

Memoria de la Biblioteca 2017

Contenido

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------|---|
| Memoria de la Biblioteca 2017 | 1 |
| 1. DATOS. | 2 |
| 2. FONDO..... | 2 |
| 2.1. Colección bibliográfica. | 2 |
| 2.2. Adquisiciones | 2 |
| 2.2.1. Adquisiciones por meses | 2 |
| 2.2.2. Método de adquisición: | 3 |
| 2.3. Copias añadidas. | 3 |
| 3. USO DE LA BIBLIOTECA..... | 4 |
| 3.1. Usuarios..... | 4 |
| 3.2. Préstamos domiciliarios. | 4 |
| 3.3. Préstamo interbibliotecario. | 5 |
| 3.4. Visitas. | 6 |
| 3.5. Atención telefónica y electrónica | 6 |
| 3.6. Reservas. | 6 |
| 4. RECURSOS HUMANOS. | 7 |
| 5. OTROS SERVICIOS. | 7 |
| 5.1. Apertura extraordinaria en horario de tarde la segunda quincena de agosto | 7 |
| 5.2. Actividades de formación. | 7 |
| 5.3. Redes sociales. | 7 |
| 6. CALIDAD. | 7 |
| 6.1. Objetivos incluidos en el plan de gestión..... | 7 |
| 6.2. Compromisos de Calidad. | 8 |

1. DATOS.

Los datos que a continuación se presentan corresponden al año natural de 2017, 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 | 2017 |
|-------------------------------------------------------------|--------------|
| Monografías | 21573 |
| Publicaciones periódicas (Títulos) | 136 |
| Mapas | 15 |
| Material proyectable (diapositivas) | 566 |
| Registros sonoros | 5292 |
| Videos y DVD | 919 |
| CD-ROM | 309 |
| Música impresa | 1 |
| NÚMERO TOTAL DE DOCUMENTOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2017 | 28811 |

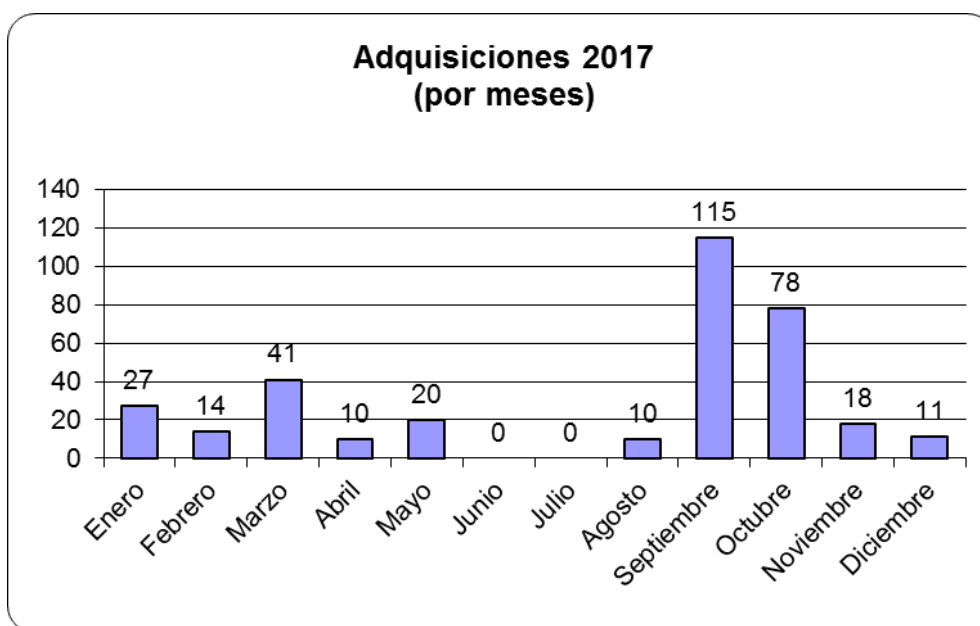
Crecimiento de la colección en 2017: 1,18%

2.2. Adquisiciones 2017:

| Tipología de soportes | 2016 | 2017 |
|----------------------------|------------|------------|
| Monografías | 398 | 335 |
| Videos y DVD | 8 | 9 |
| TOTAL ADQUISICIONES | 406 | 344 |

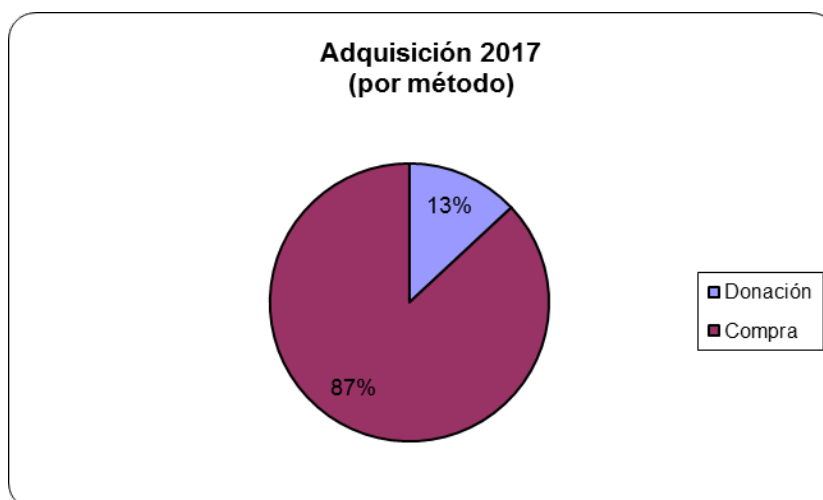
De las 344 monografías ingresadas en la colección, 63 (18,31%) son destinadas al uso exclusivo de los profesores-tutores como material de trabajo.

2.2.1. Adquisiciones por meses.



2.2.2. Método de adquisición:

| | |
|----------|-----|
| Donación | 43 |
| Compra | 287 |



2.3. Copias añadidas.

Durante el año 2017 se han incorporado al catálogo colectivo de Bibliotecas de la UNED 354 ejemplares de la colección bibliográfica.

| Ene. | Feb. | Mar. | Abr. | May. | Jun. | Jul. | Ago. | Sep. | Oct. | Nov. | Dic. |
|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 28 | 14 | 45 | 11 | 19 | 0 | 0 | 11 | 115 | 80 | 20 | 11 |

3. USO DE LA BIBLIOTECA

3.1. Usuarios.

3.1.1. Usuarios potenciales a 31 de diciembre de 2017 (estudiantes, tutores y PAS): 1385

3.1.2. Usuarios reales (datos de alta en el sistema y con carnet vigente): 375 (27% de la comunidad universitaria)

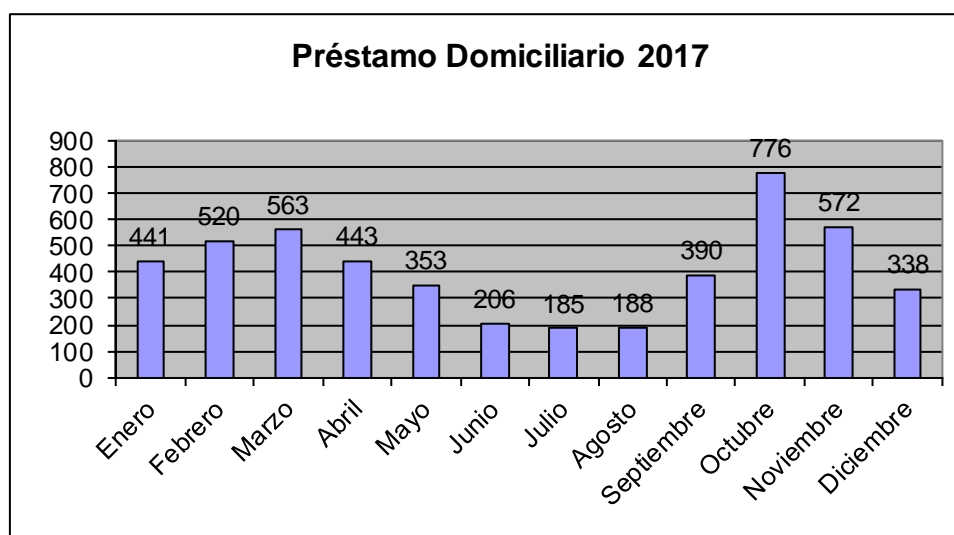
3.1.3. Altas de nuevos usuarios.

Durante el año 2017 se han dado de alta desde el Centro de Talavera a 122 nuevos usuarios en el sistema de bibliotecas de la UNED.

| Ene. | Feb. | Mar. | Abr. | May. | Jun. | Jul. | Ago. | Sep. | Oct. | Nov. | Dic. |
|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 4 | 11 | 10 | 0 | 3 | 1 | 1 | 5 | 12 | 54 | 16 | 5 |

3.2. Préstamos domiciliarios.

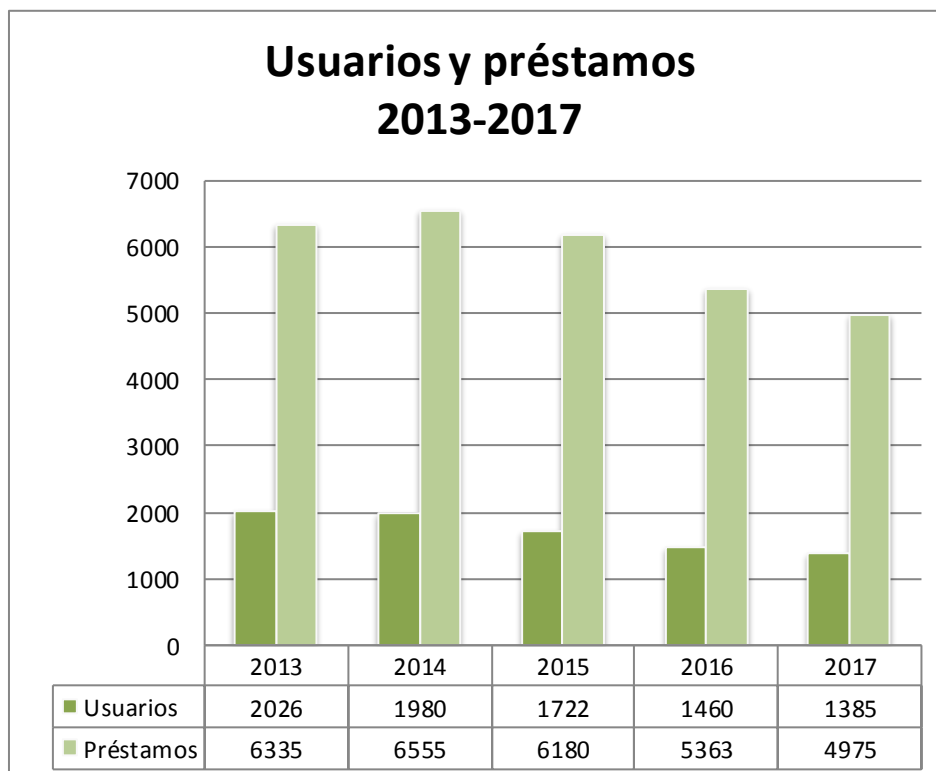
3.2.1. Número total de préstamos domiciliarios en 2017: 4975 (24,39 préstamos por día de apertura).



3.2.1.1. Ratio de préstamos por usuarios potenciales (estudiantes, tutores y PAS): $4975/1385= 3,59$ préstamos por usuario potencial y año.

3.2.1.2. Ratio de préstamos por usuarios reales (con carnet vigente) $4975/375= 13,27$ préstamos por usuario real y año.

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



Durante 2017 se produce una reducción del número de usuarios potenciales 5% respecto a 2016. El número de préstamos decrece un 7,3% con relación a 2016.

Aunque se produce una reducción del número de usuarios reales en un 5% y a pesar del menor número de préstamos, se ha incrementado la ratio de préstamos por usuario real respecto a 2016 (13,27 préstamos por usuario).

3.3. Préstamo interbibliotecario.

Número total de peticiones tramitadas en 2017: 200

Número de peticiones rechazadas o anuladas: 2

| | |
|--------------------------------------------------|-----|
| 3.3.1. Préstamos solicitados a otras bibliotecas | 173 |
| 3.3.1.1. Documentos originales | 159 |
| 3.3.1.2. Reproducciones | 14 |
| 3.3.2. Préstamos enviados a otras bibliotecas | 25 |
| 3.3.2.1. Documento originales | 24 |
| 3.3.2.2. Reproducciones | 1 |

Porcentaje de efectividad del préstamo interbibliotecario: **99 %**

3.4. Visitas.

Durante el año 2017 hemos contabilizado **9031** visitas a la biblioteca para utilizar cualquiera de los servicios de la misma, con una media de más de 44 visitas diarias. Se ha producido un reducción del 14 % con respecto a 2016.

| Ene. | Feb. | Mar. | Abr. | May. | Jun. | Jul. | Ago. | Sep. | Oct. | Nov. | Dic. |
|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 1125 | 1116 | 1149 | 648 | 1248 | 271 | 108 | 469 | 615 | 829 | 1022 | 431 |

3.5. Atención telefónica y electrónica

A lo largo del año 2017 hemos atendido **1346** llamadas telefónicas (más de seis llamadas por día de apertura)

En el año 2017 hemos respondido mediante **1469** correos electrónicos a diferentes demandas informativas. Se han enviado **4** SMS, sólo se envían comunicaciones por SMS a las personas que lo solicitan expresamente, el resto de las comunicaciones se realizan por correo electrónico.

3.6. Reservas.

Durante el año 2017 hemos realizado **307** reservas de documentos prestados (una reserva y media por cada día de apertura).

| Ene. | Feb. | Mar. | Abr. | May. | Jun. | Jul. | Ago. | Sep. | Oct. | Nov. | Dic. |
|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 17 | 64 | 42 | 17 | 12 | 2 | 0 | 13 | 23 | 80 | 34 | 3 |

4. RECURSOS HUMANOS.

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

5. OTROS SERVICIOS.

5.1. Apertura extraordinaria en horario de tarde la segunda quincena de agosto de 2017.

Por séptimo 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 2017, 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 **21,23 usuarios/día**. Por cuarto 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 cuarta edición del Taller práctico de búsqueda de información con 5 asistentes:

5.3. Redes sociales.

A 31/12/2017 los datos referentes a redes sociales son:

| | |
|-----------|------------------------------|
| Twitter | 368 seguidores. |
| Facebook | 217 seguidores 253 Me gusta. |
| Pinterest | 21 seguidores. |

6. CALIDAD.

6.1. Objetivos incluidos en el plan de gestión

Adquirir el 100% de la bibliografía solicitada por las Aulas

Acciones:

- Comunicación de novedades bibliográficas a los Coordinadores de Aulas y recepción de peticiones.

- Gestión de la adquisición de los materiales solicitados: contacto con los proveedores, recepción y expedición a las aulas de los textos y facturación.

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 12264 interacciones con el público no hemos recibido ninguna queja referente a este compromiso. Grado de cumplimiento 100 % (Año 2016 99,99%)

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 53 demandas de información general, 10 de información específica y no hemos derivado ninguna consulta por su grado de especialización. Grado de cumplimiento: 100 % (= Año 2016)

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.

- 2 quejas por condiciones ergonómicas (frío)
- 2 quejas por variaciones en el horario de apertura, a pesar de estar anunciadas con antelación.

Durante el año 2017 también hemos recibido los siguientes agradecimientos y felicitaciones:

- 3 felicitaciones por la eficiencia del servicio.
- 1 agradecimiento por atender a una usuaria fuera del horario.

Grado de cumplimiento: 100 % (= Año 2016)

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 31/07/2017:

| TITULACIÓN | TOTAL DE TÍTULOS | TÍTULOS EN BIBLIOTECA | % | TÍTULOS QUE NO TENEMOS |
|--------------------------------------------|------------------|-----------------------|--------|------------------------|
| Curso de Acceso | 33 | 33 | 100,00 | 0 |
| G. Administración y Dirección de Empresas. | 67 | 67 | 100,00 | 0 |
| G. Antropología | 90 | 84 | 93,33 | 6 |
| G. CC. Ambientales | 50 | 49 | 98,00 | 1 |

| | | | | |
|--------------------------------------------|-----|-----|--------|---|
| G. CC. Jurídicas y de la Administración | 53 | 53 | 100,00 | 0 |
| G. Ciencia Política y de la Administración | 67 | 61 | 91,04 | 6 |
| G. Derecho | 62 | 60 | 96,77 | 2 |
| G. Economía | 71 | 65 | 91,55 | 6 |
| G. Educación Social | 59 | 59 | 100,00 | 0 |
| G. Estudios Ingleses | 86 | 79 | 91,86 | 7 |
| G. Filosofía | 138 | 138 | 100,00 | 0 |
| G. Geografía e Historia | 132 | 137 | 94,48 | 8 |
| G. Historia del Arte | 107 | 100 | 93,46 | 7 |
| G. Ing. En Tecnologías de las Información | 49 | 49 | 100,00 | 0 |
| G. Ingeniería Informática | 45 | 45 | 100,00 | 0 |
| G. Lengua y Literatura Esp. | 138 | 132 | 95,65 | 6 |
| G. Pedagogía | 53 | 53 | 100,00 | 0 |
| G. Psicología | 58 | 58 | 100,00 | 0 |
| G. Sociología | 67 | 65 | 97,01 | 2 |
| G. Trabajo Social | 83 | 79 | 95,18 | 4 |
| G. Turismo | 73 | 72 | 98,63 | 1 |

Tenemos un **96,49 %** de la bibliografía básica. De los 1597 documentos que constituyen la bibliografía básica de las titulaciones impartidas en nuestro Centro, faltan 43 títulos: **10** pendientes de publicar, **12** agotados o descatalogados, **20** corresponden a asignaturas sin matriculados y **1** se distribuye sólo en formato electrónico con condiciones económicas inasequibles.

Grado de cumplimiento: **96.49%** (96.87% en 2015/2016)

5. Posibilitar la reserva y renovación de documentos a los usuarios. Hemos gestionado 307 reservas y 438 renovaciones en la web. Grado de cumplimiento: **100 %** (= Año 2016)
6. Contestar a las solicitudes de los préstamos interbibliotecarios en un plazo máximo de 48 horas. Las **198** peticiones de préstamo interbibliotecario tramitadas han recibido respuesta en plazo inferior a 48 horas. Grado de cumplimiento: **100%** (100% en 2016)
 Avisar al peticionario en un máximo de 24 horas desde la recepción del documento.
 Los peticionarios de los 143 documentos recibidos han sido avisados en 24 horas desde la recepción del documento. Grado de cumplimiento: **100 %** (100% en 2016)

7. Obtener el 90% de los documentos no disponibles en la biblioteca por préstamo interbibliotecario. De las 143 solicitudes de préstamo Interbibliotecario a otras bibliotecas, 141 recibieron respuesta positiva. Efectividad en el servicio de préstamo interbibliotecario es de **98,60%** (98,79% en 2016)
8. Suministrar los documentos solicitados por otras bibliotecas en concepto de préstamo interbibliotecario en un máximo de 7 días. De las 25 peticiones de préstamo interbibliotecario positivas, todas se han tramitado en un plazo máximo de 24 horas. Grado de cumplimiento: **100 %** (100% en 2016)