

Memoria de la Biblioteca 2016

Contenido

Memoria de la Biblioteca 2016	1
1. DATOS.....	2
2. FONDO.....	2
2.1. Colección bibliográfica.....	2
2.2. Adquisiciones 2016:	2
2.2.1. Adquisiciones por meses	3
2.2.2. Método de adquisición:.....	3
2.3. Copias añadidas.	4
3. USO DE LA BIBLIOTECA	4
3.1. Usuarios.	4
3.2. Préstamos domiciliarios.....	4
3.3. Préstamo interbibliotecario.	6
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 2016.	8
5.2. Actividades de formación.	8
5.3. Redes sociales.	8
6. CALIDAD.	8
6.1. Objetivos incluidos en el plan de gestión	8
6.2. Compromisos de Calidad.....	9

1. DATOS.

Los datos que a continuación se presentan corresponden al año natural de 2016, 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	2016
Monografías	21238
Publicaciones periódicas (Títulos)	136
Mapas	15
Material proyectable (diapositivas)	566
Registros sonoros	5292
Videos y DVD	910
CD-ROM	309
Música impresa	1
NÚMERO TOTAL DE DOCUMENTOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2016	28467

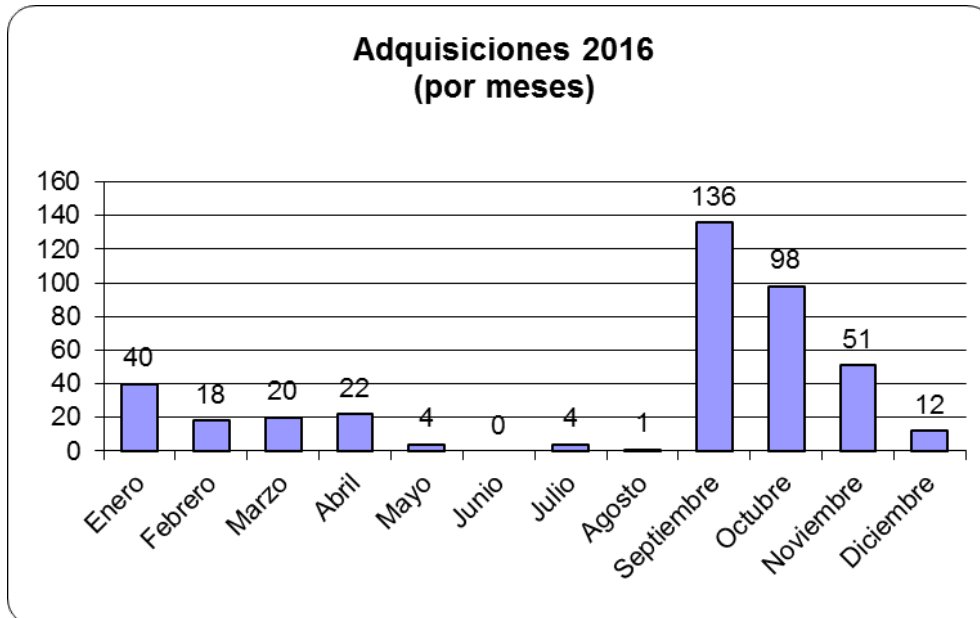
Crecimiento de la colección en 2016: 1,41%

2.2. Adquisiciones 2016:

Tipología de soportes	2015	2016
Monografías	310	398
Videos y DVD	1	8
TOTAL ADQUISICIONES	311	406

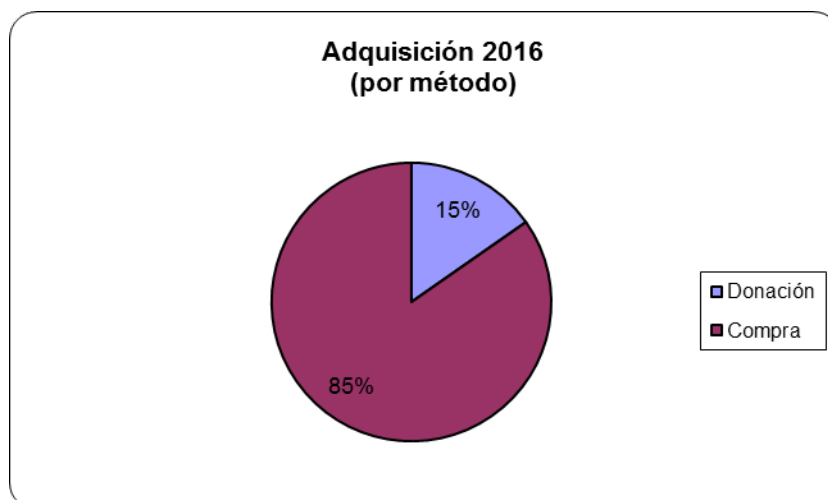
De las 406 monografías ingresadas en la colección, 81 (19,95%) son destinadas al uso exclusivo de los profesores-tutores como material de trabajo.

2.2.1. Adquisiciones por meses



2.2.2. Método de adquisición:

Donación	62
Compra	344



2.3. Copias añadidas.

Durante el año 2016 se han incorporado al catálogo colectivo de Bibliotecas de la UNED 407 ejemplares de la colección bibliográfica.

Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
40	19	22	22	4	0	4	1	135	95	52	13

3. USO DE LA BIBLIOTECA

3.1. Usuarios.

3.1.1. Usuarios potenciales a 31 de diciembre de 2016 (estudiantes, tutores y PAS): 1460

3.1.2. Usuarios reales (datos de alta en el sistema y con carnet vigente): 525 (35,95% de la comunidad universitaria)

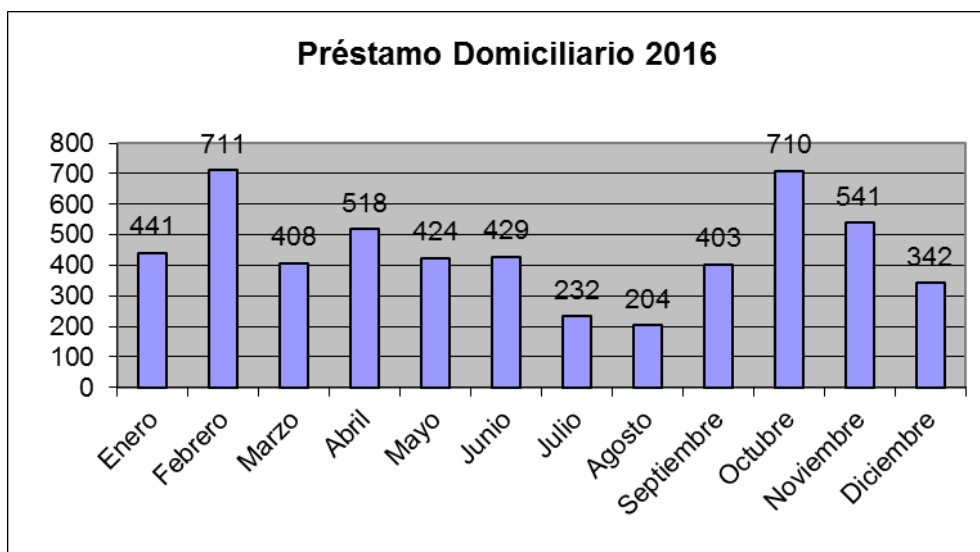
3.1.3. Altas de nuevos usuarios.

Durante el año 2016 se han dado de alta desde el Centro de Talavera a 149 nuevos usuarios en el sistema de bibliotecas de la UNED.

Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
13	25	8	4	4	1	0	2	12	68	6	6

3.2. Préstamos domiciliarios.

3.2.1. Número total de préstamos domiciliarios en 2016: 5363 (25,54 préstamos por día de apertura)



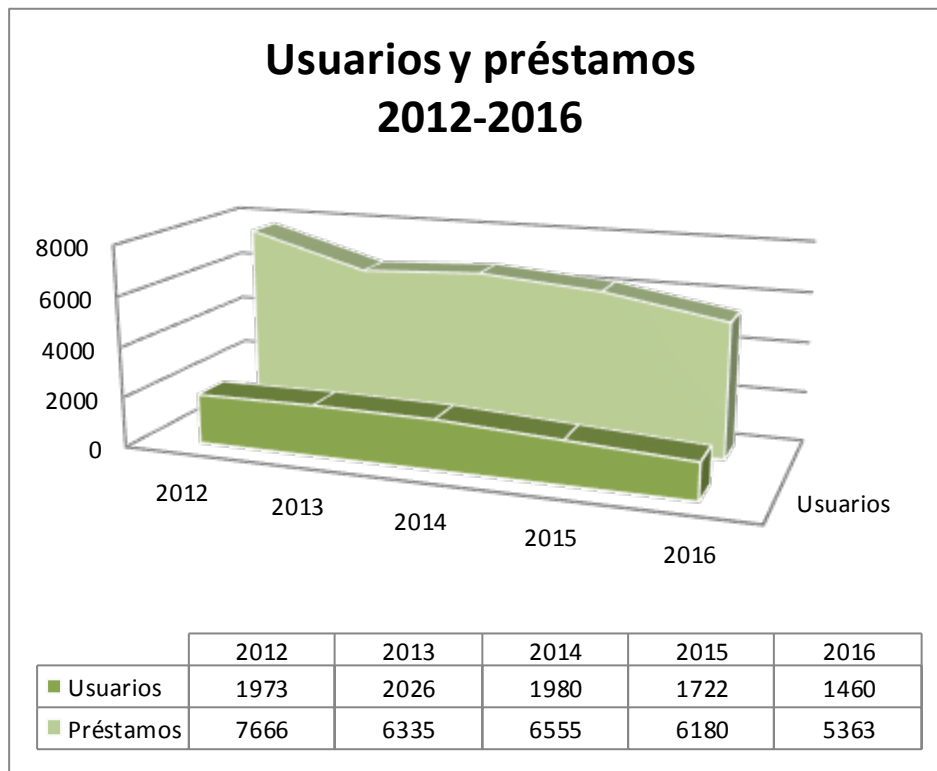
3.2.1.1. Ratio de préstamos por usuarios potenciales (estudiantes, tutores y PAS): $5363/1460= 3,67$ préstamos por usuario potencial y año.

3.2.1.2. Ratio de préstamos por usuarios reales (con carnet vigente) $5363/525= 10,22$ préstamos por usuario real y año.

Durante 2016 se produce una reducción del número de usuarios potenciales 15% respecto a 2015. El número de préstamos decrece un 13% con relación a 2015.

Incrementado el número de usuarios reales en un 11,45% junto con el menor número de préstamos, ha supuesto una reducción de casi el 20% en la ratio de préstamos por usuario real en 2015 (11,42 préstamos)

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



3.3. Préstamo interbibliotecario.

Número total de peticiones tramitadas en 2016: **181**

Número de peticiones rechazadas o anuladas: **9**

3.3.1. Préstamos solicitados a otras bibliotecas	145
3.3.1.1. Documentos originales	132
3.3.1.2. Reproducciones	13
3.3.2. Préstamos enviados a otras bibliotecas	37
3.3.2.1. Documento originales	36
3.3.2.2. Reproducciones	1

Porcentaje de efectividad del préstamo interbibliotecario: **95,03 %**

Santos Mártires, 22
45600 Talavera de la Reina

Tel: 925 809 100
biblioteca@talavera.uned.es
www.unedtalavera.es/

3.4. Visitas.

Durante el año 2016 hemos contabilizado **10570** visitas a la biblioteca para utilizar cualquiera de los servicios de la misma, con una media de **50** visitas diarias. Se ha producido un reducción del 12 % con respecto a 2015.

Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
1273	1375	797	1030	1352	821	113	379	765	1032	1137	496

3.5. Atención telefónica y electrónica

A lo largo del año 2016 hemos atendido **1435** llamadas telefónicas (más de seis llamadas por día de apertura)

En el año 2016 hemos enviado **23** mensajes de texto. Sólo se envían comunicaciones por SMS a las personas que lo solicitan expresamente, el resto de las comunicaciones se realizan por correo electrónico.

Hemos respondido mediante **1940** correos electrónicos a diferentes demandas informativas.

3.6. Reservas.

Durante el año 2016 hemos realizado **411** reservas de documentos prestados (casi dos reservas por cada día de apertura).

Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
17	97	45	33	16	7	0	2	39	84	55	16

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 2016.

Por sexto 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 2016, 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 **29 usuarios/día**. Por tercer año, hemos recibido más visitas en el horario extraordinario de tarde que en el horario habitual de mañana.

5.2. Actividades de formación.

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

5.3. Redes sociales.

A 31/12/2016 los datos referentes a redes sociales son:

Twitter	340 seguidores.
Facebook	215 Me gusta.
Pinterest	21 seguidores.

6. CALIDAD.

6.1. Objetivos incluidos en el plan de gestión

Realización de la campaña sobre derechos de autor al 100 % del alumnado, tutores y PAS.

Acciones:

- Edición de la "Guía de derecho de autor para materiales protegidos" Soporte papel y electrónico <http://www.unedtalavera.es/wp-content/uploads/2016/09/guia-derechos-de-autor-para-materiales-protegidos-uned-talavera.pdf>
- Inclusión de apartado de derechos de autor en la página web de la biblioteca.

Santos Mártires, 22
45600 Talavera de la Reina

Tel: 925 809 100
biblioteca@talavera.uned.es
www.unedtalavera.es/

- Incorporación del enlace a la versión electrónica de la guía en el mensaje de bienvenida para nuevos usuarios.
- Difusión en redes sociales de mensajes con contenido informativo sobre los derechos de autor

6.2. Compromisos de Calidad.

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

Hemos recibido una felicitación por el servicio/trato recibido y no nos consta ninguna queja sobre la Biblioteca en este aspecto.

De las 15035 interacciones con el público hemos recibido una queja referente a este compromiso. Grado de cumplimiento **99,99 %** (Año 2015 100%)

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 34 demandas de información general, 10 de información específica y no hemos derivado ninguna consulta por su grado de especialización. Grado de cumplimiento: **100 %** (= Año 2015)

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

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

- 4 queja por condiciones ergonómicas (frío)
- 1 queja por el sonido procedente del Salón de actos. Además de una queja formal también hemos recogido un malestar generalizado por el sonido que procede de la escuela de música anexa.
- 1 queja por perder una reserva no retirada en plazo.
- 1 queja por fallos en la red wifi

Durante el año 2016 también hemos recibido los siguientes agradecimientos y felicitaciones:

- 3 felicitaciones por la calidad de la atención
- 1 felicitación por rapidez del servicio en la gestión de un préstamo Interbibliotecario.
- 1 agradecimiento por el apoyo en la elaboración de un Trabajo de Fin de Grado.

Grado de cumplimiento: **100 %** (= Año 2015)

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 31/07/2016:

TITULACIÓN	TOTAL DE TÍTULOS	TÍTULOS EN BIBLIOTECA	%	TÍTULOS QUE NO TENEMOS
Curso de Acceso	28	27	96,43	1
G. Administración y Dirección de Empresas.	62	62	100,00	0
G. Antropología	73	63	86,30	10
G. CC. Ambientales	49	49	100,00	0
G. CC. Jurídicas y de la Administración	46	45	97,83	1
G. Ciencia Política y de la Administración	49	49	100,00	0
G. Derecho	63	57	90,48	6
G. Economía	71	65	91,55	6
G. Educación Social	75	71	94,67	4
G. Estudios Ingleses	85	83	98,91	2
G. Filosofía	121	121	100,00	0
G. Geografía e Historia	132	127	96,21	5
G. Historia del Arte	67	67	100,00	0
G. Ing. En Tecnologías de las Información	49	48	97,96	1
G. Ingeniería Informática	48	47	97,92	1
G. Lengua y Literatura Esp.	122	118	96,72	4
G. Pedagogía	58	57	98,28	1
G. Psicología	62	60	96,77	2
G. Sociología	75	74	98,67	1
G. Trabajo Social	76	74	97,38	2
G. Turismo	78	77	98,72	1

Tenemos un **96,89 %** de la bibliografía básica. De los 1489 documentos que constituyen la bibliografía básica de las titulaciones impartidas en nuestro Centro, faltan 54 títulos: 2 título reclamado, 10 pendientes de publicar, 16 agotados o descatalogados, 8 disponibles en línea, 5 corresponden a asignaturas sin matriculados, 6 no se adquieren por su alta obsolescencia y precio y 1 se distribuye sólo en formato electrónico con condiciones económicas inasequibles. Grado de cumplimiento: **96.87%** (97,56% en 2014/2015)

5. Posibilitar la reserva y renovación de documentos a los usuarios. Hemos gestionado 411 reservas y 419 renovaciones en la web. Grado de cumplimiento: **100 %** (= Año 2015)

6. Contestar a las solicitudes de los préstamos interbibliotecarios en un plazo máximo de 48 horas. Las **181** peticiones de préstamo interbibliotecario tramitadas han recibido respuesta en plazo inferior a 48 horas. Grado de cumplimiento: **100%** (99,40% en 2014)
Avisar al peticionario en un máximo de 24 horas desde la recepción del documento.
Los peticionarios de los 146 documentos recibidos han sido avisados en 24 horas desde la recepción del documento. Grado de cumplimiento: **100 %** (100% en 2014)

7. Obtener el 90% de los documentos no disponibles en la biblioteca por préstamo interbibliotecario. De las 145 solicitudes de préstamo Interbibliotecario a otras bibliotecas, 136 recibieron respuesta positiva. Efectividad en el servicio de préstamo interbibliotecario es de **93,79%** (98,30% en 2015)

8. Suministrar los documentos solicitados por otras bibliotecas en concepto de préstamo interbibliotecario en un máximo de 7 días. De las 37 peticiones de préstamo interbibliotecario positivas, todas se han tramitado en un plazo máximo de 24 horas. Grado de cumplimiento: **100 %** (100% en 2015)