

Memoria de la Biblioteca 2014

1. Datos.	2
2. Fondo.	2
2.1. Colección Bibliográfica.	2
2.2. Adquisiciones.	2
2.2.1. Adquisiciones por meses.	3
2.2.2. Método de adquisición.	4
2.3. Copias añadidas.	4
3. Uso de la Biblioteca.	4
3.1. Usuarios.	4
3.1.1. Usuarios potenciales	4
3.1.2. Usuarios reales.	4
3.1.3. Altas de nuevos usuarios.	4
3.2. Préstamos domiciliarios.	5
3.2.1. Préstamos domiciliarios.	5
3.2.1.1. Ratio de préstamos por usuarios potenciales.	5
3.2.1.2. Ratio de préstamos por usuarios reales.	5
3.2.2. Gráfica de préstamos y usuarios de los últimos 5 años.	6
3.3. Préstamo interbibliotecario.	6
3.3.1. Préstamos solicitados a otras bibliotecas.	6
3.3.2. Préstamos enviados a otras bibliotecas.	7
3.4. Visitas.	7
3.5. Atención telefónica y electrónica.	7
3.6. Reservas.	7
4. Recursos humanos.	7
5. Otros servicios.	8
5.1. Apertura extraordinaria en horario de tarde la segunda quincena de agosto de 2013.	8
5.2. Exposiciones virtuales.	8
5.3. Actividades de formación	8
5.4. Redes sociales	8
6. Compromisos de calidad.	9

1. DATOS.

Los datos que a continuación se presentan corresponden al año natural de 2014, exclusivamente del Servicio de Biblioteca de la sede del Centro Asociado a la UNED en Talavera de la Reina.

2. FONDO.

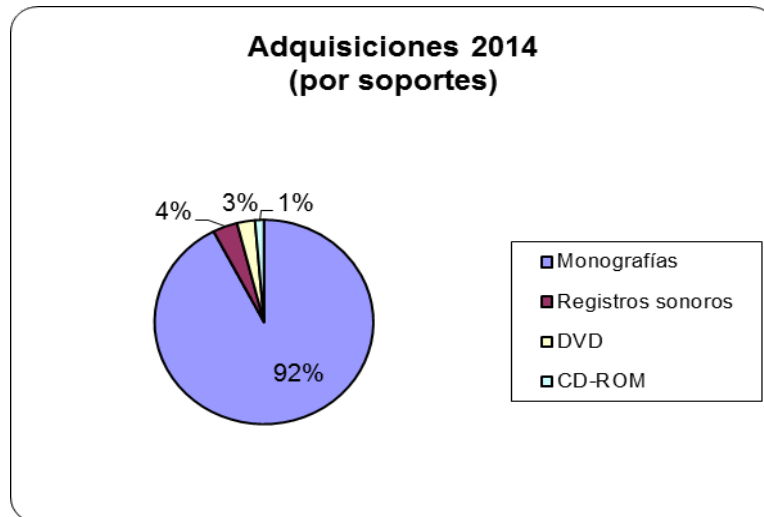
2.1. Colección bibliográfica.

Tipo de documento	2014
Monografías	20531
Publicaciones periódicas (Títulos)	136
Mapas	15
Material proyectable (diapositivas)	566
Registros sonoros	5292
Videos y DVD	901
CD-ROM	306
Música impresa	1
NÚMERO TOTAL DE DOCUMENTOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2014	27748

Crecimiento de la colección en 2014: 2,26%

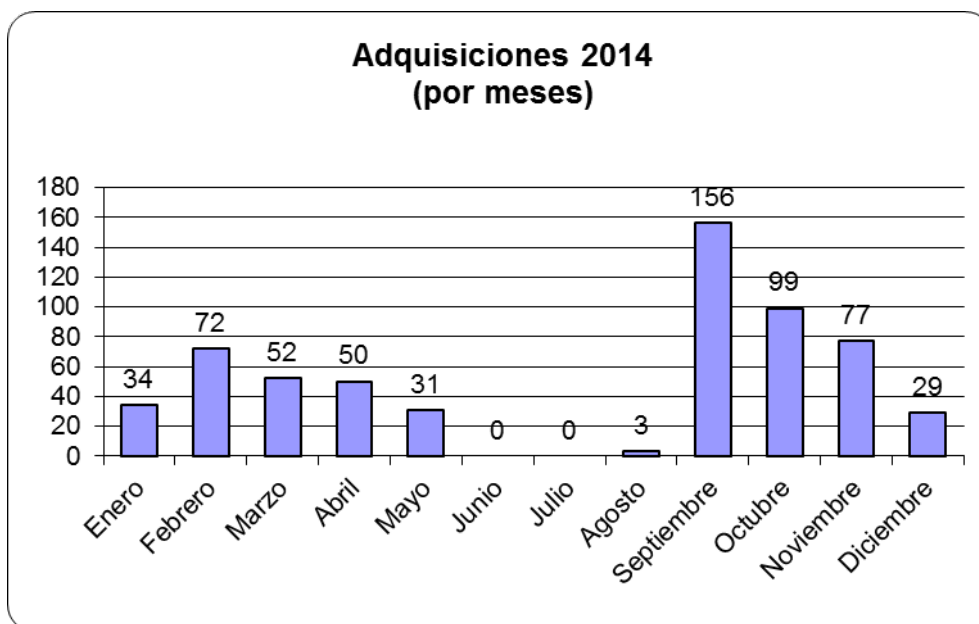
2.2. Adquisiciones 2014:

Tipología de soportes	2013	2014
Monografías	633	557
Registros sonoros	1	22
Videos y DVD	44	16
CD-ROM	2	8
TOTAL ADQUISICIONES	680	603



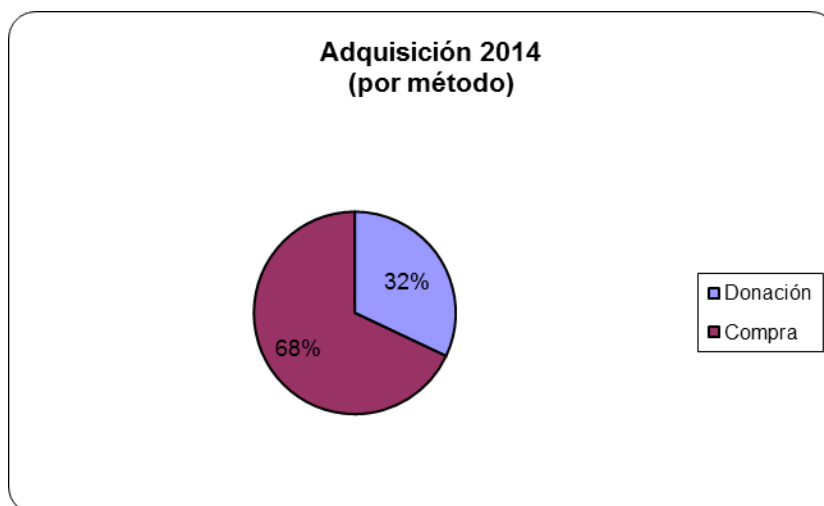
De las 557 monografías ingresadas en la colección, 101 (18,13%) son destinadas al uso exclusivo de los profesores-tutores como material de trabajo.

2.2.1. Adquisiciones por meses



2.2.2. Método de adquisición:

Donación	193
Compra	410

2.3. Copias añadidas.

Durante el año 2014 se han incorporado al catálogo colectivo de Bibliotecas de la UNED 603 ejemplares de la colección bibliográfica.

Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
34	72	52	50	31	0	0	3	156	99	77	29

3. USO DE LA BIBLIOTECA

3.1. Usuarios.

3.1.1. Usuarios potenciales a 31 de diciembre de 2014 (estudiantes, tutores y PAS): **1980**

3.1.2. Usuarios reales (datos de alta en el sistema y con carnet vigente): **476** (24% de la comunidad universitaria)

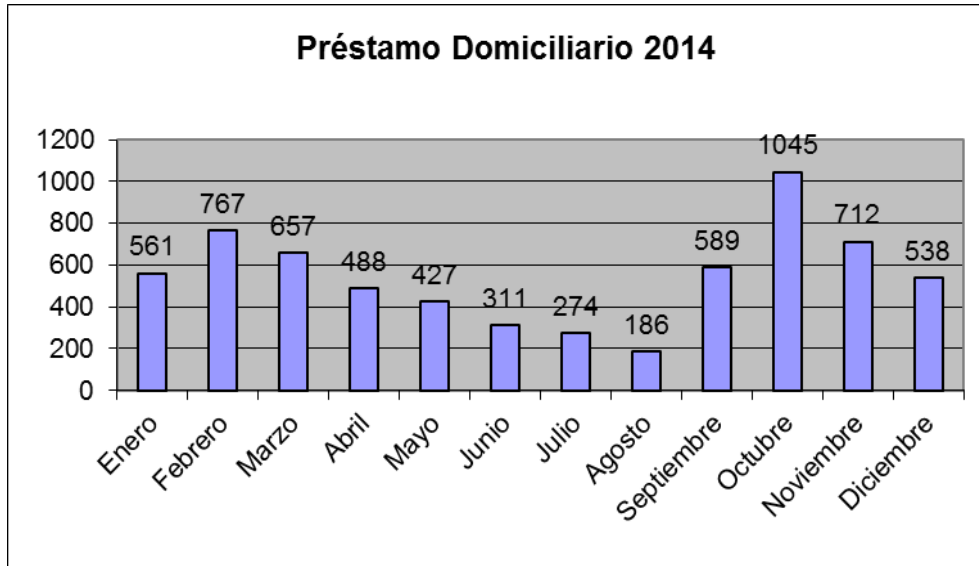
3.1.3. Altas de nuevos usuarios.

Durante el año 2014 se han dado de alta desde el Centro de Talavera a **175** usuarios en el sistema de bibliotecas de la UNED.

Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
12	24	9	8	2	4	0	1	18	65	22	10

3.2. Préstamos domiciliarios.

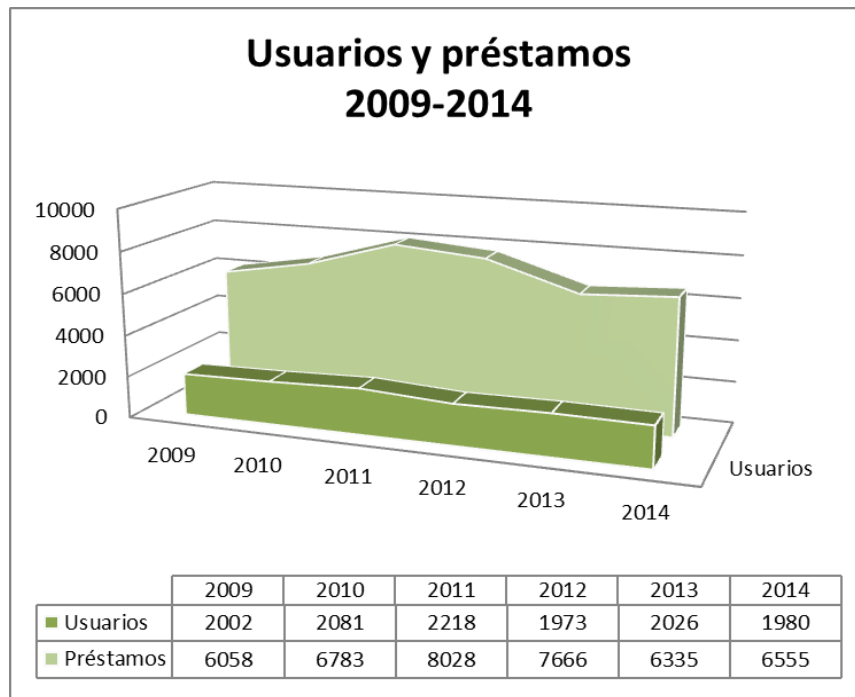
3.2.1. Número total de préstamos domiciliarios en 2014: 6555 (31,36 préstamos por día de apertura)



3.2.1.1. Ratio de préstamos por usuarios potenciales (estudiantes, tutores y PAS): $6555/1980= 3,31$ préstamos por usuario potencial y año.

3.2.1.2. Ratio de préstamos por usuarios reales (con carnet vigente) $6555/476= 13,77$ préstamos por usuario real y año.

3.2.2. Gráfica de préstamos y usuarios de los últimos 5 años.



Durante 2014 se produce una reducción del número de usuarios potenciales **2,27%** respecto a 2013. El número de préstamos crece un **3,35%** con relación a 2013, aunque se mantiene por debajo de los datos alcanzados en 2011 y 2012.

Entre las causas que pueden ocasionar el descenso del número de préstamos están:

- Las restricciones en el presupuesto de adquisiciones desde septiembre de 2011 (reducción de número de copias adquiridas y no adquisición de algunos materiales)
- Reducción del número de asignaturas cursadas por estudiante debido al incremento de las tasas.

Se ha reducido el número de usuarios reales en un 45.47% pero ha aumentado el número de préstamos, lo ha supuesto un incremento de casi el 50% en la ratio de préstamos por usuario real en 2014 (13,77 préstamos) acercandonos a cifras similares a 2012 (14,01 préstamos). Tenemos menos usuarios, pero utilizan más el servicio de préstamo.

3.3. Préstamo interbibliotecario.

Número total de peticiones tramitadas en 2014: **166** (cinco peticiones cada cuatro días de apertura)

Número de peticiones rechazadas o anuladas: **11**

3.3.1. Préstamos solicitados a otras bibliotecas	124
3.3.1.1. Documentos originales	103

3.3.1.2. Reproducciones	10
3.3.2. Préstamos enviados a otras bibliotecas	38
3.3.2.1. Documento originales	38
3.3.2.2. Reproducciones	0

Porcentaje de efectividad del préstamo interbibliotecario: **93,37 %**

3.4. Visitas.

Durante el año 2013 hemos contabilizado **15684** visitas a la biblioteca para utilizar cualquiera de los servicios de la misma, con una media de **75** visitas diarias. Se ha producido un reducción del **22 %** con respecto a 2014.

Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
2553	2101	1628	1063	1735	1278	203	434	1169	1328	1270	922

3.5. Atención telefónica y electrónica

A lo largo del año 2014 hemos atendido **1607** llamadas telefónicas (más de siete llamadas por día de apertura)

En el año 2014 hemos enviado **128** mensajes de texto (más de un mensaje por día de apertura).

Desde octubre de 2013 y gracias a la popularidad de los teléfonos con conexión a internet, estamos reduciendo las comunicaciones por SMS. Los estudiantes son interrogados sobre el uso del correo electrónico en el teléfono móvil al renovar el carné de la Biblioteca. De los 421 avisos emitidos por la Biblioteca de octubre a diciembre, el **70 %** se han realizado por correo electrónico.

Hemos respondido mediante **1486** correos electrónicos a diferentes demandas informativas.

3.6. Reservas.

Durante el año 2014 hemos realizado **395** reservas de documentos prestados (2 reservas por cada 3 días de apertura).

Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
26	70	36	10	17	8	7	12	49	99	33	28

4. RECURSOS HUMANOS.

El servicio cuenta desde septiembre de 1997 con un bibliotecario grupo B (Diplomado universitario) y un becario desde octubre de 2007.

5. OTROS SERVICIOS.

5.1. Apertura extraordinaria en horario de tarde la segunda quincena de agosto de 2014.

Por cuarto año consecutivo y a petición de la Delegación de estudiantes, la Biblioteca ha prestado servicio de lectura en sala, consulta al catálogo y préstamo, en horario extraordinario de tarde durante la segunda quincena de agosto de 2014, no se prestaban el resto de servicios al público (formación, préstamo interbibliotecario, desideratas, etc.)

En este horario especial de tarde hemos atendido a una media de **26 usuarios/día** (un 33% más que en 2013). Por primer año, hemos recibido más visitas en el horario extraordinario de tarde que en el horario habitual de mañana.

5.2. Exposiciones virtuales.

Con motivo de la celebración de la ruta literaria "Un escritor, una ciudad, una reina: Fernando de Rojas y Talavera" elaboramos un centro de interés virtual:

<https://www.pinterest.com/unedtalaverabib/fernando-de-rojas/>

Para conmemorar el Día Internacional del Libro y con motivo del IV Centenario de la Publicación de la Segunda Parte del Quijote preparamos una exposición virtual:

<https://www.pinterest.com/unedtalaverabib/cervantes-iv-centenario-de-la-publicaci%C3%B3n-de-la-se/>

5.3. Actividades de formación.

En el marco del plan de acogida del Centro Asociado de ha celebrado un Taller práctico de técnicas de búsqueda de información con 4 asistentes:

<http://extension.uned.es/actividad/idactividad/8486>

5.3. Redes sociales.

A 31/12/2015 los datos referentes a redes sociales son:

Twitter	187 seguidores. Media de impresiones/día 345. Media de publicaciones/día 4.
Facebook	66 Me gusta. Media de visitas/día 5.
Picterest	11 seguidores. Media de impresiones/día 16. Media de usuarios/día 12.

6. COMPROMISOS DE CALIDAD.

1. Ofrecer una atención personalizada y cordial tanto presencial como remota.

Hemos recibido cinco felicitaciones por el servicio/trato recibido, incluida una de un proveedor y no nos consta ninguna queja sobre la Biblioteca en este aspecto. Grado de cumplimiento **100 %** (= Año 2013)

2. Atender en 24 horas consultas de información general y derivar o responder en un máximo de 5 días las preguntas de información bibliográfica especializada.

Hemos respondido en los plazos comprometidos 75 demandas de información general, 29 de información específica y no hemos derivado ninguna consulta por su grado de especialización. Grado de cumplimiento: 100 % (= Año 2013)

3. Responder en un plazo de 24 horas las quejas y sugerencias recibidas.

Hemos recibido tres quejas en Biblioteca que fueron respondidas y/o resueltas, en la medida de lo posible, en el plazo comprometido.

3 quejas por la supresión del servicio de envío de documentos al Aula de Toledo. El servicio se suprimió por el cierre del Aula.

1 Sugerencia de instalación de un buzón de devolución en el exterior para el fin de semana.

Grado de cumplimiento: 100 % (= Año 2013)

4. Adquirir la bibliografía básica de las titulaciones de grado impartidas en el Centro.

Bibliografía básica de titulaciones de Grado impartidas presencialmente en nuestra colección a 31/12/2014:

TITULACIÓN	Nº DE TÍTULOS	TÍTULOS EN BIBLIOTECA	2013-14 %	2012-13 %
Curso de Acceso	28	28	100	=100
G. en Administración y dirección de Empresas.	60	60	100	=100
G. Antropología	87	81	93,10	↓96,6
G. CC. Ambientales	44	43	97,73	↑96,8
G. CC. Jurídicas y de la Administración	42	41	97,62	↓100
G. Ciencia Política y de la Adm.	53	52	98,11	↑95,9
G. Derecho	56	53	94,64	↓100
G. Economía	61	61	100	=100
G. Educación Social	54	54	100	↑96,5
G. Estudios Ingleses	89	88	98,88	↓98,9
G. Filosofía	105	103	98,09	↑97,2
G. Geografía e Historia	126	120	95,24	↓95,3
G. Historia del Arte	108	101	93,52	↑92,1
G. Ing. en Tec. de la Información	46	42	91,30	↓97,4
G. Ing. Informática	45	44	97,78	↓100
G. Ing. Lengua y Literatura Españolas	123	120	97,56	↑94,8
G. en Pedagogía	52	52	100	=100
G. en Psicología	59	57	96,61	↑92,9

G. en Sociología	66	66	100	192,8
G. en Trabajo Social	63	63	100	196,2
G. en Turismo	70	69	98,57	↓100
Media			97,56	↑97,30

De los 38 textos que faltan 18 están agotados o descatalogados, 11 pendientes de publicación, 6 están en proceso de petición y/o reclamación y 3 no se adquieren por su alto grado de obsolescencia.

En siete titulaciones contamos con el 100% de la bibliografía básica, en diez entre el 99 y el 95 % y en cuatro en porcentajes entre el 94 y 90 % del total de la bibliografía básica.

Grado de cumplimiento: **97,56%** (97,30% en 2012/2013)

5. Posibilitar la reserva y renovación de documentos a los usuarios. Hemos gestionado 395 reservas y 365 renovaciones en la web. Grado de cumplimiento: **100 %** (= Año 2013)

6. Contestar a las solicitudes de los préstamos interbibliotecarios en un plazo máximo de 48 horas. De las **166** peticiones de préstamo interbibliotecario tramitadas, una petición ha recibido respuesta en plazo superior a 48 horas. Grado de cumplimiento: **99,40%** (98,98% en 2013)
 Avisar al peticionario en un máximo de 24 horas desde la recepción del documento.
 Los peticionarios de los 155 documentos recibidos han sido avisados en 24 horas desde la recepción del documento. Grado de cumplimiento: **100 %** (100% en 2013)

7. Obtener el 90% de los documentos no disponibles en la biblioteca por préstamo interbibliotecario. De las 166 solicitudes de préstamo interbibliotecario, 155 recibieron respuesta positiva. Efectividad en el servicio de préstamo interbibliotecario es de **93,37%** (94,95% en 2013)

8. Suministrar los documentos solicitados por otras bibliotecas en concepto de préstamo interbibliotecario en un máximo de 7 días. De las 38 peticiones de préstamo interbibliotecario positivas, todas se han tramitado en un plazo máximo de 24 horas. Grado de cumplimiento: **100 %** (100% en 2013)