

4. RECURSOS DOCUMENTALES Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Durante 2016 se puso en marcha una batería de medidas relacionadas con la calidad del servicio, entre las que figuran la elaboración de la Carta de servicios de la Biblioteca y Centro de Documentación, y la realización de la primera encuesta de satisfacción de usuarios del centro, con gran participación de los usuarios y que se ha saldado con una valoración media del servicio de 4,85 puntos sobre 5.

La apuesta digital de la Biblioteca y Centro de Documentación, materializada en la “Biblioteca Digital CNMC”, sigue obteniendo buenos frutos, con indicadores muy positivos como el aumento de un 80% en el número de accesos a los recursos de información en formato electrónico y un 49% más de duración en su utilización; el aumento de un 14% en la difusión selectiva de información a través de alertas e-mail, con un total de 3.340 alertas enviadas; el incremento del número de recursos electrónicos de información puestos a disposición del usuario, tanto de forma local (+ 5%) como remota a través de la implantación del índice central de la herramienta de descubrimiento de la Biblioteca que ofrece acceso a miles de revistas; o la propia evolución a la baja de la circulación de documentos en formato papel; en definitiva, un conjunto de indicadores que constatan el aumento general registrado en el uso de recursos electrónicos de información, hecho al que ha contribuido de forma importante el lanzamiento a finales de 2015 de la nueva página intranet de la Biblioteca y Centro de Documentación.

La actividad de la Biblioteca y Centro de Documentación se articula dentro del “Plan integral de gestión de información y del conocimiento”, línea estratégica que incluye la integración de servicios y el diseño de políticas de gestión de información y conocimiento en la CNMC.

Los principales hitos de este plan durante 2016 han sido los siguientes:

- ▶ Puesta en funcionamiento del nuevo espacio web de la Biblioteca y Centro de Documentación en el sitio web institucional de la CNMC (www.cnmc.es), que ofrece acceso a documentos clave del centro, como su carta de servicios, así como a sus recursos de información a través de un punto único de consulta para el Catálogo general, la Biblioteca Digital CNMC y el índice central de recursos de información proporcionado por la “herramienta de descubrimiento” o “discovery tool” de la Biblioteca. El sistema permite búsquedas simultáneas en colecciones locales y suscripciones vigentes en CNMC, bases de datos externas, colecciones completas de e-books, bases de datos de revistas en acceso abierto (“open access” y “full text”) de ámbito nacional e internacional, contenidos y catálogos de editoriales, etc.
- ▶ Elaboración de la Carta de servicios de la Biblioteca y Centro de Documentación, documento en el que se recogen los servicios ofrecidos las tipologías de usuarios con acceso a los mismos, los compromisos de calidad en la prestación de dichos servicios y los canales de comunicación con la Biblioteca y Centro de Documentación.
- ▶ Realización de la primera encuesta de satisfacción de usuarios del centro, con una valoración media del grado general de satisfacción de 4,85 puntos sobre 5. Se han recibido valoraciones de 102 usuarios a aspectos concretos del funcionamiento del centro, como la adecuación y relevancia de la información facilitada (4,83), la rapidez de respuesta en la solución de la necesidad de información (4,83) o la atención recibida por parte del personal de la Biblioteca y Centro de Documentación (4,93).
- ▶ Realización de 5 sesiones de formación ad-hoc para los nuevos usuarios del Procedimiento interno PRC-SGN_SER-006 de acceso descentralizado de los distintos departamentos a los recursos de información económico-financiera empresarial en modalidad de pago por consumo, y que ha permitido un aumento de 37 personas en el número de usuarios que se benefician de este procedimiento.

- ▶ Potenciación de la difusión selectiva de información a través de la gestión de un sistema de autoservicio de alertas e-mail de nuevos contenidos publicados en la Biblioteca Digital CNMC. Actualmente ofrece la posibilidad de suscripción a 158 alertas disponibles para el personal de la CNMC, habiéndose enviado un total de 3.340 mensajes durante 2016.
- ▶ Resolución de 2.011 consultas y solicitudes de información: 1.500 consultas internas y 511 consultas externas, vía telefónica o a través del buzón oficial info@cnmc.es.
- ▶ Durante 2016 se ha acometido un proceso de reestructuración física de los fondos documentales, con la habilitación de una nueva sala de consulta y un nuevo depósito de documentos en el edificio de c/ Alcalá.
- ▶ Actualización de los fondos del buscador documental ARIAE (Asociación Iberoamericana de Organismos Reguladores de Energía).
- ▶ El sistema de información de la Biblioteca y Centro de Documentación ha garantizado el necesario análisis coste-beneficio del uso de los recursos y de las necesidades de información de los usuarios.

4.1 Recursos documentales. Estadísticas 2016

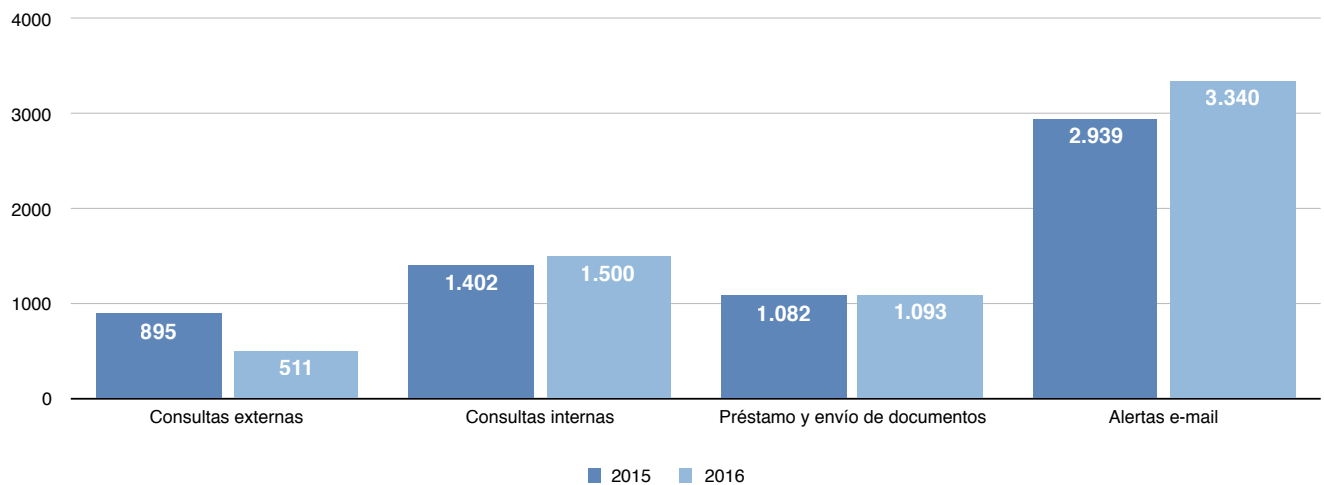
Cuadro 4: Fondos documentales en 2015

RECURSO/ACCIÓN	2015	2016	%
Libros, Monografías y Obras de referencia	10.244	10.328	+1
Estudios e Informes	8.969	9.120	+1,7
Artículos de revista	5.118	5.126	+0,2
Anuarios y Series estadísticas	659	674	+2,3
Memorias y depósitos de cuentas de empresas	752	752	=
Revistas y bases datos	384	403	+5
Resoluciones del MINETUR	20.723	21.198	+3
Buscador ARIAE	1.330	1.459	+10
Buscador "Energía en las Comunidades Autónomas"	1.170	1.178	+0,7
Noticias de Prensa nacional, desde mayo de 2001	814.407	833.879	+2,4
Resoluciones e Informes del Consejo de CMT y CNE	2.763		---

Cuadro 5: Uso de la Biblioteca Digital CNMC

RECURSO/ACCIÓN	2015	2016	%
Número de recursos de información	384	400	+4
Utilización de los recursos: número de accesos	18.042	32.637	+80
Duración: tiempo total de utilización en horas	9.405	14.025	+49
Número de páginas consultadas	150.399	153.428	+ 2
Número de alertas e-mail enviados	2.939	3.340	+14

G1: Solicitudes de información 2015-2016



G2: Solicitudes por tipo de consulta 2016

