotecas universitarias. Presentamos por primera vez datos de *Pinterest*, red social empleada principalmente para dar soporte a actividades de extensión cultural. Asimismo el *Canal Youtube de la Biblioteca*, creado en

julio de 2013, irrumpe con fuerza gracias a las numerosas vídeo-clases que los bibliotecarios han grabado para los cursos de formación en competencias en información en másteres que la Biblioteca imparte. Por último hay que destacar la positiva evolución que ha experimentado Twitter durante 2013, con un incremento notable del número de seguidores y de mensajes.

En las tablas siguientes se detallan los datos correspondientes a los tres últimos años,

aunque no son regulares hasta el mes de septiembre:

Facebook	2011	2012	2013
Seguidores	1.794	4.153	7.169
Interacciones	-----	23.634	24.342
Visitas a la página	1.364	-----	-----
Contenidos	-----	201.285	86.009

Twitter	2011	2012	2013
Mensajes (twetts)	871	3.771	8.619
Siguiendo	-----	-----	704
Seguidores	744	2.925	7.014
Listas	-----	-----	247

Pinterest	2013
Seguidores	641
Liked	96
Tableros	50
Youtube	2013
Videos	101
Reproducciones	22849
Seguidores	157

Por otra parte, la comunicación con los usuarios se ha incrementado mediante el envío periódico de boletines electrónicos a los estudiantes e investigadores con las novedades que se introducen en los productos y servicios. El envío se realiza a través de las listas de distribución de las que somos propietarios y que se actualizan periódicamente, garantizando que se da de

baja a todos aquellos miembros de la comunidad universitaria que finalizan su vinculación con la UNED o que se da de alta a aquellos que se incorporan. Se ha diseñado una plantilla para esta *newsletter* que incluye, como elemento fijo, enlaces a nuestros perfiles en redes sociales, web y blog *BiblioUNED Abierta* para lograr también su promoción.

Servicios Presenciales

En el siguiente cuadro se reseñan las **consultas de fondos en sala** que se pueden

cuantificar, ya que están dispuestos en libre acceso y no es posible contabilizarlas todas:

Consultas de fondos en sala	2013
Biblioteca Central	44.839
Biblioteca Campus Norte/IUGM	3.258
Hemeroteca	2.408
Mediateca	272
Referencia	1.830
Consulta de tesis doctorales	201
Consulta de bases de datos en monopuesto	111
Consulta de Colección Manes	287
Consulta de Fondo Antiguo	32
Consulta de Legado Asín Palacios	26



Las **Salas de Investigadores** han sido utilizadas por **187 usuarios** y la **Sala de Trabajo en Grupo** por **222 usuarios** a lo largo del año. La **Sala de Juntas** de la Biblioteca Central ha tenido 125 **reservas** y la **Sala de Visionado** de Mediateca **61** con **437** asistentes.

Cubículos de investigadores (número de usuarios)	187
Sala de trabajo en grupo (número de usuarios)	222
Reservas de la Sala de Juntas	125
Reservas de la Sala de visionado de la Mediateca	61
Préstamo de ordenadores portátiles	224

En cuanto al servicio de **Reprografía**, continúa el descenso de uso de este servicio en los últimos años debido al incremento de

la oferta de recursos electrónicos. A continuación se puede ver la evolución descendente de este servicio:

	2011	2012	2013
Fotocopias realizadas	310.313	240.587	239.296

APOYO A LA DOCENCIA Y LA INVESTIGACIÓN

Para desplegar una de las estrategias de apoyo a la docencia y la investigación gran parte del 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 créditos ECTS.

En el nivel de Grado, se han incluido **materiales formativos** para la elaboración del Trabajo Fin de Grado en Psicología, *Practicum* de Psicología, Educación Social, Pedagogía, Lengua y Literatura Españolas, Estudios Ingleses y se participa también en la actividad docente del Grado de Educación Social con la inclusión de materiales didácticos sobre competencias genéricas en información, así como la gestión del foro de estudiantes.

A través de la plataforma de *e-learning* de la universidad se imparten **cursos virtuales** de formación en competencias en información en los Másteres Universitarios de *Metodología de las Ciencias del Comportamiento y de la Salud, Investigación en Psicología, Intervención Psicológica en el Desarrollo y la Educación, Orientación Profesional, Innovación e Investigación en Educación, Intervención Educativa en Contextos Sociales, Estrategias y Tecnologías para la Función Docente en la Sociedad Multicultural, Formación del Profesorado de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanza de Idiomas, Investigación en Ingeniería Eléctrica, Electrónica y Control Industrial, Ingeniería del Diseño, Information and Communication Systems* (UNED-Univ. Plovdiv de Bulgaria), *Filosofía Teórica y Práctica* y *Máster Institucional de Comunicación Audiovisual de Servicio Público* .



Asimismo, se han incorporado materiales formativos en los Másteres de *Lingüística Inglesa Aplicada*, *Métodos y Técnicas Avanzadas de Investigación Histórica, Artística y Geográfica*, *Historia Contemporánea* y *Máster Interuniversitario en Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa*.

Este año se han programado y elaborado los contenidos para los cursos de formación en competencias en información en los 17 programas de doctorado previstos para el curso 2013/2014.

Más allá de nuestra comunidad universitaria, la Biblioteca imparte este tipo de cursos virtuales sobre *Competencias Genéricas en Información*, *Búsqueda de Empleo 2.0* y *Marca Personal* y *Competencias Digitales y Herramientas 2.0* a través de la **Fundación UNED**, abiertos a toda la sociedad y con créditos ECTS. La Biblioteca también ha participado en la estrategia de **UNED Abierta** con la creación de un curso COMA (MOOC) sobre *Competencias digitales básicas* en colaboración con la Universidad Abierta para Adultos (UAPA) de la República Dominicana.

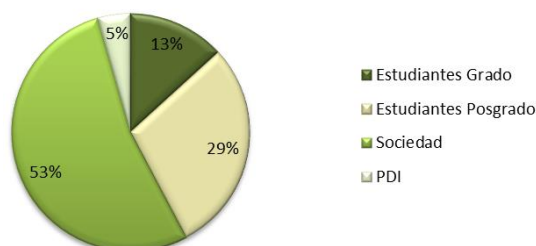
En el ámbito del apoyo a la investigación, una de las líneas de actuación se orienta a la **formación del personal docente e investigador**. En colaboración con el Instituto Universitario de Educación a Distancia (IUED) se han impartido diversos cursos y talleres orientados a PDI sobre evaluación y acreditación del profesorado, publicación de los resultados de la investigación, fuentes de información especializada, *blogging* científico, usos docentes de redes sociales y sobre nuevas tecnologías y herramientas para la investigación. El total de asistentes a estos talleres ha sido de **232**. Por otra parte, también se ha promovido su participación en el *I Encuentro de Investigadores y Bibliotecarios: alianzas y expectativas*, organizado por el Consorcio Madroño.

Asimismo, se ha desarrollado una intensa actividad de **asesoramiento** a los equipos docentes de los Másteres y de los cursos virtuales oficiales sobre propiedad intelectual y comunicación pública y sobre estándares internacionales de evaluación de la investigación; a docentes de forma individual o colectiva sobre la búsqueda del factor de impacto de las publicaciones científicas y se resuelven consultas constantes sobre propiedad intelectual. En nuestra página web se mantienen y actualizan guías y tutoriales en línea sobre herramientas de análisis de la actividad investigadora y tutoriales sobre búsqueda de factor de impacto y cumplimentación de formularios exigidos en los programas de acreditación en ANECA.

2013	Sesiones individuales	Sesiones colectivas	Asistentes sesiones colectivas
Biblioteca Central	83	19	170
Biblioteca Campus Norte	40	7	102
Biblioteca IUGM	--	4	220

	Número asistentes cursos formación	Número Cursos impartidos
2011	802	82
2012	1.971	81
2013	6.171	49

Total de Estudiantes Formados 2013
6129



Otra de las líneas de apoyo a la investigación se centra en el área de la **publicación científica**, tanto en lo que se refiere al **acceso abierto**, como al **asesoramiento sobre la calidad editorial** de las publicaciones.

A lo largo de 2013 se han migrado todos los números de las revistas digitales de la UNED desde el repositorio institucional *e-SpacioUNED* a la plataforma *Open Journal System (OJS)*, con un total de 9.000 artículos. Asimismo se ha llevado a cabo la operación inversa de actualización de un sistema al otro con fines de preservación, reutilización, visibilidad y posibilidad de obtención de estadísticas de uso.

Como resultado de una **encuesta** enviada a todos los directores, se ha elaborado un **informe de calidad de las revistas de la UNED** incluidas en el portal de OJS en relación con su grado de cumplimiento de los criterios de calidad establecidos por la universidad.

Este año se ha finalizado el equipamiento de la **Biblioteca del Campus Norte** con la instalación de una Sala AVIP para la formación y el acondicionamiento del

Se ha elaborado un informe sobre el **posicionamiento de las revistas publicadas en la UNED** analizando las diferentes herramientas que indizan y/o evalúan las publicaciones periódicas de ámbito científico y académico, en especial las dedicadas a revistas españolas de Ciencias Sociales, Jurídicas y Humanidades.

Asimismo se ha asesorado a las revistas *Educación XX1* y *Revista de evaluación de programas y políticas públicas* para mejorar la calidad informativa, editorial y científica y su posicionamiento y visibilidad en *Journal Citation Reports*.

Por último hay que reseñar la elaboración de una **propuesta de política institucional de acceso abierto** que se presentó en la Comisión de Investigación y Doctorado, atendiendo también a cuestiones relativas a derechos de autor planteadas por los miembros de la misma. Dicho documento está en estudio por la Asesoría Jurídica y pendiente de presentación en Consejo de Gobierno.

INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO

espacio de depósito destinado a las publicaciones periódicas impresas.

Se ha remodelado el área de trabajo de la 6ª planta de la Biblioteca Central y se han

trasladado las fotocopiadoras y la prensa diaria a la planta de acceso. Se ha modificado la señalización en las plantas 1ª y 2ª debido al movimiento de fondos bibliográficos derivado del traslado de las colecciones de educación a la Biblioteca de Campus Norte y a la reubicación de las bibliografías recomendadas. Por último, se ha instalado un sistema de iluminación LED y detectores de presencia que controlan la iluminación de forma eficiente en espacios comunes.

En cuanto al equipamiento informático, se han adquirido equipos para aquellas unidades que lo han solicitado, tanto para mejorar o sustituir puestos de trabajo interno o puestos de uso público con objeto de incrementar el rendimiento:

- 10 CPUs, 2 equipos completos, 1 ordenador portátil
- 1 impresora en color
- 3 lectores códigos barras
- 6 discos duros externos para realizar copias de seguridad

COOPERACIÓN

Una parte fundamental de la gestión se lleva a cabo mediante alianzas con otras instituciones, especialmente con REBIUN y el Consorcio Madroño, participando en sus planes estratégicos, grupos de trabajo, proyectos y órganos de gobierno. La Comisión Técnica del Consorcio se reúne mensualmente para tratar diversas cuestiones de estrategia, gestión de colecciones, análisis de herramientas de gestión de la información, negociación con proveedores y diversos ámbitos de cooperación. El Consejo de Gobierno, formado por los Vicerrectores de los que dependen las bibliotecas universitarias y los Directores de las mismas, así como representantes de la Comunidad de Madrid, se reúne dos veces al año para la presentación y aprobación del presupuesto y

las cuotas de los asociados y hacer un seguimiento de las actividades.

Se ha participado y colaborado en las **IV y V Jornadas de Buenas Prácticas en el ámbito de las bibliotecas del Consorcio Madroño** sobre *Servicios de Apoyo a la Investigación en Bibliotecas Universitarias* y sobre *El bibliotecario incrustado: el nuevo papel de los bibliotecarios en la universidad* con la presentación de ponencias, así como en el Seminario Madroño *I Encuentro de Investigadores y Bibliotecarios: Alianzas y Expectativas*, celebrado el 27 de noviembre.

En el **Portal Singularis** sobre patrimonio bibliográfico de las universidades miembro del Consorcio hemos aportado cuatro obras digitalizadas del fondo histórico de nuestra universidad con los correspondientes estudios sobre la edición de dichas obras.

Grupos de Trabajo del Consorcio

e-Ciencia

Se reunió el 17 de diciembre de 2013 y se trató sobre el estado de los repositorios de las instituciones participantes, del identificador único de autor ORCID que van a implementar varias universidades y su utilización en el desarrollo de datos enlazados para autores y uso de estándares para materias. Además se abordaron los nuevos desarrollos de estadísticas, *linked*

open data y de la compatibilidad de los repositorios con las directrices de DRIVER y *Europeana*.

Estadísticas

En su reunión de 21 de noviembre se presentaron las nuevas funcionalidades desarrolladas en el portal y se explicó su funcionamiento básico; además se hicieron diversas propuestas de nuevas

funcionalidades en la herramienta y se acordó consultar con Rebiun los posibles cambios en la nueva versión del software de estadísticas que entrará en funcionamiento en 2014.

Préstamo interbibliotecario

Se reunió el 7 de mayo y se analizó el informe estadístico del año anterior, las incidencias detectadas en el servicio de mensajería y se realizaron propuestas de mejora para el año próximo. Se acordó gestionar con *Serials Solutions* el cambio a su resolvidor de enlaces 360 Link en la plataforma del sistema de gestión de PI.

Gestión de la colección

Se reunió dos veces a lo largo del año, en abril y en septiembre, donde se hizo un análisis de la evaluación de los recursos electrónicos suscritos en 2012 y se identificaron aquellos recursos de interés común para todas las universidades participantes, la renovación de recursos suscritos, la situación de la licencia consorciada con Springer y se informó sobre las negociaciones para la suscripción de licencias nacionales.

Summon

Este grupo, de nueva creación para la implementación de la herramienta de descubrimiento adquirida de forma consorciada, se ha reunido en febrero, junio y septiembre para tratar sobre incidencias en la implantación y requerimientos técnicos a la empresa, creación del catálogo colectivo de las universidades de Madroño y de la integración de información enriquecida de los catálogos.

Joyas bibliográficas

En su reunión del 2 de octubre se trató sobre el compromiso de introducir un número mínimo anual de documentos por universidad y sobre el desarrollo de nuevas funcionalidades del portal *Singularis*, haciendo más visibles los enlaces a los repositorios y a los catálogos, así como de enviar estadísticas de uso a los miembros del Grupo de Trabajo y cambiar la imagen de

presentación digitalizada en escala de grises por otra en color.

Son también aliados imprescindibles los Centros Asociados de la UNED, con quienes compartimos usuarios, recursos y servicios, y trabajamos de forma coordinada en aspectos de política y estrategia. La red de bibliotecas de Centros Asociados y las bibliotecas de la Sede Central, en la que compartimos el mismo sistema integrado de gestión está prácticamente finalizada. En 2013 se incorporaron las bibliotecas de los Centros Asociado: Sevilla, Las Palmas de Gran Canaria, Tenerife, la extensión de Benidorm, dependiente del Centro Asociado de Denia y Parla y Móstoles dependientes del Centro Asociado de Madrid-Sur. Se mantiene una constante actividad de formación y actualización de conocimientos con todas las bibliotecas, ya que algunas implantan con posterioridad al módulo de catalogación, el de circulación o el de publicaciones periódicas, o bien se precisa la formación de personal de nueva incorporación, como en el caso de, Móstoles, Madrid-Sur y Córdoba.

Durante este año se han resuelto 704 incidencias de bibliotecas de Centros Asociados. Consultas relacionadas fundamentalmente con el catálogo colectivo: 441 relativas al módulo de catalogación, 44 relativas al módulo de circulación y 219 a cuestiones diversas, relativas al desarrollo de sus bibliotecas.

INCIDENCIAS RECIBIDAS Y RESUELTAS DE BIBLIOTECAS DE CENTROS ASOCIADOS	
2011	477
2012	405
2013	704
TOTAL	1586

Este año, además, debido al cambio del interfaz de trabajo del sistema integrado de gestión de bibliotecas Unicorn por la **nueva versión Symphony 3.4.1 SP3** un equipo de bibliotecarios de la Sede Central ha llevado a

cabo una intensa actividad en la elaboración de materiales formativos impresos y polimedia para facilitar la formación a distancia de los bibliotecarios de los Centros Asociados conectados a nuestra red.

Asimismo, se ha gestionado y desarrollado por el Servicio de Cooperación con Bibliotecas de Centros Asociados un **espacio de intranet** específico como herramienta de comunicación y participación, imprescindible para nuestra red. Para ello se ha creado una estructura de documentos que responde a las necesidades de las rutinas cotidianas y a las consultas más frecuentes planteadas por los bibliotecarios de los Centros. Se han incluido también aquellas aportaciones de interés general realizadas por sus bibliotecarios.

Se ha participado en **proyectos de cooperación internacional de la Universidad**. La Coordinadora del Área de Servicios Digitales a la Docencia y la Investigación viajó a Haití e impartió un taller sobre *e-SpacioUNED* y los repositorios abiertos.

Este año se han dado los primeros pasos para la integración nuestro catálogo en el **Punto de Consulta Único** de las bibliotecas dependientes de la Administración General del Estado y se han incluido las referencias bibliográficas de la mitad del fondo de tesis doctorales de la UNED en el portal **Dialnet**.

En junio se formalizó la firma del Convenio de colaboración con el CNRS, el EHESS (Escuela de Altos Estudios en Ciencias Sociales de París), la Université d'Avignon y la Université d'Aix-Marseille para la gestión de la **plataforma de blogs científicos Hypothèses**, siendo nuestra Biblioteca la

responsable del portal en español de esta plataforma.

Se ha suscrito un **acuerdo con NILDE** (*Network Inter-Library Document Exchange*) para la solicitud y envío de documentos vía web. Esta plataforma tiene como objetivo el desarrollo de la cooperación entre los servicios de obtención de documentos promoviendo la reciprocidad en los intercambios entre las bibliotecas y la difusión de estándares de calidad homogéneos en la organización de los servicios de entrega de documentos (préstamo interbibliotecario).

La **XXII Reunión de la Red DOCUMAT**, a la que pertenece nuestra Biblioteca, se celebró en la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales de la Universidad Politécnica de Madrid el 12 de abril de 2013. Representando a la UNED asistió Guadalupe Campillo.

La **Reunión Anual de Grupo Español de Usuarios de SirsiDinyx** se celebró este año por videoconferencia del día 3 de diciembre, a la que asistió Luis Zorita.

En el contexto social, se ha colaborado con la iniciativa **Libros para un mundo mejor**, que tiene como objetivo crear bibliotecas de divulgación del español en Brasil y bibliotecas para centros asistenciales en Madrid, a la que se les ha donado 300 libros. Con motivo de la celebración del Día del Libro se organizó una campaña de recogida de libros destinados a un proyecto cultural que desarrolla la **ONG Altamiro** en Guatemala, en la que se recogieron y enviaron 900 libros.

PERSONAL

En 2013 se ha implantado una **modificación en la estructura organizativa** de la Biblioteca

para adecuarla a los grandes cambios experimentados en su gestión, entornos y

competencias y adaptarla a los desafíos que plantea el actual modelo de enseñanza y su definición como centro de recursos para el aprendizaje y la investigación. Por estos motivos se han reclasificado las plazas de los miembros del Consejo de Dirección, pasando las Jefaturas de Sección a Jefaturas de Servicio y creando nuevas Coordinaciones de Área más acordes con las actuales necesidades detectadas.

Durante el segundo semestre del año se ha puesto en marcha el proyecto de Gerencia de implantación de un sistema de **Evaluación del Desempeño** previsto para los puestos con niveles 28 a 22. En esta primera fase del proyecto se han llevado a cabo las entrevistas iniciales con cada uno de los empleados para evaluar, fijando los objetivos personales y la ponderación de los mismos para medir su grado de cumplimiento en la fase final, prevista para comienzos de 2014.

Como estaba previsto en el Plan Estratégico, se ha iniciado la elaboración de manuales de funciones con los perfiles y competencias asociados a los diferentes cuerpos y escalas del personal que trabaja en la Biblioteca y adaptarlo a los nuevos roles que se han ido asumiendo.

En cuanto al Plan anual de Formación del personal de Biblioteca, el balance en 2013 ha sido muy positivo, con un total de **307 asistencias** a cursos profesionales específicos de bibliotecas, formación interna y cursos generales de la UNED. Este año se han producido dos cambios importantes en nuestras plataformas de gestión: la puesta en marcha de una nueva herramienta de descubrimiento y el cambio de versión del sistema integrado de gestión, lo que ha dado lugar a sesiones “masivas” de formación interna. Asimismo, el proceso de funcionarización y paso a la escala C2 de los ordenanzas ha generado un proceso de formación intensivo en este colectivo, llevándose a cabo la **formación y prácticas de ordenanzas** adscritos a Biblioteca.



También se ha producido una notable presencia de nuestro personal bibliotecario en actividades externas que fomentan su proyección profesional y la visibilidad de nuestra Biblioteca entre nuestros colegas. Se han presentado **30 ponencias en seminarios, jornadas y congresos profesionales** por parte del personal bibliotecario e informático:

- Interoperability Workshop, Universidad do Minho (Braga, Portugal), 7-8 febrero 2013. *Ponencia: Open Science: challenges and opportunities for open access repositories*, Alicia López
- Webinar sobre blogging científico, OCS Hypothèses, 14 febrero 2013. *Organización y moderación*: Beatriz Tejada. *Participantes*: Leire Frisuelos.
- Research Data Alliance Launch and First Plenary, Göteborg (Suecia), 18-20 marzo 2013. *Ponencia*: Alicia López
- Webinar sobre crowdfunding con el Observatorio para la Cibersociedad, 25 abril 2013. *Organización y moderación*: Beatriz Tejada.
- 4th. Annual Meeting of COAR, organizado por la Confederation of Open Access Repositories COAR, Estambul (Turquía), 6-8 de mayo de 2013. *Ponencia*: Alicia López
- Plataforma Hypotheses para blogs de carácter académico, Universidad de

- La Rioja, Logroño 22 mayo 2013.
Ponencia: Beatriz Tejada.
- Congreso Internacional de Humanidades Digitales: Visibilidad y Difusión de la Investigación, GRISO-Universidad de Navarra, Pamplona 23-24 mayo 2013
 - *Ponencia: Hypotheses: una plataforma para visibilizar los blogs de humanidades,* Beatriz Tejada.
 - Taller de *blogging científico*, Madrid Tecnología, 24 mayo 2013.
Formadores: Leire Frisuelos.
 - Proyecto *PCI Fortalecimiento de las Bibliotecas y el Acceso a la Información Científica en las Universidades Haitianas*, 3-7 junio 2013. *Ponencia:* Alicia López Medina.
 - Seminario V Jornada sobre buenas prácticas en el ámbito de las bibliotecas: El bibliotecario incrustado. Consorcio Madroño. 17 junio.
 - *Ponencia: Biblioteca UNED: servicio de outsourcing de la universidad,* Beatriz Tejada
 - XVIII Congreso Internacional de Tecnologías para la Educación y el Conocimiento-V de Pizarra Digital, Interculturalidad, Estrategias y Tecnologías- InterESTRATIC, julio 2013.
 - *Ponencia: Herramientas de gestión y evaluación de la información académica: su inclusión en el espacio europeo,* Rosa Sánchez
 - Congreso Internacional Euro-Iberoamericano sobre la Formación del Profesorado de Secundaria. Reflexión, análisis y propuestas. Taller: *Cómo gestionar y evaluar la información para la realización de trabajos de máster y doctorado*, 8 de julio de 2013, Facultad de Educación.
 - *Coordinadores:* Alexis Moreno y Rosa Sánchez.
 - Seminario-Taller “Hacia la certificación y acreditación de las bibliotecas universitarias: indicadores de gestión y estándares de calidad”, COBUN y CBP, 6 septiembre de 2013
 - *Ponencia: Proceso de evaluación de la Biblioteca de la UNED: certificación EFQM 400+,* Videoconferencia, Isabel Calzas
 - *Empleo 2.0 y marca personal*, 11 septiembre de 2013, Ayuntamiento de Madrid (Madrid Innova). *Ponencia:* Leire Frisuelos, Beatriz Tejada.
 - Reunión “Open Access: Practices, Opportunities and Challenges”, 14-15 octubre de 2013, COST (Bruselas). *Participa:* Alicia López Medina.
 - VIII Foro de empleo 3U: UCM, UNED, UPM. Mesa Redonda “Una identidad digital para el empleo”, Vicerrectorado de Alumnos UCM, 15 de octubre. *Participante:* Beatriz Tejada
 - XII Workshop Rebiun Proyectos Digitales “Redes sociales y experiencias en bibliotecas web 2.0”, 17-18 octubre 2013, Universitat de Lleida. *Ponencia:* Beatriz Tejada.
 - II Jornadas Valencianas de Documentación. “Búsqueda de empleo 2.0 y marca personal”, 17-18 octubre 2013, Colegio Oficial de Bibliotecarios y Documentalistas de la Comunidad Valenciana (Valencia). *Ponencia:* Leire Frisuelos, Flora Sanz, Beatriz Tejada.
 - Curso “Creación de Repositorios Institucionales” organizado por Colegio de las Américas – COLAM Organización Universitaria

- Interamericana – OUI. Conferencia: *El desafío de los contenidos digitales: algunas consideraciones para los repositorios*, 17 de octubre. *Participa:* Alicia López Medina
- I Encuentro Ibérico de Bibliotecas de Universidades de Ensino a Distancia, 19 de octubre 2013, Lisboa (Portugal)
 - *Ponencias:*
 - *Panorama de los servicios de valor añadido de la Biblioteca de la UNED*, Isabel Calzas
 - *La aportación de la Biblioteca de la UNED a la universidad 2.0*, Beatriz Tejada
 - *Linceo+: buscador de recursos de información de la Biblioteca de la UNED*, Guadalupe Campillo.
 - *El apoyo a la docencia y la investigación: un servicio esencial en la Biblioteca de la UNED*, Rosa Sánchez
 - XVII Jornadas de Bibliotecarios de Andalucía. Mesa redonda *Nuevos yacimientos de empleo y oportunidades profesionales*, 26 de octubre, Jaén. *Participante:* Beatriz Tejada.
 - VI Congreso Internacional de Aprendizaje y Cibersociedad, 14-15 de noviembre.
 - *Ponencias:*
 - *Hypotheses.org: plataforma de blogs académicos*. Ponencia: Leire Frisuelos
 - *El papel de la biblioteca en una universidad digital*. Ponencia: Beatriz Tejada
 - Semana de la Ciencia, *Taller de blogging científico* en Madrid Tecnología, 14 noviembre. *Ponencia:* Leire Frisuelos
 - Semana de la Ciencia. *Turismo sostenible, nuevas tecnologías y marketing: una buena combinación*, 13 y 14 de noviembre de 2013. *Ponencia:* Rocío Marcos.
 - Semana de la Ciencia. *Webinar sobre visibilidad del trabajo científico en la red*, 7 noviembre *Organización y moderación:* Beatriz Tejada. *Ponencia:* Beatriz Tejada, Alexis Moreno.
 - *Jornada sobre la Cooperación Bibliotecaria con Haití*, Sede AECID Madrid, 28 de noviembre. *Ponencia:* Alicia López.
- A finales de año se inició el proceso de renovación de becas de colaboración para la realización de tareas de apoyo en la Biblioteca de la UNED para el próximo año, con posibilidad de prórroga para otro año más.

LA OPINIÓN DE NUESTROS USUARIOS

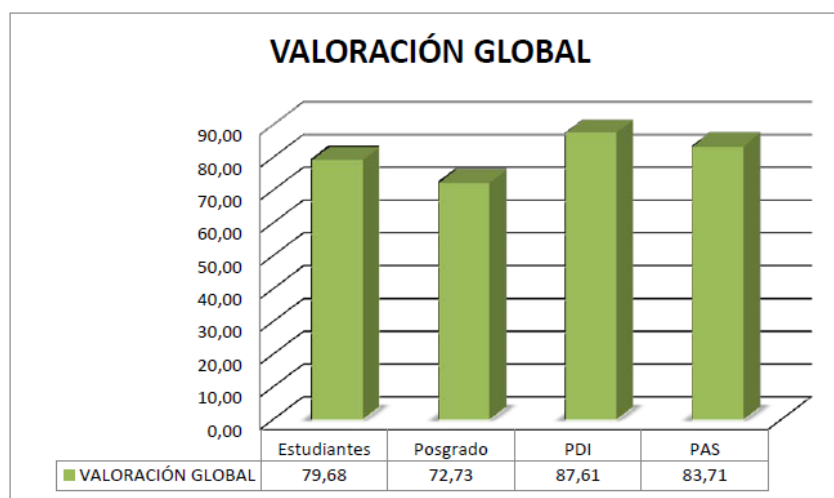
La Biblioteca recaba la percepción de sus usuarios a través de diferentes vías: encuestas bienales de satisfacción, procedimiento de reclamaciones, sugerencias y felicitaciones y redes sociales. Los resultados se analizan en el Grupo de Mejora de Servicios a los Usuarios y se trata de dar respuesta a las demandas en la medida de las posibilidades presupuestarias,

aunque en algunos casos, la satisfacción de algunas reclamaciones o sugerencias sólo requieren cambios procedimentales o mejoras en los procesos de información y difusión que se estudian y ponen en funcionamiento de forma casi inmediata.

En 2012 se diseñó y aplicó un **nuevo modelo de encuesta de satisfacción de usuarios**

simplificando las preguntas, ampliando el área de interés de cada perfil de usuario y estableciendo tres itinerarios en relación con el modo de acceso a los servicios de la Biblioteca. Las encuestas se pasaron durante los meses de enero y febrero de 2013 y la Oficina de Calidad de la universidad emitió un informe, cuyas conclusiones principales establecen que los distintos servicios y recursos ofrecidos por la Biblioteca son valorados muy favorablemente por los

estudiantes que acuden a sus instalaciones y acceden a través de la página web. En la mayoría de los bloques temáticos en los que se han agrupado las preguntas, alcanza el **80%** de satisfacción, superándose este índice en la percepción de los servicios por parte del personal docente e investigador y entre el personal de administración y servicios. Los niveles se incrementan en el caso de aquellos usuarios que acceden a nuestros servicios exclusivamente a través de la web.



El proceso de **reclamaciones, sugerencias y felicitaciones** nos permite llevar un control riguroso de todas ellas, cumplir con los compromisos presentes en la Carta de Servicios respecto a quejas y sugerencias y prestar un mejor servicio a nuestros usuarios, basándonos en sus expectativas. Además, la presencia de la Biblioteca en redes sociales ha hecho que el servicio sea

muy directo y la respuesta muy rápida, recibándose numerosas felicitaciones por estas vías.

En la siguiente tabla se presentan los datos comparativos en los últimos tres años, donde destaca un incremento notable de las felicitaciones por el servicio o por la atención prestada por el personal de Biblioteca:

Reclamaciones			Sugerencias			Felicitaciones			TOTAL		
2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
76	72	72	42	34	51	193	365	532	311	471	655

ACTIVIDADES DE EXTENSIÓN CULTURAL

A lo largo del año se reciben numerosas **visitas** de personas y grupos interesados en conocer la Biblioteca, tanto por sus instalaciones como por el funcionamiento del servicio. El número total de visitantes en 2013 ha sido de **315**, distribuidos en 19 visitas de instituciones como las Universidades de Haití, Costa Rica, Universidad Nacional de Cuyo (Argentina), estudiantes de arquitectura de Escuelas de diferentes universidades o visitas relacionadas con la Semana de la Ciencia o con la organización de exposiciones. Asimismo, nuestras instalaciones han sido requeridas para realizar **grabaciones** de diversos programas y entrevistas, por parte del CEMAV de la UNED o de productoras o cadenas de medios audiovisuales externas. Personal de la Biblioteca ha intervenido en programas radiofónicos o ha realizado **entrevistas** para medios digitales en relación con actividades, cursos, o presentación de los servicios que prestamos.

- Intervención radiofónica en el Programa de la *Cadena Ser Hoy por hoy* sobre "Encontrar trabajo por internet, ¿Mito o realidad?", 30 julio de 2013. *Interviene:* Beatriz Tejada.
- Entrevista *Radio 5* "Búsqueda de empleo 2.0 y marca personal", 28 de septiembre. *Intervienen:* Leire

Frisuelos Berbería, Beatriz Tejada Carrasco.

- Intervención radiofónica en el Programa de *Radio Vallekas* "Orden Alfabético, Orden Decimal, Siete Notas, Siete Colores" para tratar sobre los servicios de la Biblioteca de la UNED y cómo la misión bibliotecaria se adapta a los tiempos digitales, 1 de octubre. *Interviene:* Maite Lavado.
- Entrevista de la *Asociación Andaluza de Bibliotecas* "El futuro de la biblioteca y sus profesionales", 7 de octubre. *Interviene:* Beatriz Tejada.
- Entrevista en revista digital *Ibercampus* "La misión bibliotecaria es igual en el mundo digital", 8 octubre. *Interviene:* Maite Lavado.
- Grabación CEMAV para el Club de Lectura. Comentario reseña del libro de Landero "Entre líneas". *Interviene:* Maite Lavado.
- Entrevista radio para el programa *Heliotropo* "Verdi y Wagner: 200 años de su nacimiento". *Intervienen:* Victoria de Lucio y Cristina Fernández
- Entrevista *Radio 5* "La biblioteca de la UNED", 14 de diciembre de 2013. *Intervienen:* Isabel Calzas y Maite Lavado.

Exposiciones y puntos de interés

Como se ha mencionado más arriba, este año se ha elaborado del **Plan de Actividades Culturales**, que pretende ser el marco regulador de las acciones de difusión de la cultura y la dinamización de la vida cultural de la Biblioteca en colaboración con otras unidades de la universidad e instituciones externas. La Comisión de Actividades Culturales, en colaboración con otras instituciones o Departamentos de algunas Facultades, ha preparado una intensa programación organizando y presentando

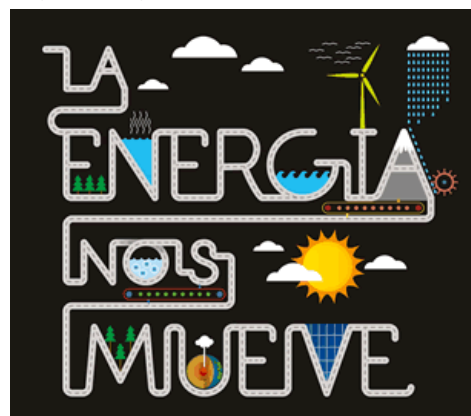
exposiciones de gran interés para nuestra comunidad universitaria, pero también abiertas a todo aquel que quiera visitarlas, tanto de forma presencial como virtual, a través de la páginas web que se han preparado al efecto:

- [La energía nos mueve: ciencia para una Energía más Sostenible y Accesible. Vestíbulo de acceso a la Biblioteca Campus Norte, Facultad de Educación 1ª planta \(Juan del](#)

- [Rosal, 14\). Del 4 al 29 de noviembre de 2013](#)
- [Historia, Geografía y Etnología en el cine educativo \(1920-1960\). Vestíbulo de la Biblioteca Central. Del 4 al 22 de noviembre de 2013.](#)
 - [Verdi y Wagner: más allá de la ópera. Vestíbulo de la Biblioteca Central, del 10 al 31 de octubre y diciembre de 2013.](#)
 - [Viaja con nosotros: de la Prehistoria a la E. Media. Exposición en la Biblioteca Central, del 19 de junio al 25 de septiembre de 2013.](#)
 - [Exposición de exlibris y marcapáginas con motivo del Día del Libro 2013. Vestíbulo de la Biblioteca Central.](#)
 - [Exposición libros tuneados. Biblioteca Central, del 19 de marzo al 13 de abril de 2013.](#)
 - [Exposición, "Nushu, el lenguaje secreto de las mujeres": Biblioteca Central del 4 al 15 de marzo](#)
 - [Exposición, Yo he dibujado la guerra: la mirada de François y Alfred Brauner. Vestíbulo de la Biblioteca Central, del 6 al 28 de febrero de 2013.](#)
 - [Exposición, La energía nos mueve: ciencia para una energía más limpia, sostenible y accesible. Vestíbulo de la Biblioteca Central, del 16 al 31 de enero de 2013.](#)

En la Mediateca se han presentado diversos Puntos de Interés mediante la selección de música y cine en relación con efemérides u otros temas de interés:

- Día internacional en memoria de las víctimas del holocausto (enero)
- Día internacional de la mujer trabajadora: directoras de cine españolas (marzo)
- Día del libro: adaptaciones cinematográficas literatura china y japonesa (abril)
- El boxeo en el cine relacionado con el Club de Lectura UNED (mayo)
- Día europeo de la música: Britten, Lutoslawski, Corelli (junio)
- Día internacional contra la pena de muerte: cine y pena de muerte (octubre)



- Exposición Verdi-Wagner: más allá de la ópera (noviembre)
- Películas y música en torno a la Navidad (diciembre)

Publicaciones

Lebrero, M. P., Quicios, M. P., Moreno-Pulido, Alexis, López, A. M. (2013). *Educación social: referencias en bases de datos*. Madrid: UNED.

Moreno-Pulido, Alexis, López-González, M. Ángeles, Rubio-Garay, Fernando, Saúl, Luis Ángel, Sánchez-Elvira-Paniagua, Ángeles, Evolución de las revistas españolas de Ciencias Sociales en el *Journal Citation Reports* (2006-

2010) y su valoración como indicio de calidad en la normativa evaluadora española, *Revista Española de Documentación Científica*, vol. 36 (3), 2013

Frisuelos-Berbería, Leire, Sanz-Calama, Flora, Tejada-Carrasco, Beatriz. *Revista SÍMILE*, Col·legi Oficial de Bibliotecaris i Documentalistes de la Comunitat Valenciana (COBDCV), nº 23, 2013

ANEXO I. DATOS DE ACTIVIDAD DE LA BIBLIOTECA 2011/2013

DATOS COMPARATIVOS	Año 2011	Año 2012	Año 2013
Presupuesto Biblioteca (gastado)	1.799.950€	1.699.493€	1.363.266€
Cantidades gastadas con cargo a Biblioteca	Año 2011	Año 2012	Año 2013
Libros (papel y electrónicos)	88.203€	67.859€	66.420€
Publicaciones Periódicas (papel y electrónicas)	926.650€	526.722€	377.758€
Bases de Datos	125.145€	108.073€	106.460€
Audiovisuales	5.162€	6.997€	4.628€
Consortio Madroño (cuota íntegra)	363.855€	804.150€	525.233€
Total	1.570.386€	1.463.484€	1.080.499 €
Cantidades gastadas con cargo a Facultades/Escuelas	Año 2011	Año 2012	Año 2013
Departamentos/IUGM	280.901€	261.790€	253.763€
Proyectos de Investigación	37.513€	35.962€	43.916€
Total	318.414€	297.753€	297.680€
Número de documentos ingresados	Año 2011	Año 2012	Año 2013
Documentos ingresados	15.881	14.669	11.966
Documentos catalogados	16.102	15.580	12.939
Publicaciones periódicas impresas en curso	2.744	2.496	2.211
Publicaciones periódicas electrónicas	23.142	26.935	25.901
Libros electrónicos	41.301	45.311	53.920
Bases de datos de pago o con licencia	51	51	53
Audiovisuales	628	537	685
Tesis, memorias de investigación y PFC	392	516	293
SERVICIOS A LOS USUARIOS	Año 2011	Año 2012	Año 2013
Entradas a la Biblioteca	492.924	414.178	255.060
Entradas durante apertura extraordinaria	34.749	34.019	31.938
Carnés de usuarios	9.267	9.038	9.178
Préstamos totales de documentos	117.231	117.601	113.459
Préstamos de audiovisuales	14.947	15.635	16.162
Fotocopias realizadas	310.313	240.587	239.296
Préstamo Interbibliotecario. Solicitados	Año 2011	Año 2012	Año 2013
Copias solicitadas a otras bibliotecas	880	1.010	1.360
Préstamos solicitados a otras bibliotecas	453	523	585
TOTAL	1.333	1.533	1.945
Préstamo Interbibliotecario. Suministrados	Año 2011	Año 2012	Año 2013
Copias enviadas a otras bibliotecas	1.351	1.885	1.764
Préstamos enviados a otras bibliotecas	3.422	3.385	3.943
TOTAL	4.773	5.270	5.707
Consultas/Descargas información	Año 2011	Año 2012	Año 2013
Entradas a la página web de la Biblioteca	629.243	521.497	402.492
Búsquedas en recursos electrónicos	664.075	745.309	622.019
Descargas de recursos electrónicos	395.481	504.673	441.320
Consultas presenciales revistas en papel	3.428	2.849	2.408
Consultas audiovisuales en Mediateca	264	363	272

ANEXO II. DATOS DE USO DE RECURSOS ELECTRÓNICOS 2011/2013

Algunas de las modificaciones experimentadas en el uso de los recursos electrónicos están directamente relacionadas con los cambios producidos en las suscripciones durante 2013, con la

cancelación de alguna base de datos o paquete de revistas electrónicas, por lo que sólo se han podido realizar descargas de contenidos retrospectivos.

BÚSQUEDAS EN RECURSOS ELECTRÓNICOS	2011	2012	2013
ABI/Inform	15.142	10.127	13.072
Academic Search Premier	24.636	32.231	26.376
ACM (Journals, magazines, newsletter)	2.415	2.962	2.067
ACS	1.316	1.629	1.098
AIP/ APS	100	71	557
Annual Review	135	373	218
Bases de datos del CSIC	17.608	16.644	32.932
Bibliografía Literatura Española	397	408	1.194
COS Scholar Universe	444	0	0
Dialnet	19.784	21.105	32.706
Dissertation and Theses	11.372	8.282	8.548
EBrary	0	0	3.546
Econlit	10.096	12.801	10.088
E-Journals (EBSCO)	3.538	9.625	9.671
Emerald	375	3.758	860
Eric (Ebsco+Proquest)	18.968	20.198	25.395
FIAF	506	347	1.230
Green File	9.025	10.515	6.602
IBBS. International Bibliography of the Social Sciences	1.428	9.808	9.721
IEEE	3.453	7.209	8.786
International Political Science Abstracts	9.410	9.251	5.757
JSTOR	12.411	16.004	10.701
L'Année Philologique	0	0	4.921
La Ley	0	52.820	75.633
Library, Information Science (LISTA)	5.494	9.490	6.832
Literature Online	0	0	4.980
MathSciNet	10.168	8.200	8.285
Medline	14.307	20.185	14.291
MLA Directory of Periodicals, se funde con MLA Int. Biblio	9.577	10.365	292
MLA International Bibliography	11.111	12.158	10.291
Nature	146	343	236
Periodicals Archive Online	1.713	3.429	10.366
Philosopher's Index	10.041	10.815	8.822
Pilots Database	1.297	8.524	9.731

Proquest Research Library	19.777	9.045	11.271
Proquest Sociology	10.013	9.808	9.343
PsycArticles (texto completo)	24.494	23.218	16.988
PsycCritiques	0	0	5.939
PsycExtra	0	0	6.040
PsycInfo+Referencias+Articles	51.446	50.846	45.907
Safari Books online	6.785	9.952	7.328
Science	218	310	341
ScienceDirect Elsevier (libros y revistas)	122.212	107.947	41.198
SIAM	101	55	19
Social Service Abstracts	1.196	7.905	9.415
Social Work Abstracts	10.186	11.743	2.266
Sociological Abstracts	1.291	8.162	9.960
Teatro Español del siglo de Oro	87	301	48
The Serials Directory	9.305	10.914	6.625
U.S. National Newspaper Abstracts	5.773	0	0
Vlex	76.367	81.326	0
Web of Knowledge	38.742	30.048	30.745
Westlaw-Aranzadi	39.684	53.831	52.781
Zentralblatt	1.985	221	0
TOTAL	646.075	745.309	622.019
DESCARGAS DE RECURSOS ELECTRÓNICOS	2011	2012	2013
ABI/inform + PrI	8.272	13.361	35.090
Academic Search Premier	14.258	24.412	16.762
ACM Proceedings Book Report	988	1.589	1.490
ACM (Journals, magazines, newsletter)	1.348	721	2.139
ACS (American Chemical society)	3.552	3.877	3.172
AIP/APS	1.052	1.120	3.090
Annual Review	429	950	969
Books Series Springer	1.152	1.975	23.764
Country Report y Country Profile	23.067	8.897	8.514
Dialnet	16.256	22.881	27.621
EBrary	0	0	260
E-Journals (EBSCO)	0	0	3.958
Emerald	1.203	1.996	504
FIAF	242	44	206
IEEE	3.453	7.209	5.736
IOP	9.360	819	1.188
Journals Springer	10.294	9.322	10.725
JSTOR	12.411	16.004	14.442
Nature	1.061	908	922
Periodicals Archive Online	292	527	6.521

PsycArticles	0	11.751	6.988
Safari Books online	72.217	140.689	161.321
Science	822	1.039	1.190
ScienceDirect (de artículo)	122.212	107.947	93.668
ScienceDirect Books	13.403	34.362	4.494
SIAM	116	40	86
V-Lex	72.673	81.113	0
WILEY	5.348	11.120	6.500
TOTAL	395.481	504.673	441.320

