

		INFORME DE GESTIÓN DE LIBRERÍA	ISCSO Nº de Informe: ÚNICO Año: 2016 Fecha: JULIO 2016 Página 1 de 3 Responsable: Contable
4.2. RECURSOS ACADÉMICOS		4.2.2. Librería y material docente	

Introducción

El servicio de librería del CA de la UNED de Les Illes Balears permite al centro proporcionar a los estudiantes el material bibliográfico que necesitan para sus estudios. Como se especifica en la Carta de Servicios, ed.5 de 2015, uno de los compromisos es “Disponer en la librería de los libros editados por la UNED y editoriales privadas en el plazo máximo de diez días tras su petición por el cliente.

Este servicio, junto con los Cursos de Extensión Universitaria, permiten al centro generar un porcentaje de recursos propios que contribuye al mantenimiento del mismo centro y que para el 2016 se ha fijado un objetivo, reflejado en el CMI, del 28%.

Desarrollo

Conscientes de la importancia del servicio de librería, el centro ha trabajado en diversas iniciativas con la intención no solo de mejorar el servicio, sino también de paliar el descenso de ventas que se ha ido produciendo en los últimos años.

Una de estas iniciativas consistió en la posibilidad de realizar los pedidos de forma online a través de la página web del centro. Se proporcionó a los estudiantes un amplio horario de recogida del material adquirido.

Posteriormente se amplió el servicio con la posibilidad de realizar el pago con tarjeta.

Como última novedad, el Equipo de Mejora ha estado trabajando en los últimos meses del curso en la acción de mejora para librería consistente en la venta online. Esta opción estará totalmente operativa al principio del curso 2016-2017.

El centro también ha realizado comunicaciones dirigidas a los estudiantes recordándoles el servicio de librería a través del correo electrónico.

El cuadro que se presenta a continuación recoge la evolución de los totales de ventas en Mallorca, Menorca e Ibiza en los meses y años que se relacionan:

4.2. RECURSOS ACADÉMICOS

4.2.2. Librería y material docente

LIBRERÍA	2013	2014	2015	2016
Enero	7.157,43	1.0497,9	7.059,04	5.488,94
Febrero	37.026,58	38.632,65	34.502,17	31.929,51
Marzo	15.876,79	9.873,16	13.499,08	11.105,91
Abril	3.360,87	3.003,11	2.942,50	2.848,84
Mayo	1.339,67	1.387,27	1.953,25	1.026,35
Junio	959,05	1.011,64	3.994,95	1.422,83
Julio	1.224,63	1.621,3	5.715,82	-----
Agosto	1.901,34	3.757,79	4.749,28	-----
Septiembre	53.396,32	47.228,73	40.290,90	-----
Octubre	112.051,62	102.565,75	74.470,73	-----
Noviembre	30.858,59	25.797,58	27.370,7	-----
Diciembre	7.915,17	8.319,14	9.667,96	-----
TOTAL	273.068,06	253.696,02	226.159,82	57.151,23

Para tener una visión más acertada de cómo se están comportando las ventas durante el 2016, se presentan los totales hasta el mes de junio incluido:

LIBRERÍA	2013	2014	2015	2016
Enero	7.157,43	10.497,9	7.059,04	5.488,94
Febrero	37.026,58	38.632,65	34.502,17	31.929,51
Marzo	15.876,79	9.873,16	13.499,08	11.105,91
Abril	3.360,87	3.003,11	2.942,50	2.848,84
Mayo	1.339,67	1.387,27	1.953,25	1.026,35
Junio	959,05	1.011,64	3.994,95	1.422,83
TOTAL	65.720,39	64.405,73	63.950,99	57.151,23

Es cierto que el apartado económico es fundamental, pero también lo es el servicio que se proporciona a los estudiantes, de ahí que la última de las acciones de mejora incluya la posibilidad de que los clientes puedan elegir si desean recoger el pedido en la sede de la isla en la que realicen el encargo o si prefieren recibirlo en su domicilio. El centro sabe que esto va a suponer un gasto extra, pero lo quiere asumir porque no desea que los gastos repercutan en sus estudiantes.

La valoración de los estudiantes del servicio de librería se recoge en los cuestionarios de satisfacción de los servicios del centro con los siguientes resultados:

Resultados encuestas satisfacción	2013-2014	2014-2015	2015-2016
El servicio de librería donde adquirir los textos de la bibliografía básica es satisfactorio (ítem 32)	80.30% / (media de los centros participantes 85.39%)	87.16% / (media de los centros participantes 88.45%)	90.18% / (media de los centros participantes 93.47%)

		INFORME DE GESTIÓN DE LIBRERÍA	ISCSO Nº de Informe: ÚNICO Año: 2016 Fecha: JULIO 2016 Página 3 de 3 Responsable: Contable
4.2. RECURSOS ACADÉMICOS		4.2.2. Librería y material docente	

Conclusión

Se ha detectado un descenso ligeramente superior al 10% en los ingresos de librería atribuible a la competencia de las distintas librerías virtuales y al uso ilícito de material bibliográfico digitalizado. El centro continuará en la línea de mejorar el servicio y se espera que con la nueva iniciativa de librería virtual puedan mantenerse los ingresos.