



**Biblioteca  
Universitaria**  
**Universidad Zaragoza**

# **MEMORIA DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA 2009**



## **INDICE**

- I. *Organización y Planificación – Los Procesos Estratégicos*
  - a. *Organización..... p. 7*
  - b. *Normativa y procedimientos ..... p. 10*
  - c. *Planificación estratégica ..... p. 11*
  - d. *Recursos humanos ..... p. 12*
  - e. *Alianzas y difusión ..... p. 15*
  - f. *Sistema de gestión de calidad ..... p. 21*
  - g. *Gestión del presupuesto ..... P. 23*
  
- II. *Gestión de Usuarios y Recursos Materiales – Los Procesos de Soporte*
  - a. *Gestión de usuarios ..... p. 26*
  - b. *Adquisiciones..... p. 27*
  - c. *Catalogación..... p. 28*
  - d. *Gestión y soporte de las TIC..... p. 29*
  - e. *Espacios y equipamientos..... p. 29*
  - f. *Seguridad y Preservación..... p. 30*
  
- III. *Servicios a Usuarios y Clientes – Los Procesos Clave*
  - a. *Uso de la colección: consulta y préstamo..... p. 32*
  - b. *Información y orientación al usuario..... p. 33*
  - c. *Formación de usuarios ..... p. 34*
  - d. *Gestión de la colección para la docencia y la investigación ..... p. 35*
  - e. *Extensión bibliotecaria y proyección exterior ... p. 40*



*IV. Resultados – Datos e indicadores*

- a. Indicadores de resultados clave..... p. 46*
- b. Indicadores de satisfacción..... p. 49*
- c. Indicadores de rendimiento..... p. 52*
- d. La Biblioteca en cifras, 2000-2009..... p. 54*

*V. Índices*

- a. Figuras ..... p. 55*
- b. Tablas ..... P.55*

## ***Presentación***

La elaboración de la *Memoria de la Biblioteca* responde al mandato establecido por el artículo Art. 185.2 de los *Estatutos de la Universidad de Zaragoza*, que, al referirse al funcionamiento de los servicios universitarios, dispone: “el Director elaborará una memoria anual de gestión y funcionamiento del servicio”. Este mandato se incluye también en Artículo 8.d) del *Reglamento* de la Biblioteca, referido a las competencias de su Director y en la *Carta de Servicios*, según se indica en su Apartado 11 (Compromisos de calidad e indicadores).

Los datos estadísticos completos pueden consultarse en el *Anuario* de REBIUN, en sus versiones, impresa y en línea. Asimismo, atendiendo una sugerencia surgida en la Comisión de la BUZ, se incluyen en el texto los enlaces<sup>1</sup> a los documentos-fuente que aparecen a lo largo del texto de esta Memoria y se encuentran disponibles para todo el público.

Esta tercera *Memoria* que se publica en la *Colección Documentos de la BUZ*, incluye importantes novedades en la estructura y presentación de los datos. La apuesta iniciada años atrás por una renovación total de la Biblioteca, sobre la base de la adopción de una metodología de trabajo basada en criterios de calidad y excelencia, ha empezado a dar sus frutos y está proporcionando una nueva visión del trabajo de la Biblioteca, organizado ahora en función de una planificación estratégica, con el objetivo de alcanzar muy pronto un sello de calidad que certifique los avances y los resultados obtenidos y nos introduzca definitivamente en el camino de la mejora continua de nuestra organización y servicios. Es por ello que esta *Memoria* toma una nueva estructura de los capítulos, que ahora

---

<sup>1</sup> Hiperenlaces en la versión digital y listado numerado de los URL en la versión impresa.

reflejan los contenidos del *Mapa de Procesos de la Biblioteca*, a los que se aplica una estructura basada en la terminología del sistema de gestión de la calidad EFQM, en el que se distinguen los Procesos Estratégicos (Organización y planificación), Procesos de Soporte (Gestión de usuarios y recursos materiales), Procesos Clave (Servicios a los clientes) y Resultados (Datos estadísticos e indicadores de rendimiento y satisfacción). Se trata, en definitiva de fundir la "Memoria anual" tradicional, con su relato basado fundamentalmente en datos estadísticos, con la "Memoria de calidad", antes publicada de forma separada y que incluía indicadores de evaluación de las acciones que se emprendieron, primero, durante la vigencia del Plan de Mejora, 2006-2008, y, después, con el desarrollo del Plan Estratégico, 2009-2012, en el que nos encontramos. La presente Memoria dedica su parte final a presentar los resultados mediante indicadores, que en gran parte corresponden a los de la Carta de Servicios. Por último, se adjunta un resumen estadístico, ya habitual en las memorias, bajo el título *La Biblioteca en cifras*, donde se muestran datos que reflejan la evolución de la BUZ desde el año 2000, además de una selección de datos segmentados por bibliotecas de centro. No cabe duda de que se seguirán introduciendo mejoras y cambios en el futuro, al compás de la cantidad y tipo de información que se vaya incluyendo.

Como en todas las acciones que se llevan a cabo en la Biblioteca, esperamos que tanto los usuarios y el público que lean esta Memoria nos ayuden a mejorarla mediante sus comentarios y sugerencias, que pueden realizar a través de: [buz.calidad@unizar.es](mailto:buz.calidad@unizar.es)

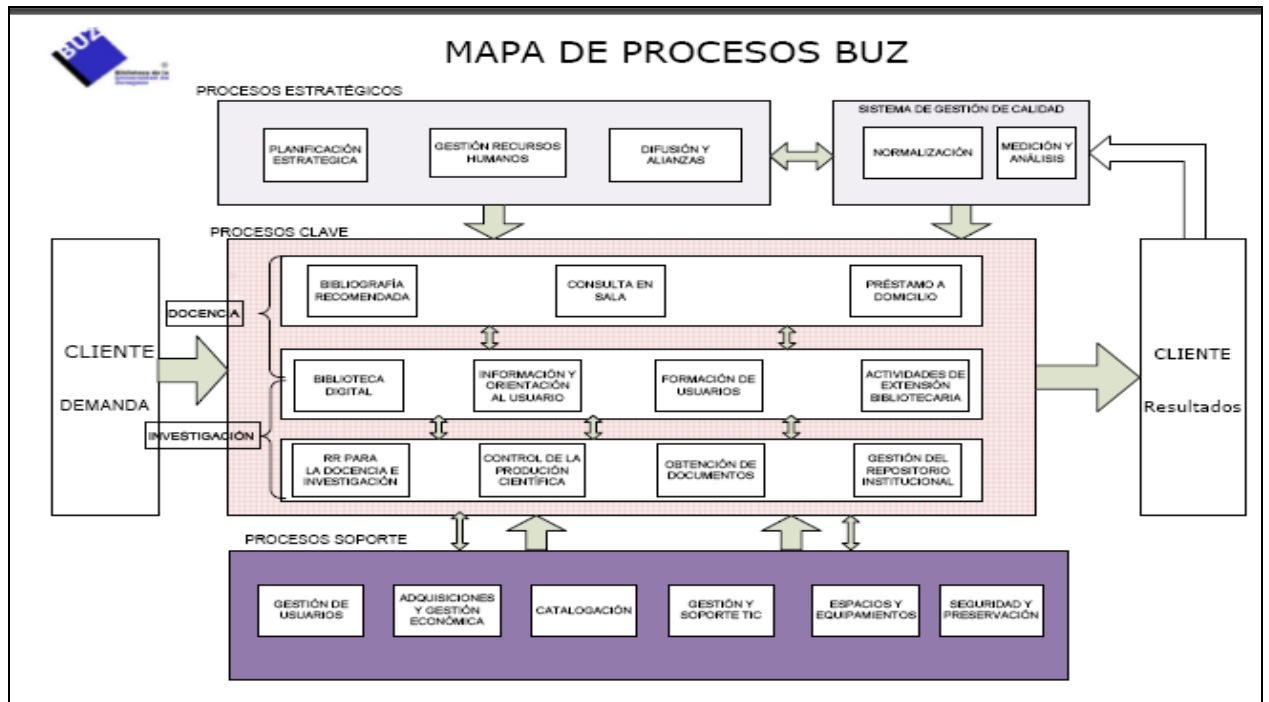


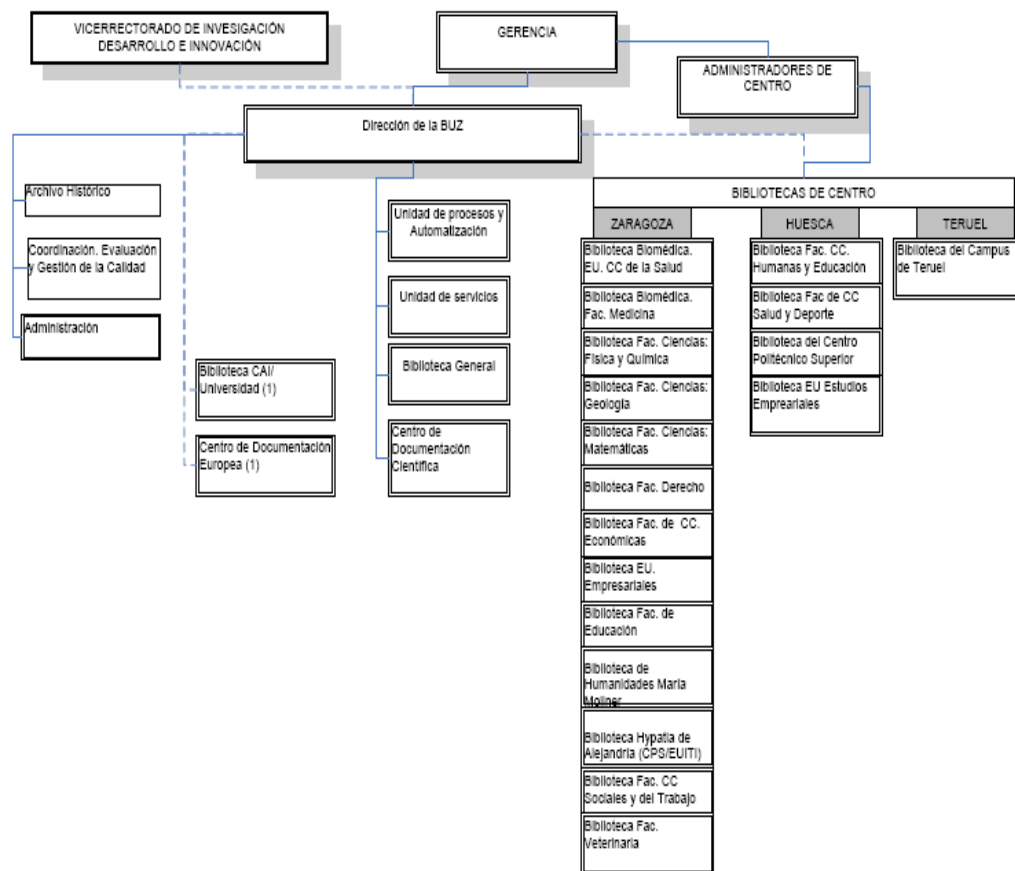
Figura 1. Mapa de procesos de la BUZ

## I. ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN – LOS PROCESOS ESTRATÉGICOS

### a. Organización

No se han producido cambios en la estructura de la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza (BUZ), que continúa integrada, además de la Dirección y de las unidades y servicios centrales, por 24 puntos de servicio, repartidos por los diferentes centros universitarios, que se agrupan en los 6 campus ubicados en las ciudades de Zaragoza, Huesca y Teruel. Asimismo, existen dos unidades vinculadas a la BUZ mediante convenio, que son la Biblioteca CAI-Universidad y el Centro de Documentación Europea, este último fruto del Convenio con la Comisión Europea.

El siguiente esquema muestra el Organigrama actual de la BUZ



(1) Bibliotecas vinculadas a la BUZ mediante convenio

Figura 2. Organigrama de la BUZ

Asimismo, como indica la Disposición Transitoria Cuarta del Reglamento del Archivo Universitario de la Universidad de Zaragoza (Acuerdo de 29 de marzo de 2007, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza), el Archivo Histórico continuará adscrito provisionalmente a la Biblioteca de la Universidad, en su ubicación actual de la Biblioteca General.

### *Comisiones*

Las comisiones son los órganos colegiados de gestión de la BUZ. El Reglamento contempla las siguientes:

- *Comisión de la BUZ (Art. 10-14)*

Se reunió una vez, el día 30 de octubre de 2009, registrándose las siguientes incorporaciones: Ana Isabel Elduque Palomo, en representación de Decanos/Directores de Centros; José Antonio Bea Carrascosa, Servicio de Informática y Comunicaciones; Jesús Gracia Ostáriz, Comisión Técnica de la BUZ.

Dentro de su actividad destaca, además de la presentación a la Comisión de la Carta de Servicios y la aprobación de la Memoria Anual de la BUZ, 2008, la iniciativa de un documento que recoja de una manera razonada los criterios que considere más apropiados para claros y objetivos para ayudar a tomar las decisiones sobre suscripciones y cancelaciones de revistas científicas en la UZ. La confección del borrador se encarga a la Comisión de Publicaciones de Periódicas.



- *Comisión Técnica (Art. 15-16)*

La Comisión Técnica se ha reunido en cinco ocasiones, siendo reuniones ordinarias las celebradas con fechas 12 de febrero, 17 de junio y 1 de octubre; con carácter extraordinario se reunió los días 17 de marzo y 23 de junio (Seminarios sobre EFQM), así como la reunión monográfica del 3 de diciembre sobre la propuesta de reforma de la RPT.

Además de aprobar las normas y procedimientos, la Comisión ha examinado, discutido y dado su visto bueno a otros documentos de gran importancia, entre otros: la Memoria anual, la Carta de Servicios, o el Plan de Desarrollo Operativo anual del Plan Estratégico. Las reuniones extraordinarias han sido fundamentales para conocer y adoptar el sistema de Gestión de la Calidad EFQM para la evaluación de la Biblioteca. Las dos reuniones, que tuvieron lugar en el Campus Río Ebro, fueron coordinadas por Carmen García de Elías, Jefa del Área de Planificación y Evaluación de la Universidad Politécnica de Madrid.

- *Comisiones de usuarios (Art. 17-22)*

La aprobación del Reglamento en 2007 ha revitalizado la actividad de las comisiones de biblioteca de los centros, ahora denominadas comisiones de usuarios. Cuentan con comisión formalmente constituida todos los centros, excepto la Facultad de Derecho.

Fuera del mandato reglamentario, hay que hacer mención de:

- *Comisión de Publicaciones Periódicas*

Constituida por bibliotecarios representantes de las cinco macroáreas, el Director de la BUZ y el responsable del servicio de suscripciones tuvo su reunión anual para coordinar y discutir las propuestas de nuevas suscripciones y cancelaciones el día 19 de mayo. Esta Comisión, ha tenido un protagonismo especial al ser designada por la Comisión de la BUZ para preparar un informe sobre criterios para las posibles cancelaciones, para lo que mantuvo una reunión extraordinaria con fecha 30 de noviembre.

#### ***b. Normativa y procedimientos***

No ha habido cambios en el marco normativo de la Biblioteca, que sigue formado por los *Estatutos de la Universidad de Zaragoza* (Título Sexto, Capítulo II, Artículo 188) y el *Reglamento* de la BUZ, aprobado por Acuerdo del Consejo de Gobierno, de 4 de julio de 2007

Aun sin ser un instrumento normativo, por su especial trascendencia, debe incluirse en este apartado la nueva Carta de Servicios de la Biblioteca, aprobada por el Consejo de Dirección de la Universidad de Zaragoza, reunido en sesión de 3 de noviembre de 2009.

En cuanto a las normas y procedimientos técnicos, se han aprobado a lo largo del año los siguientes:

- Procedimiento del Servicio de Obtención de Documentos (junio 2009)
- Mapa de procesos de la BUZ (aprobado en Comisión Técnica de 1 de octubre de 2009) (Véase Figura 1)

### c. Planificación estratégica

El año 2009 marca el primer año de vigencia del Plan Estratégico, 2009-2012. Para facilitar el desarrollo de sus objetivos se ha procedido a una planificación anual de objetivos y acciones, a los que se denomina "Desarrollos operativos". Planteados en un principio para períodos de un curso académico, la estructura del presupuesto y la misma recogida de datos estadísticos –ambos ajustados al año natural- hacían difícil la medición de los resultados, por lo que se decidió ajustarlo al año natural.

Los objetivos operativos y acciones asociadas de 2009 han sido:

Objetivos	Acciones
Plan de desastres	Elaborar planes de emergencia y seguridad para todas las bibliotecas.
Formación de usuarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ampliar la oferta de cursos de formación de usuarios tanto para el PDI como para los estudiantes</li> <li>• Configurar los instrumentos adecuados para detectar la demanda y responder a las necesidades de los usuarios.</li> <li>• Promover activamente el uso de <i>RefWorks</i> en todos los centros</li> <li>• Creación de tutoriales</li> <li>• Difusión documento CRUE-TIC / REBIUN</li> </ul>
Producción Científica de la UZ	Atención a la demanda de introducción de referencias de artículos de revista y registros analíticos en Sideral
Bibliografía recomendada	Ofrecer al profesorado una colaboración estrecha en la preparación de materiales, guías, selección de bibliografía o de recursos de cualquier formato que pueda servir de apoyo en su tarea docente.
Servicio de referencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaborar con otras unidades de la UZ en el desarrollo de un servicio único de información universitaria.</li> <li>• Desarrollar un servicio, presencial y virtual, de información y referencia general y especializada.</li> </ul>
Formación del personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar un programa continuado de formación del personal adaptado a las funciones de cada puesto de trabajo.</li> <li>• Lograr, a través de la formación, la puesta al día del personal en el conocimiento y uso de las nuevas tecnologías aplicadas en el ámbito de las bibliotecas.</li> <li>• Proporcionar un nivel adecuado de conocimiento del inglés al personal de la BUZ, de acuerdo a las necesidades específicas de los puestos de trabajo.</li> </ul>
Organización BUZ	Proponer la creación de nuevos puestos en la BUZ, como el de administrador o como los jefes de negociado para los puestos básicos de las bibliotecas
Interrelación BUZ-Comunidad universitaria	Constitución comisiones de usuarios en todos los centros.

Tabla 1. Plan Estratégico – Objetivos operativos y acciones, 2009

***d. Recursos humanos***

El total de empleados que han trabajado en la BUZ durante 2009 ha sido de 194 trabajadores, distribuidos de la siguiente manera:

<b><i>Grupo</i></b>	<b><i>Escala</i></b>	<b><i>Número</i></b>
A1	Cuerpo Facultativo de Bibliotecarios del Estado	1
	Escala de Facultativos de Biblioteca de la UZ	7
	Otros	2
A2	Escala de Ayudantes de Biblioteca de la UZ	48
	Escala Técnica de Gestión	1
C1	Escala de de Auxiliares de Arch., Bib. y Mus. de la UZ (a extinguir)	1
	Escala de Técnicos Especialistas de Bibliotecas	58
	Escala Administrativa de La Universidad	6
	Técnicos Especialistas de Informática	1
C2	Escala de Auxiliares de Bibliotecas de la UZ	47
	Escala de Auxiliares Administrativos de la UZ	18
OTROS	Becarios de apoyo a servicios	5
TOTAL		195

Tabla 2. Recursos humanos de la BUZ

En la Tabla anterior figuran tanto los empleados incluidos como los no incluidos (siete, en total) en la RPT de la Universidad de Zaragoza.

El Plan de Comunicación interna incluye la celebración de reuniones periódicas de todo el personal en los centros y unidades, así como una reunión anual de todo el personal de la BUZ, convocada por el Director, para dar a conocer las líneas generales de acción de la BUZ a lo largo del curso. La de este año tuvo lugar el día 25 de noviembre y en ella se presentaron públicamente los dos vídeos sobre competencias informacionales elaborados por CRUE-REBIUN

### *Oposiciones y concursos*

En cuanto a oposiciones y concursos, hay que mencionar los siguientes:

- Resolución de 10 de junio de 2008 (BOA 18 de junio de 2008), Convocatoria por el sistema de promoción interna de 10 plazas de la Escala de Técnicos Especialistas de Biblioteca de la Universidad de Zaragoza. Finaliza el proceso de selección, iniciado en 2008, y se hace la propuesta final de nombramiento en febrero de 2009.
- Resolución del Rectorado de esta Universidad de 19 de noviembre de 2008 (publicado en el BOA nº. 203, de 3 de diciembre de 2008) por la que se convoca concurso de méritos para la provisión de dos puestos de trabajo de Bibliotecario en la Unidad de Procesos y Automatización y en la Unidad de Servicios de la Biblioteca Universitaria de de la Universidad de Zaragoza. El proceso de selección y la correspondiente propuesta de nombramiento se realizó en febrero de 2009.
- Resolución de 5 de octubre de 2009, de la Universidad de Zaragoza, por la que se convocan pruebas selectivas para el ingreso, mediante el sistema de promoción interna, en la Escala de Técnicos Especialistas de Biblioteca de la Universidad de Zaragoza. (BOA 21-10-2009). Convocatoria resuelta en 2010.

### *Formación*

El número de cursos de formación recibidos por el personal de la BUZ asciende a 49, con un total de 181 inscripciones. Asimismo, el número de cursos (sesiones) impartidos específicamente al personal de biblioteca es de 4. De estos cursos específicos de Biblioteca, los organizados a través del programa de formación personal de Recursos Humanos fueron:

- Inglés para bibliotecarios: servicios técnicos. 16 h. Para todo el personal de la BUZ.
- Inglés para bibliotecarios: servicios al usuario. 16 h. Para todo el personal de la BUZ.
- Enseñar al que enseña: formación de formadores de usuarios en bibliotecas. 12 h. Bibliotecarios A1/A2
- Curso de formación de formadores sobre la Web of Knowledge, patrocinado por la Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología (FECYT). Para bibliotecarios (Grupos A1 y A2). 10 h.
- Gestión de 20 matrículas para asistir al Congreso de FESABID, celebrado en Zaragoza. Bibliotecarios A1/A2.

Otros cursos o sesiones formativas, organizados fuera del programa de formación del PAS, han sido:

- "Guía para la puesta en marcha de repositorios digitales institucionales", a cargo de Alicia López Medina, bibliotecaria de la UNED. 2 sesiones de dos horas y media cada una, dirigidas a todo el personal de la BUZ.
- Sesión de formación de la plataforma IOPscience, a cargo de Anete Ashton. 1 h.
- Sesión formativa de las bases de datos SABI y AMADEUS, a cargo de Marta de la Fuente, de la empresa Informa. 1,5 h.
- Reunión de formadores de la BUZ para planificar la formación a los alumnos de nuevo ingreso del curso 2009/2010. 3 h.
- Sesión de formación, impartidas por Ebsco sobre la gestión de las revistas.
- Conferencia de la Presidenta de la American Library Association, Camila Alire, durante su visita a Zaragoza.
- Seminarios para los miembros de la Comisión Técnica sobre el sistema de Gestión de la Calidad EFQM descritos en el Apartado *II.a.ii)*.

Asistencia de profesionales designados por la Dirección a cursos o actividades específicas:

- Curso de PREMIS (preservación digital), organizado en Madrid por la SEDIC. Asisten: Inmaculada Cantín Luna y Miguel Martín González
- Curso sobre Formato de Carga de Datos en el programa Millennium (Load profile training). Asiste: Ignacio Puyo Aparicio.
- Curso virtual patrocinado por REBIUN para conocer la herramienta de evaluación de satisfacción de los usuarios "LibQual", impartido por el Grupo SECABA, de la Universidad de Granada. Asiste: Ramón Abad Hiraldo.

#### ***e. Alianzas y difusión***

La BUZ considera las alianzas y la cooperación tanto dentro de la institución como fuera de ella, especialmente en los entornos profesionales, como un importante objetivo estratégico, pues facilitar la comunicación con el entorno y con los grupos de interés de la Biblioteca, así como conduce a una mayor difusión de sus actividades y servicios.

En el entorno institucional universitario, además de la relación formal con las autoridades y diferentes colectivos de la Universidad de Zaragoza, que se lleva a cabo a través de las diferentes comisiones, se han realizado alianzas para actividades o proyectos conjuntos dentro de la Universidad, entre los que destaca la participación en las *III Jornadas de Innovación Docente, Tecnologías de la Comunicación e Innovación Educativa* (Universidad de Zaragoza, 15-16 de septiembre de 2009), en las que se presentó la comunicación: "La biblioteca: una llave para entrar en el EEES" a cargo de Reina Arcediano Ochoa, Esther

Bentué Rionda, Elena Escar Hernández, Consuelo Marco Simón, M<sup>a</sup> Pilar Marcos Oliva y José Manuel Ubé González, todos miembros del personal de la BUZ. Asimismo, se han llevado a cabo las siguientes actividades de colaboración con la Titulación de Biblioteconomía y Documentación:

- Colaboración del Profesor José A. Salvador Oliván en el diseño del muestreo estadístico de las encuestas de satisfacción de usuarios.
- Prácticas del Máster de Documentación, mediante el cual las alumnas Leticia Flores Irurzun y Sandra Establés Susán, realizaron 200 h. cada una en prácticas en la Biblioteca General, de febrero a mayo en sendos proyectos titulados *Análisis de las revistas de la Biblioteca General (S. XVII hasta 1940)* e *Identificación de ejemplares del libros de los S. XVI y XVII de la BUZ, digitalizados en otras bibliotecas.*

En el entorno de la Biblioteca propiamente dicha, La BUZ participa activamente en numerosos foros profesionales nacionales e internacionales, como se puede observar en la siguiente enumeración:

- Entidades y organizaciones profesionales:
  - IFLA (Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas). Pertenece a la Sección de Patrimonio y Libro Antiguo.
  - LIBER (Liga Europea de Bibliotecas de Investigación)
  - FESABID (Federación Española de Sociedades de Archivística, Biblioteconomía, Documentación y Museística). Participación del Director en el Comité Local de las XI Jornadas Españolas de Documentación (Zaragoza, 20-22 de mayo).
  - REBIUN (Red de Bibliotecas Universitarias). Participación activa como miembros de pleno derecho en la Asambleas



- anual (León, 4 al 6 de noviembre) y en los siguientes Grupos de Trabajo: Patrimonio (asistencia del Director a las reuniones realizadas en Madrid, los días 25 de marzo, 3 de junio, 29 de septiembre y 11 de diciembre); Préstamo Interbibliotecario (asistencia de Cruz Joven a las reuniones del grupo realizadas en Madrid, los días de 6 de marzo y 5 de octubre. Asimismo, la Biblioteca colabora en la elaboración del catálogo colectivo de universidades españolas con sus registros catalográficos.
- o Consorcios: Participación del Director en el Grupo de Consorcios de Bibliotecas, en representación de las bibliotecas del Grupo-9 de Universidades, en las reuniones de Barcelona (24 y 25 de febrero) y Santiago de Compostela (18 y 19 de junio); en cuanto al Grupo-9, se ha reunido para tratar la renovación de la licencia Science Direct, de Elsevier en las siguientes ocasiones y lugares: Bilbao (11 de marzo), Madrid (3 de junio), Vitoria (22 de octubre), Bilbao (17 de noviembre).
  - o GEUIN (Grupo Español de Usuarios de Innovative). Asistencia de Teresa Muñoz Pascual e Ignacio Puyo Aparicio a la Asamblea anual del Grupo, celebrada en Madrid, los días 30 y 31 de marzo.
  - o GTBIB (Programa para gestión del servicio de obtención de de documentos). Participación de Cruz Joven en la reunión del Grupo, en Tarragona (5 de junio).
  - o DIALNET. proyecto cooperativo de la Universidad de La Rioja, que en la actualidad constituye la base de datos bibliográfica de artículos de revistas españolas. La Universidad de Zaragoza ha añadido a *DialNet* en 2009 un total de 8.139 referencias de artículos –casi un 15% más

que el año anterior-, que corresponden a los contenidos de 95 revistas.

- o DOCUMAT (Red Bibliotecaria y Documental Matemática).
- o C-17 (Catálogo colectivo que agrupa las colecciones de publicaciones periódicas de ciencias de la salud).

El personal de la BUZ también ha participado individualmente en los siguientes congresos y encuentros profesionales:

- o Sesión informativa sobre el proyecto ENRICH (dentro del Programa E-Content Plus de la Unión Europea), organizada por la Biblioteca Nacional (Madrid, 4 de febrero). Asiste: Ramón Abad Hiraldo.
- o I Jornadas de Préstamo Interbibliotecario REBIUN (Toledo, 27 de marzo). Asiste Cruz Joven, que presenta la comunicación "Procedimientos en servicios de Préstamo Interbibliotecario: Manual".
- o "El Papel de la Biblioteca en la Evaluación de la Investigación". Jornada conjunta CSIC/Elsevier. Madrid, 20 de abril. Asiste: Ramón Abad Hiraldo.
- o Jornada de Trabajo de Responsables de ALFIN en las bibliotecas universitarias españolas (Madrid, M<sup>o</sup> de Cultura, 22 de abril). Asiste Elena Escar.
- o Visita de Jesús Gracia Ostáriz a la Biblioteca Adam Mickiewicz de la Universidad de Poznan (Polonia), dentro del Programa STELLA de Movilidad Internacional para el PAS (2 al 9 de mayo).
- o IX Workshop REBIUN sobre Proyectos Digitales, Salamanca, Facultad de traducción y documentación de la Univ. de Salamanca, 1 y 2 de octubre. Asisten: Inmaculada Cantín Luna y Luisa Horno.

- II Jornada Profesional de la RBIC: El profesional de la información ante los nuevos retos. Organizada por el Instituto Cervantes (Madrid, 10 de diciembre). Asiste: Ramón Abad Hiraldo.

Asimismo, hay que reseñar otras actividades de carácter profesional, como son la participación del Director de la BUZ, como miembro de la Comisión Asesora de Bibliotecas del Gobierno de Aragón, en la reunión celebrada en Zaragoza, el día 30 de marzo, y en la Comisión evaluadora del Plan Estratégico del CSIC (Madrid, 18-19 de febrero).

### *Convenios*

Otra forma de cooperación de la Biblioteca es a partir de los convenios suscritos por la Universidad de Zaragoza de diferente contenido y que se refieren a la integración de bibliotecas o servicios, al uso de los servicios por personas externas o a la realización de proyectos específicos.

- Convenios de Integración:
  - Biblioteca CAI-Universidad (desde 1990), con la Caja de Ahorros de la Inmaculada.
  - Centro de Documentación Europea, suscrito con la Comisión Europea.
  - Excmo. Ayuntamiento de Zaragoza “para la integración del Centro de Documentación del Agua y el Medio Ambiente en la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza y uso compartido del sistema automatizado de gestión”, en vigor desde 2003.
- Convenios de uso de servicios de la BUZ
  - Agraluz (Asociación de Antiguos Alumnos de la UZ)
  - UNED

- Sindicatos (UGT, CCOO, CSIF, OSTA)
  - IAMZ (Instituto Agronómico del Mediterráneo)
  - ITA (Instituto Tecnológico Aragónés)
  - Instituto de Estudios Altoaragoneses
  - Instituto de Estudios Turolenses
  - Institución Fernando el Católico
  - Gobierno de Aragón (Profesorado no universitario)
  - Universidades del G-9
  - Profesionales de Trabajo Social en prácticas
  - Profesionales de Relaciones Laborales en práctica
  - Colegio Oficial de Graduados Sociales de Zaragoza
  - SIEM (Seminario Interdisciplinar de Estudios de la Mujer)
  - Academia General Militar
  - ANABAD
  - MIR (Médicos Internos Residentes)
  - VIR (Veterinarios Internos Residentes)
- Convenios de proyectos específicos
- Convenio con el CERN (Centre National de la Recherche Nucleaire), para el soporte técnico y mantenimiento del CDS-Invenio, utilizado en el Repositorio Zaguán.

Como novedad, dentro de este apartado estaría la firma del Acuerdo entre los herederos de Miguel Labordeta Subías y la Universidad de Zaragoza para la donación a la Universidad del "Legado Miguel Labordeta", compuesto por una colección de 1.850 libros, que constituían su biblioteca de trabajo, y 13 cajas en las que se conserva documentación variada: correspondencia, originales

manuscritos, grabados, dibujos, fotografías, discos, revistas y objetos personales, de gran valor documental. El Legado está depositado en la Biblioteca de Humanidades "María Moliner". Firmado el 15 de enero.

Asimismo, a principios de 2009, se canceló el convenio que existía con el Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Cataluña (CBUC) y el Centro de Supercomputación de Cataluña (CESCA), para la publicación de las tesis en red, al entrar en funcionamiento el repositorio institucional Zaguán, que ha absorbido la publicación en Red de las tesis de la Universidad de Zaragoza.

#### ***f. Sistema de gestión de calidad***

##### *Comité de Calidad*

El Comité de Calidad es el encargado de coordinar y gestionar todos los asuntos relacionados con el Plan de Calidad de la BUZ. Presidido por el Director de la BUZ, lo integran: Cristina Seguí Santonja (BUZ), Elena Escar Hernández (BUZ) y Gemma Barrio Lafuente (Unidad de Calidad y Racionalización), en sustitución de Francisco J. Pérez Barbero. El Comité se ha reunido a lo largo del año en 14 ocasiones.

Su actividad se ha centrado en la elaboración de instrumentos, normas y procedimientos que se utilizan para llevar adelante el Plan de Calidad, así como el seguimiento y evaluación de los resultados obtenidos en su aplicación o implantación. Hay dos documentos fundamentales a destacar el trabajo desarrollado en 2009:

- o La Carta de Servicios. La revisión y actualización de la Carta de Servicios de acuerdo a la Norma ISO/ UNE 93200:2008 ha constituido un destacado avance en la plasmación de los compromisos a desarrollar ante los usuarios y en la identificación de indicadores para medir la eficacia de los mismos. La Carta de Servicios se consensuó en la Comisión Técnica y recibió la aprobación del Consejo de Dirección, reunido con fecha 1 de noviembre de 2009.
- o El Mapa de Procesos. En este documento están definidos de manera única para todos, los procesos clave, estratégicos y de soporte que se diseñan en función de las demandas de los usuarios. La identificación de la gestión de procesos con los compromisos de calidad y con la política y estrategia de la BUZ se recoge en la Carta de Servicios.

#### *Proceso de acreditación*

La BUZ ha apostado por presentarse al proceso de acreditación según el modelo EFQM de Excelencia en Gestión. Con la vista puesta en la consecución de un sello de calidad en 2010, se han dado algunos pasos previos a lo largo de 2009. Son de destacar las dos sesiones de trabajo llevadas a cabo en la Comisión Técnica para introducir a los líderes de la BUZ en el nuevo mecanismo de evaluación y acreditación. Asimismo, la Biblioteca Hypatia de Alejandría, del Centro Politécnico Superior y de la EUITI, renovó la certificación de su Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a la norma ISO 9001:2008, los días 25 y 26 de mayo de 2009. La biblioteca Hypatia de Alejandría posee desde julio de 2006 esta certificación emitida por AENOR y ha

superado con éxito todas las auditorías tanto internas como externas efectuadas.

### *Tirabuzón*

La publicación de Tirabuzón: Boletín Informativo de la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza, ha sido otra de las acciones llevadas a cabo por el Comité en 2009, que se comenta en el apartado III.e.

### **e. *Gestión del presupuesto***

La Universidad de Zaragoza en su totalidad ha dedicado al capítulo de adquisiciones bibliográficas en 2009 un total de 3.656.659€. Esta cantidad representa un aumento del 21% con respecto a 2008 y se reparte de la siguiente manera: el 74% son suscripciones a revistas; el 9,3% suscripciones a bases de datos; el 16,7% se gasta en la compra de monografías. El 61,5% de las adquisiciones son recursos electrónicos (revistas y libros electrónicos y bases de datos) superando por tanto al papel.

La mayor parte del presupuesto de adquisiciones (el 90%) se canaliza a través de la Biblioteca y solamente el 10% de las adquisiciones se gestionan desde los departamentos, que corresponden casi en su totalidad a monografías, por lo que todavía los departamentos siguen adquiriendo monografías por un valor superior al de las bibliotecas de los centros (un 57%, frente al 43% de las bibliotecas). Del presupuesto total asignado a los departamentos, se ha dedicado a adquisiciones bibliográficas un 13%, oscilando desde las cantidades superiores al 50% que dedican algunos departamentos de Humanidades y Ciencias

Sociales a cantidades inferiores al 1%. Ahora bien, no constan datos de las adquisiciones realizadas con cargo a proyectos de investigación, dato que no consta al no formar parte del presupuesto anual de la Universidad. En cuanto al presupuesto asignado específicamente por la Universidad para tareas relacionadas con la Biblioteca, éste se distribuye entre las siguientes unidades de planificación:

<i>U.P</i>	<i>Denominación</i>	<i>Cantidad</i>
500	Biblioteca – Suscripciones Gestión centralizada de suscripciones de revistas y bases de datos	3.028.000
501	Biblioteca Universitaria – Gastos Generales	61.953
502	Proyecto Informatización Biblioteca	80.495
430	Centro de Documentación Científica Gestión centralizada del servicio de acceso al documento	55.000
TOTAL		3.225.448

Tabla 3. Presupuesto asignado a la BUZ

Aunque se han producido variaciones positivas y negativas parciales, la suma del presupuesto total asignado queda prácticamente igual que el de 2008 (3.218.135).

Los **ingresos** que se obtienen en la Biblioteca provienen del pago de servicios, fundamentalmente búsquedas especializadas en bases de datos de pago, acceso al documento y, en menor medida, la reprografía. Las tarifas se aplican de acuerdo con los Precios públicos de la Universidad de Zaragoza. La mayor parte de las transacciones se llevan a cabo en el Centro de Documentación Científica (CDC), donde se centralizan las operaciones de acceso al documento.

Los ingresos correspondientes a 2009 con origen en el CDC son:

<b>Concepto</b>	<b>Cantidad (€)</b>
Búsquedas en bases de datos	61.527



Fotodocumentación	28.181
Total	89.708

Tabla 4. Ingresos CDC

En cuanto a **financiación extrapresupuestaria**, tanto de la UZ como externas, de actividades de la Biblioteca, se han obtenido en 2009 un total de 62.006,24€, procedentes de las siguientes fuentes:

- *Ministerio de Cultura*. Ayudas para creación y transformación de recursos digitales y su difusión y preservación mediante repositorios OAI (Open Archives Initiative), 2009.
- Gobierno de Aragón, Departamento de Ciencia, Tecnología y Universidad Servicio de Nuevas Tecnologías y Sociedad de la Información. Ayudas para la generación y publicación de contenidos digitales, 2009.
- *Excmo. Ayuntamiento de Zaragoza*. Convenio de Colaboración entre la Universidad de Zaragoza y el Excmo. Ayuntamiento de Zaragoza para la integración del Centro de Documentación del Agua y el Medio Ambiente en la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza y uso compartido del sistema automatizado de gestión, 2009.
- Subvención para la realización de actividades culturales. *Vicerrectorado de Proyección Cultural y Social de la UZ.*, 2009.
- *Vicerrectorado de Economía*. Ayuda extraordinaria para el tratamiento de la colección de fondo antiguo (pago a becarios de apoyo).

## II. GESTIÓN DE USUARIOS Y RECURSOS MATERIALES – LOS PROCESOS DE SOPORTE

### a. Gestión de usuarios

Denominamos usuarios de la Biblioteca a todos aquellos grupos, colectivos e individuos que utilizan sus instalaciones y servicios o que, al menos potencialmente, están autorizados a ello. Por supuesto, los usuarios o clientes prioritarios de la BUZ son los miembros de la comunidad universitaria: Personal Docente e Investigador (PDI), alumnos matriculados (incluyendo los de los centros asociados, y el Personal de Administración y Servicios (PAS). Además, de éstos, están los denominados “usuarios externos”, que pueden hacer uso de algunos servicios por acuerdos interinstitucionales establecidos mediante convenio (véase Apartado II.e.3.). También hay usuarios que no pertenecen a ninguno de los grupos citados anteriormente, porque el acceso a las instalaciones bibliotecarias está abierto a la ciudadanía en general. Asimismo, las bibliotecas comparten la función de salas de estudio con los espacios específicos utilizados para ese cometido, lo que en ocasiones es fuente de polémica y de quejas. La Tabla a continuación sintetiza el número, composición y evolución de los diferentes colectivos de usuarios de la BUZ:

Colectivo	2009	Variación (2008)
<i>Estudiantes</i>	35.148	Sin variación
<i>PDI</i>	3.676	+1,6%
<i>PAS</i>	1.876	+1,1%
<i>SUBTOTAL</i>	40.722	+0,3%
<i>Externos</i>	8.259	+322%
<i>TOTAL</i>	<b>48.959</b>	+15%

Tabla 5: Usuarios con carné de préstamo

Como puede verse, la evolución cuantitativa de usuarios de la comunidad universitaria muestra una muy ligera tendencia al alza; sin embargo se ha producido un fuerte aumento del número de usuarios externos, que se debe no tanto al aumento de convenios sino a que se han dado de alta en el sistema muchos usuarios que antes no estaban contabilizados.

### ***b. Adquisiciones***

A lo largo del año se han incorporado a la colección de la Biblioteca los siguientes documentos:

- *Materiales impresos*

El número de **monografías** impresas en la colección de la BUZ es ya de 1.045.721, lo que supone un aumento del 2,5% con respecto a 2008. Las nuevas adquisiciones ascienden a 26.327, lo que también representa un aumento sobre el año anterior de un 25%. En cuanto a las **publicaciones periódicas**, la colección total de revistas en papel asciende a 27.755 títulos, de los que 6.502 son suscripciones vivas. Este dato se completa con los referentes a revistas electrónicas, que se tratan en el apartado siguiente.

- *Recursos electrónicos*

El número de títulos de **revistas electrónicas** ha crecido un 3%, situándose en 6.564, superando la barrera del 50% de las suscripciones. En cuanto a las **bases de datos**, La BUZ mantiene suscripción y da acceso por IP, a través de la red, a un total de 96 bases de datos. El número de **libros electrónicos** comprados por la BUZ es de 986 títulos, todos ellos de la editorial Springer.

- *Material no librario*

Forman esta categoría los mapas, fotografías, microformas, materiales audiovisuales y otros documentos adquiridos en formato no impreso). Alcanza en su conjunto la cifra de 141.930 unidades.

- *Fondo antiguo*

La BUZ cuenta con una de las mejores colecciones históricas de España, integrada por 419 manuscritos, 406 incunables, 29.364 impresos desde 1.501 a 1.800 y 26.012 de 1,801 a 1.900. La fuerte apuesta por la digitalización de este fondo y su difusión a través del Repositorio "Zaguán" está dando un enorme impulso a este proyecto.

**c. *Catalogación***

Al terminar 2009, el catálogo automatizado de la BUZ, *Roble*, contaba con un total de 863.097 volúmenes informatizados (identificados con código de barras), que corresponden a 552.220 títulos diferentes, tanto de monografías como de materiales especiales. A lo largo del año se introdujeron en el catálogo 30.094 nuevos registros. Estos registros incluyen los correspondientes a la base de datos de la producción científica, *Sideral*, cuya información se detalla en el Apartado III.d.

Estos datos no incluyen los registros de fondo antiguo catalogados para el Catálogo Colectivo del Patrimonio Bibliográfico (CCPB), gestionado por el Ministerio de Cultura, que se lleva a cabo gracias a un convenio de colaboración con el Instituto Bibliográfico de Aragón. En la actualidad, figuran en el CCPB 58.270 registros de la colección histórica de la BUZ, cifra que duplica por exceso la facilitada el año

anterior (24.476) y que da cuenta del valor del trabajo realizado por las personas contratadas para este menester.

El catálogo de la BUZ incorpora desde 2008 un sistema denominado de “enriquecimiento de registros”, por el que en algunos libros, sobre todo los más recientes, se puede acceder a la imagen de la portada, a los índices y, a veces, a reseñas o partes del libro.

#### ***d. Gestión y soporte de las TIC***

No ha habido cambios substanciales en el terreno de las tecnologías de la información, que se gestionan de forma descentralizada, a excepción de los sistemas que sirven para dar soporte al sistema automatizado de la Biblioteca, *Millennium*, y el repositorio *Zaguán*, ambos gestionados por la Unidad de Automatización. En estos productos hay que destacar la actualización del software de *Millennium* y se han comprado tres discos para la cabina de discos global, como soporte al repositorio *Zaguán*.

En cuanto al equipamiento informático, tanto interno como externo, se mantienen las cifras del año anterior. Prácticamente todas las bibliotecas (salvo excepciones como el caso de la Biblioteca CAI-Universidad) cuentan con instalación WiFi, que permite el acceso a la red de los ordenadores personales de los usuarios.

#### ***e. Espacios y equipamiento***

Los datos globales en estos apartados se mantienen muy similares a los del año pasado, con ligeros aumentos en casi todos los conceptos. La Biblioteca General sigue cerrada por las reformas del Edificio del Paraninfo y ello explica el descenso de metros cuadrados totales dedicados a

bibliotecas (22.609). También hay que reseñar que la Biblioteca CAI-Universidad ha pasado a engrosar los espacios de salas estudio con horarios de apertura especiales por las noches y fines de semana en épocas de exámenes.

La tabla a continuación muestra los principales datos relativos a este apartado:

Días de apertura anual de la biblioteca	285
Horas de apertura semanal de la biblioteca	69,5
Puntos de servicio (número de bibliotecas)	25
Superficie en m <sup>2</sup> de la biblioteca	22.609
Número de puestos de lectura	4.878
Salas para audiciones o formación (nº de puestos)	116
Salas para trabajo en grupo (nº de puestos)	106
Estanterías (metros lineales)	47.196

Tabla 6. Espacios y equipamiento

#### ***f. Seguridad y Preservación***

En este apartado hay que reseñar la inclusión como objetivo en el Plan Estratégico y como objetivo operativo para 2009 la confección de un Plan de Desastres para toda la BUZ. Aunque se había empezado a trabajar en 2008, la aparición de una emergencia en la colección de fondo antiguo, consistente en un brote hongos, como consecuencia de cambios en las condiciones ambientales del depósito donde se halla ubicada la dicha colección en la Biblioteca "María Moliner" ha obligado a posponerlo. Para resolver esta incidencia se pidió a la Profesora Adelaida Allo, como especialista en el tema, un informe con recomendaciones y con una cuantificación económica de las soluciones. Una vez aceptadas y asumida parte de su financiación por el Equipo de Gobierno, se decidió llevarlas a cabo en dos fases, repartidas entre los años 2009-2010. Durante la fase

primera (2009) se contrataron 5 becarios de apoyo durante los 4 meses, de julio a octubre, para:

- o Revisar el estado de todo el fondo antiguo.
- o Proceder a la limpieza y tratamiento de los materiales afectados.
- o Elaborar una base de datos de libros dañados para el posterior seguimiento de los resultados.

Se designó a la Profesora Allo como coordinadora y responsable técnica del equipo de trabajo. Como resultados de este trabajo, se revisaron 18.027 vol. Una vez realizado el tratamiento, limpieza y protección de los libros, se han reubicado fuera del compacto 840 volúmenes.

### **III. PROCESOS CLAVE**

#### **a. Uso de la colección: consulta y préstamo**

##### *Consulta*

El uso total de las bibliotecas y sus recursos, fuera de algunos servicios, como el préstamo, es difícil de medir, ya que los motivos por los que los usuarios acuden a las bibliotecas son muy variados y algunos no tienen directamente que ver con los servicios que se ofrecen. En todo caso, es importante saber que las bibliotecas de a BUZ han registrado 2.969.436 **visitas** a lo largo del año, una cantidad apenas superior a la de 2.008, por lo que se puede hablar de una estabilidad en el acceso físico a las instalaciones de las bibliotecas.

##### *Préstamo*

El préstamo a domicilio sí ha experimentado un importante aumento (14%), situándose en 327.530 préstamos, cifra no alcanzada desde 2002. El desglose es el siguiente:

<b>PDI</b>	<b>Alumnos</b>	<b>Otros</b>
52.365	233.014	42.151
16%	71%	13%

Tabla 7. Préstamo a domicilio

Se puede afirmar que, al menos, parte del éxito del aumento es consecuencia de la aplicación de la nueva normativa de préstamo de 2008 y de la generalización del uso de "mi cuenta de usuario", que permite la gestión automática de las reservas y renovaciones desde el ordenador en cualquier momento del día o de la noche. Así, los datos nos muestran un fuerte incremento de las operaciones a través del OPAC-WEB: 17.709



autorreservas y 37.257 autorrenovaciones, lo que supone un aumento del 33% y del 44% respectivamente, con respecto a 2.008.

Por otra parte, el aumento de fondos bibliográficos, tanto revistas como libros, disponibles únicamente en formato electrónico, y la disponibilidad de acceso a la información y uso de servicios a través de la Web, queda reflejado en los siguientes datos:

Consultas al Catálogo de la BUZ	355.857
Consultas a bases de datos	574.733
Documentos descargados	510.433

Tabla 8. Uso de recursos electrónicos

### ***b. Información y orientación al usuario***

La atención a las consultas se efectúa de tres formas:

- Consultas generales atendidas en los mostradores de atención al público
- Consultas especializadas que se desvían de los mostradores a los bibliotecarios especialistas para su resolución
- Consultas atendidas a través del servicio virtual de referencia "Buzón".

Los datos correspondientes a 2009 son los siguientes:

Tipo consulta	Cantidad	Observaciones
Mostradores	23.761	
Especializadas	1.802	Tipología: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bibliografía: 1.314</li> <li>• Localización fondos: 340</li> <li>• Préstamo: 248</li> </ul>
Buzón	115	
Total	25.678	

Tabla 9. Consultas de información

### ***c. Formación de usuarios***

La formación de usuarios se está constituyendo como un eje fundamental de la actividad de las bibliotecas, especialmente a escala local de los centros. Este impulso viene avalado por la intensa actividad de REBIUN en este campo que se concreta en la edición de dos vídeos, producidos por REBIUN-CRUE, sobre competencias informacionales, así como la Jornada de Trabajo de Responsables de ALFIN, en la que estuvo presente la BUZ y que supone el inicio de un importante plan de cooperación en este ámbito (véase Apto. I.d.).

La BUZ mantiene su oferta de cursos a la carta y consolida las actividades y sesiones de iniciación a la Biblioteca ofrecidas a los alumnos que comienzan sus estudios universitarios.

Nº de Cursos	Nº asistentes a cursos	Nº Tutoriales	Nº descargas de tutoriales
110	4.082	3	3.172

Tabla 10. Cursos de formación de usuarios

Aunque el número de cursos se mantenga prácticamente igual, el número de asistentes a los mismos ha aumentado un 29% en comparación con el año anterior.

Dentro de los cursos especializados, destacan los realizados acerca del gestor bibliográfico *RefWorks*, incluido como objetivo operativo a desarrollar y sobre el que se han ofrecido 25 cursos, el doble que en el año anterior.

En cuanto a los tutoriales, cuyo uso ya se cuantifica estadísticamente, destaca la elaboración de un nuevo tutorial sobre "Mi cuenta de usuario".

#### ***d. Gestión de la colección para la docencia y la investigación***

##### *Bibliografía recomendada*

A lo largo de 2009 se ha seguido trabajando con las herramientas diseñadas en 2008 para facilitar a través del catálogo la bibliografía recomendada por asignaturas impartidas en los dos primeros ciclos de las titulaciones.

La tabla siguiente muestra la evolución desde el inicio en 2008 hasta el 31 de diciembre de 2009, desglosado por centros, e indicando el progreso realizado en comparación con el número total de asignaturas existentes en la base de datos de titulaciones. Las columnas marcadas indican el porcentaje de asignaturas revisadas y el porcentaje de títulos que posee la BUZ.

BIBLIOTECAS	Asignaturas	Recom. 2008	Recom. 2009	% asign. rev.	Ejempl. BdD Acad.	Ejempl. Millennium	% ejempl. En BUZ
<b>ZARAGOZA</b>							
CPS	507	321	321	63,3%	2096	1821	86,9%
Fac. Ciencias	442	328	330	74,2%	2378	2329	97,9%
Fac. Derecho	196	166	168	84,7%	1950	1867	95,7%
Fac. Filosofía y Letras	516	184	193	35,7%	3379	2650	78,4%
Fac. Económicas y Empresariales	171	162	162	94,7%	1105	1054	95,4%
Fac. Medicina	75	50	50	66,7%	468	382	81,6%
Fac. Veterinaria	117	101	102	86,3%	1908	1507	79,0%
Fac. Educación	364	111	111	30,5%	2245	2192	97,6%
Fac. Ciencias Sociales y del Trabajo	110	97	97	88,2%	2280	2140	93,9%
Esc. Univ. Ciencias de la Salud	123	73	80	59,3%	1452	1308	90,1%
Esc. Univ. Ciencias Empresariales	62	59	54	95,2%	458	415	90,6%
EUITIZ	245	222	179	90,6%	1798	1585	88,2%
<b>HUESCA</b>							
Esc. Univ. Estudios Empresariales	160	144	144	90,0%	1125	1018	90,5%
Esc. Politécnica Superior	124	106	115	85,5%	1348	1348	100,0%
Fac. Humanidades Educación	232	166	170	71,6%	3681	3318	90,1%
Esc. Univ. Ciencias de la Salud y del Deporte	174	82	88	47,1%	1230	1044	84,9%
<b>TERUEL</b>							
Fac. Ciencias Sociales Humanas	406	130	129	32,0%	1956	1827	93,4%
Esc. Politécnica	71	48	49	67,6%	313	281	89,8%
<b>TOTAL</b>	<b>4095</b>		<b>2542</b>	<b>62,1%</b>	<b>31170</b>	<b>28086</b>	<b>90,1%</b>

Tabla 11. Bibliografía recomendada

### *Producción científica*

Como lleva haciendo desde su creación, la BUZ colabora en la gestión de la base de datos de la producción científica de la Universidad de Zaragoza, *Sideral*. El Centro de Documentación Científica valida los artículos de revista, mientras que los centros se encargan de validar los registros analíticos, todo ello coordinado por la Unidad de

Automatización. El 31 de diciembre de 2009 *Sideral* contaba con 38.084 registros correspondientes a trabajos científicos publicados por autores de la Universidad de Zaragoza, desglosados de la siguiente manera:

Tipo de registro	Nº total de registros	Incorporaciones 2009
Artículos de revista	17.599	5.480
Monografías	18.181	5.178
Analíticas (capítulos de libro, ponencias de congresos, etc.)	2.304	1.686
<b>Total</b>	<b>38.084</b>	<b>12.344</b>

Tabla 12. Registros bibliográficos en *Sideral*

Este dato representa un crecimiento del 47% con relación al año 2008. El número de registros de autoridad (nombres normalizados de autor) de la Universidad de Zaragoza normalizados en *Sideral* y en el catálogo de la BUZ asciende a 2.296.

#### *Servicio de obtención de documentos*

Los datos del Servicio de Obtención de Documentos (S.O.D.), que incluye los servicios denominados tradicionalmente Préstamo Interbibliotecario y Fotodocumentación, se resumen en la siguiente tabla:

Servicio Obtención de Documentos	Préstamo originales	Fotodoc.	Total
La BUZ como centro solicitante	1.505	8.087	9.592
La BUZ como centro proveedor	653	5.819	6.472
<b>Total</b>	<b>2.158</b>	<b>13.906</b>	<b>16.064</b>

Tabla 13. Datos Servicio de Obtención de Documentos

La cifra total ha aumentado el 10% debido sobre todo a la fotodocumentación solicitada por la BUZ, ya que las demás cantidades se mantienen bastante similares.

La implantación en 2008 del nuevo software de gestión del préstamo interbibliotecario (GTBib) ha permitido agilizar la gestión general del servicio y ya son más de la mitad de las bibliotecas las que utilizan el servicio centralizado de obtención de documentos para todas sus transacciones.

En cuanto a la eficiencia y rapidez del servicio, el 87% de los artículos solicitados a bibliotecas de REBIUN se reciben en menos de seis días, siendo la media de entrega de los documentos cuatro días y medio. En cuanto a los artículos que están en la colección de la BUZ y que se solicitan desde otras universidades, el tiempo medio de envío es de un día y medio.

#### *Repositorio institucional "Zaguán"*

El Repositorio Institucional de la Universidad de Zaragoza, "Zaguán" se consolida como un elemento clave en el desarrollo de la Biblioteca Digital de la Universidad de Zaragoza. A lo largo de 2009, además de seguir trabajando en la línea abierta inicialmente, que es la de dar soporte a la Biblioteca digital de fondo histórico, se ha abierto también al depósito de las tesis doctorales, antes gestionadas a través del repositorio de tesis del CBUC (Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Cataluña). Asimismo se ha reconfigurado la arquitectura general del repositorio para poder incorporar en el futuro la producción científica de los investigadores de la UZ,

proporcionando a los propios usuarios la posibilidad de realizar el autoarchivo de los documentos en el repositorio. La tabla a continuación muestra los datos correspondientes a los materiales, por categorías, disponibles en *Zaguán* con fecha 31 de diciembre de 2009:

<b>Colección</b>	<b>Nº unidades bibliográficas</b>
Manuscritos	342
Incunables	381
Archivo histórico	176
Impresos (S. XVI-XIX)	575
Tesis	112
Revistas y Boletines	4
Otros: Trabajos académicos, artículos, capítulos de libro...	248
<b>TOTAL</b>	<b>1.838</b>

Tabla 14. Colecciones en el Repositorio Zaguán

En cuanto a la utilización, *Zaguán* recibió en 2009 un total de 17.870 visitas, siendo las tesis las más frecuentadas, con 3.490 accesos, seguidas de los manuscritos, con 1.546.

Como se indica en el Apto. I.b., se ofreció formación al personal sobre los repositorios institucionales.

La existencia del repositorio ha permitido optar y conseguir subvenciones para proyectos de digitalización, procedentes del Gobierno de Aragón y del Ministerio de Cultura. En el primer caso, el proyecto, titulado "Documentos para la Historia de la Universidad de Zaragoza", consistente en digitalizar libros y documentos de especial valor institucional, como son, por ejemplo: Libros de Matrículas, Libros de Aprobaciones, antiguos Estatutos de las Universidades de Zaragoza y Huesca, expedientes de personajes ilustres (José Martí, Leopoldo

Alas, Calvo Sotelo, etc.), libros de actas, grabados, fotografías, planos, etc.

En el segundo caso, el proyecto subvencionado fue el titulado "Difusión del Patrimonio Bibliográfico de la Universidad de Zaragoza – Años 1.500-1550", por el que se digitalizaban 166 obras raras de la primera mitad del XVI de las que solo la UZ posee un ejemplar.

Asimismo, la BUZ colaboró técnicamente con la Real Academia de Ciencias Exactas, Físicas, Químicas y Naturales de Zaragoza en la digitalización de la *Revista* de dicha institución, la cual también se encuentra disponible en Zaguán.

En total, se han realizado 70.000 imágenes digitales del fondo de la BUZ y del Archivo Histórico, que, al estar tomadas a doble página, equivalen aproximadamente a 70.000 páginas digitalizadas.

En cuanto a las tesis doctorales, en 2009 se han incorporado al repositorio 70 nuevas tesis.

#### ***e. Extensión bibliotecaria y proyección externa***

##### *Actividades culturales y exposiciones*

La BUZ inicia en 2009 un ciclo propio de actividades culturales denominado ***ExLibris***, cuyo objetivo es organizar al menos una vez al trimestre una serie de actividades en torno a un libro o colección que forme parte del fondo de la Biblioteca. Las actividades planeadas procuran combinar las presentaciones orales (en forma de charlas, conferencias, mesas redondas...) con pequeñas exposiciones, pudiendo completarse con la edición de folletos, guías u otros materiales de divulgación, sin olvidar su difusión a través de Internet. La primera



actividad de este ciclo tiene lugar en noviembre de 2009. se trata de "Un espía en la Biblioteca"; presentación del Catálogo del "Fondo Juan Antonio Camazón" (Biblioteca del Espía) , depositado en la Biblioteca de Humanidades "María Moliner"; con una conferencia del Dr. Diego Navarro sobre "Servicios de inteligencia durante la Guerra Civil española" y una exposición de una selección de obras de dicho fondo. Lugar: Salón de Actos y sala de exposiciones de la Biblioteca "María Moliner".

Anteriormente, con fecha 15 de enero, la BUZ organizó una exposición para presentar el legado de Miguel Labordeta Subías, que se inauguraba con un acto de presentación en la Biblioteca de Humanidades "María Moliner", presidido por el Rector y con la presencia de familiares y amigos del poeta y en el que pronuncia una conferencia el Profesor Antonio López Lasheras. El Legado, depositado en la Biblioteca de Humanidades, está compuesto por una colección de 1.850 libros, que constituían su biblioteca de trabajo, y 13 cajas en las que se conserva documentación variada: correspondencia, originales manuscritos, grabados, dibujos, fotografías, discos, revistas e incluso objetos personales. En dicha exposición se mostró una selección de libros, documentos y objetos personales pertenecientes al legado.

Asimismo, la BUZ La BUZ participa regularmente con sus fondos -especialmente el fondo antiguo- en exposiciones dentro y fuera de la Universidad de Zaragoza. A lo largo del año, ha participado en las siguientes:

- *Los Sitios de Zaragoza*, Zaragoza, Lonja y Palacio de Sástago, febrero-mayo 2009.
  - *500 años de economía en los libros de los economistas españoles y portugueses*. Zaragoza, Paraninfo de la Universidad de Zaragoza, abril-mayo 2009). Participación de la BUZ como coorganizadora de la exposición.
  - *La Palabra Iluminada*, Zaragoza, Sala de Exposiciones "Luzán" de la CAI, octubre-diciembre 2009.
  - *Huesca, cuna de San Lorenzo*, Huesca, Palacio de Villahermosa, Centro Cultural IberCaja, julio-agosto 2009.
- *Publicaciones*

En el capítulo de publicaciones, hay que reseñar:

- publicación de folletos de difusión: *Carta de Servicios* (díptico)  
*Nuestras Bibliotecas* (tríptico)
- Aparición en enero de 2009 de ***Tirabuzón: Boletín informativo de la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza***. El objetivo es lanzar una hoja informativa cuatrimestral dirigida tanto a los usuarios como al personal de la BUZ, donde se informa de los asuntos más destacados en el quehacer del servicio. Se edita en papel y en versión electrónica, y en 2009 se publicaron 3 números.

- *Otras actividades*
  - *Proyectando*, Exposición bibliográfica en el Centro Politécnico Superior. Muestra de documentos relativos al trabajo de la Oficina Técnica (dibujo asistido por ordenador, geometría descriptiva, planos, dibujo técnico, diseño de instalaciones, diseño de maquinaria, etc.). Biblioteca de la EPS , enero 2009.
  - *Residuos: Uso agrícola*, en el marco de las XX Jornadas de Ciencia y Tecnología. Biblioteca de la EPS, abril 2009.
  - *La magia del suelo y los pastos*, en el marco de la celebración de la XLVIII Reunión Científica de la Sociedad Española para el Estudio de los Pastos. Biblioteca de la EPS, junio-julio 2009.
  - Feria del Libro de Huesca. Las bibliotecas del Campus de Huesca de la Universidad de Zaragoza participan por quinto año consecutivo con una caseta informativa de las actividades y recursos de la BUZ. Mayo-junio 2009.

- *Prensa y medios de comunicación*

A lo largo de 2009, el tema de la masificación de las bibliotecas y salas de estudio universitarias durante las épocas de exámenes ha vuelto a acaparar, al igual que el año pasado, la atención de los medios de comunicación, tanto impresos como audiovisuales, donde se añadía la noticia de la ampliación de

espacios con horarios especiales gracias a la Biblioteca CAI-Universidad.

Pero no ha sido la única noticia. En enero, la presentación a los medios del repositorio *Zaguán* tuvo eco en los medios, sobre todo impresos. La donación del Legado Labordeta despertó un enorme interés en todos los medios, a lo cual favoreció el hecho de tener expuesto parte del legado. La exposición de *La Biblioteca del Espía* volvía a atraer en noviembre la atención de unos medios muy interesados por lo novedoso y atractivo del tema. Por último, la visita en diciembre de la Presidenta de la American Library Association fue ampliamente destacada no solo en la prensa aragonesa, sino en la nacional. Incluso se grabó en el Paraninfo un programa del cultural "Borradores", de la Televisión de Aragón, dedicado a la ilustre visitante.

#### **IV. RESULTADOS**

##### *Medición y análisis*

La medición y análisis de la actividad de la Biblioteca y de la satisfacción de los clientes y usuarios se realiza mediante:

- o Datos estadísticos. Recogidos, que facilitan las herramientas automatizadas de gestión y el personal de los centros y unidades, de acuerdo al formulario establecido por REBIUN para todas las bibliotecas universitarias españolas.
- o Indicadores de rendimiento. Elaborados a partir de la combinación de dos o varios datos estadísticos. Los datos aparecen comparados con las medias de las bibliotecas de REBIUN.
- o Indicadores de satisfacción. Elaborados a partir de las opiniones de los usuarios sobre aspectos generales o particulares de la biblioteca, recogidas en las **encuestas de satisfacción**, que se efectúan sistemáticamente, en años alternativos, al PDI y a los alumnos. Asimismo, se realiza anualmente una **encuesta de clima**, dirigida a todos los empleados de la Biblioteca para conocer la opinión de los mismos sobre su satisfacción acerca de las condiciones de trabajo, comunicación, liderazgo. En 2009 la encuesta de clima se llevó a cabo en el mes de diciembre.

**a. Indicadores de resultados clave**

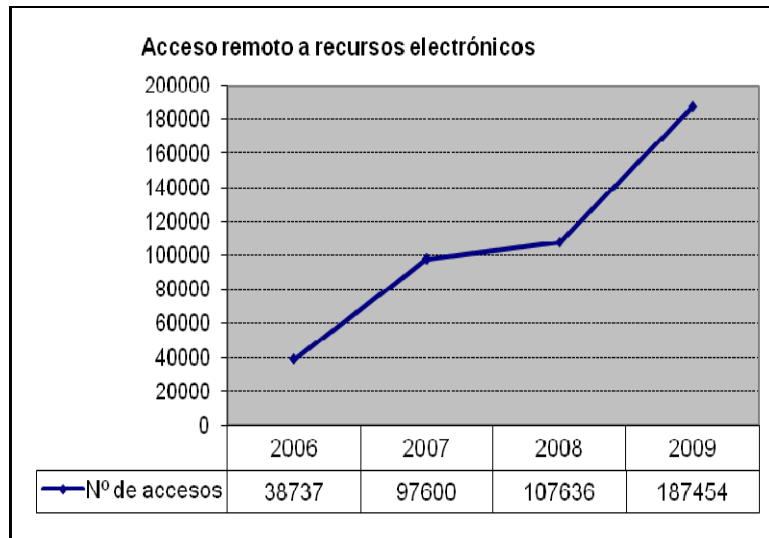


Figura 3. Acceso remoto a recursos electrónicos

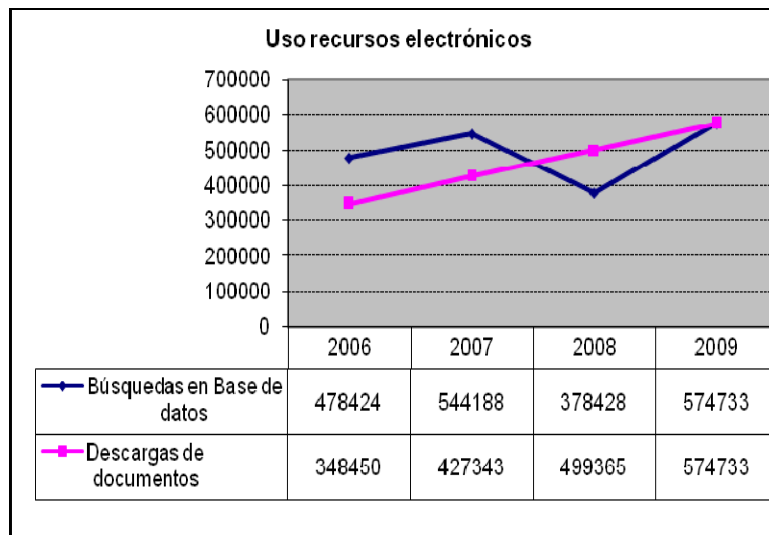


Figura 4. Uso de recursos electrónicos

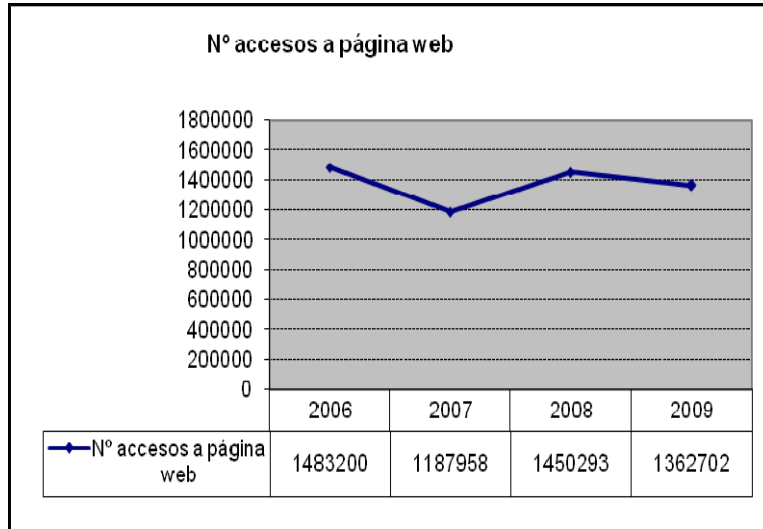


Figura 5. Acceso a la página Web

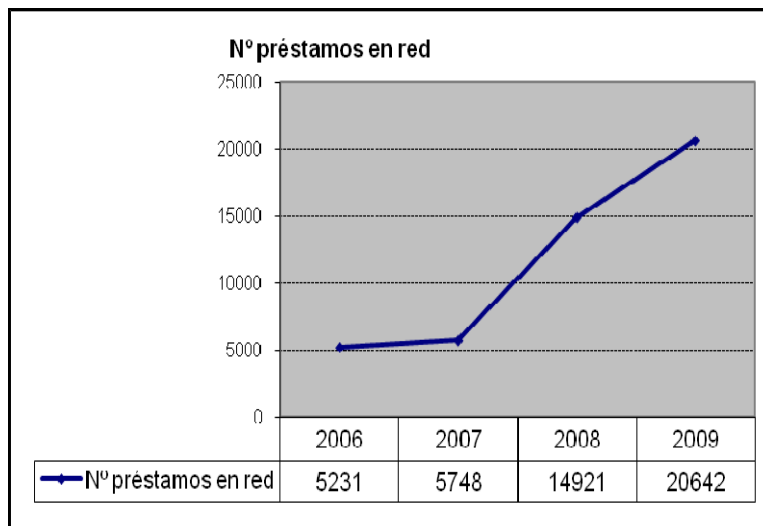


Figura 6. Préstamos en red

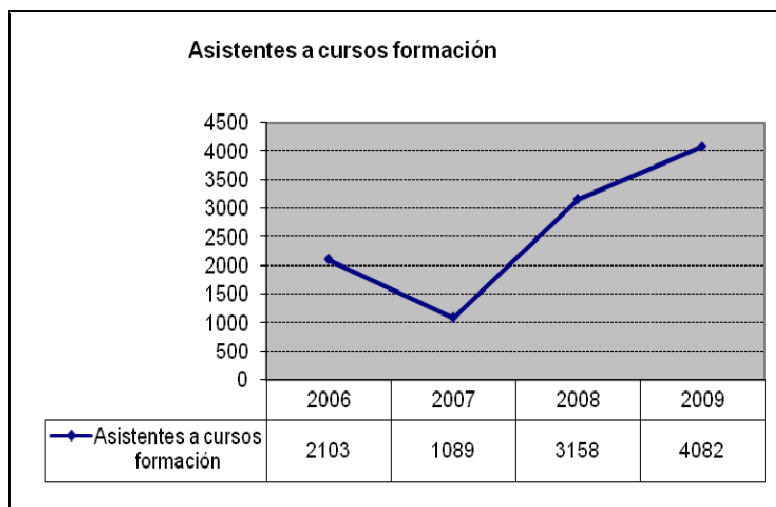


Figura 7. Asistentes a cursos de formación de usuarios

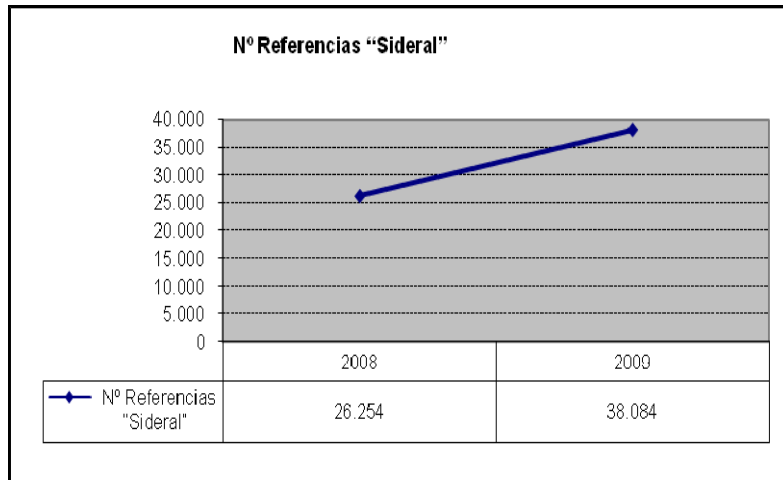


Figura 8. Referencias bibliográficas en *Sideral*

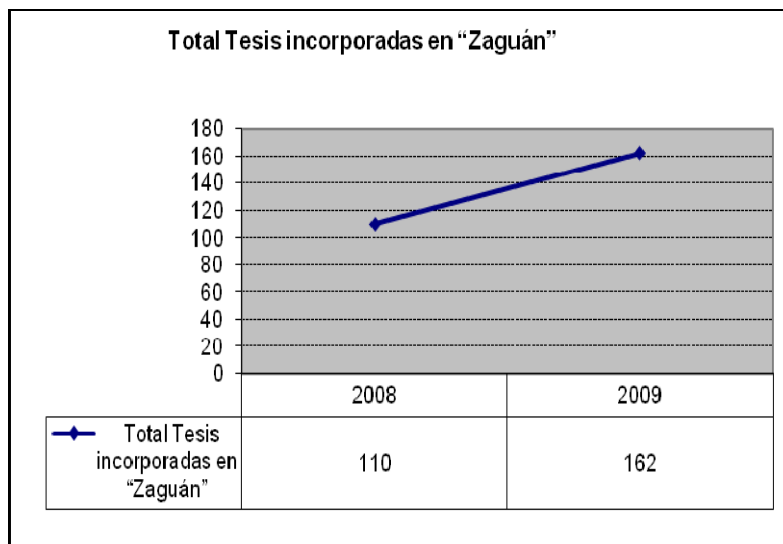


Figura 9. Tesis UZ publicadas en abierto (Zaguán)

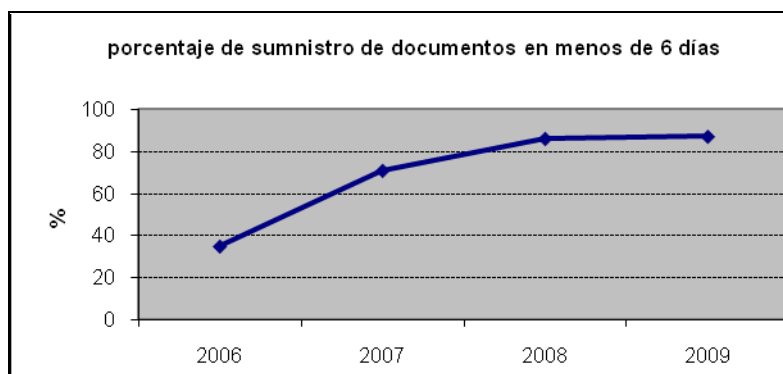


Figura 10. Rapidez en el suministro de documentos



### **b. Indicadores de satisfacción**

Durante los meses de mayo y junio se llevó a cabo una encuesta de satisfacción del PDI de la Universidad. Se trabajó sobre una muestra representativa por todos los centros de la Universidad y se remitieron las encuestas individualizadas a cada uno de los profesores seleccionados en la muestra. Se respondieron un total de 337 profesores (1/3 aproximadamente de la muestra, pero significativamente muchos más que en las encuestas de 2005 y de 2007). La valoración global del servicio ha sido muy positiva, 4,18 sobre una escala de 5 puntos y superior también a las valoraciones de las dos encuestas pasadas, que obtuvieron 3,74 y 3,97 respectivamente.

El aspecto más valorado se refiere al personal de la biblioteca (4,62): los menos son la adecuación del fondo para la investigación (3,39).

Los siguientes cuadros muestran la evolución de algunos indicadores de satisfacción realizados a partir de los datos de encuestas a alumnos y PDI, disponibles desde 2005.

La valoración se hace sobre una escala de 0 a 5 puntos, correspondiendo el 5 a la máxima valoración o satisfacción.

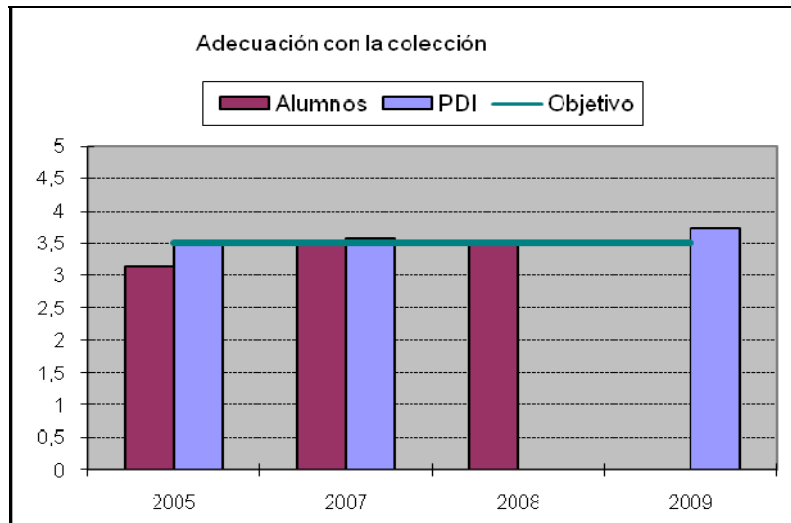


Figura 11. Satisfacción con las colecciones

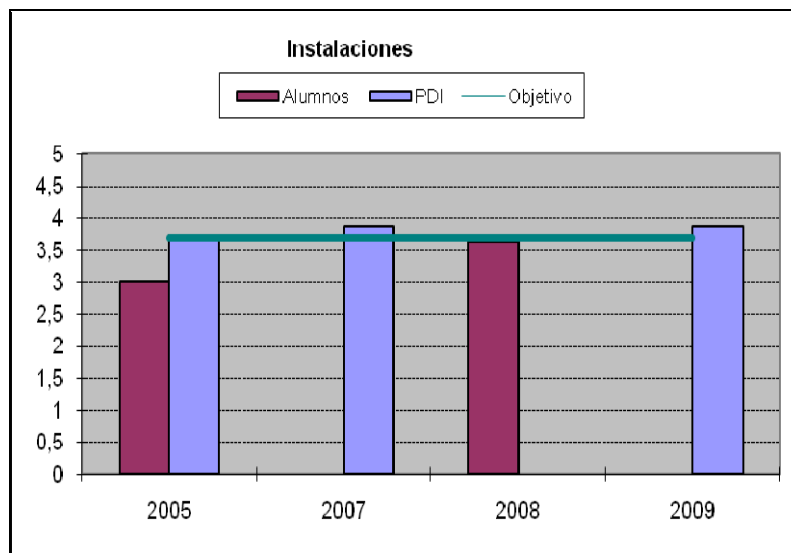


Figura 12. Satisfacción con las instalaciones

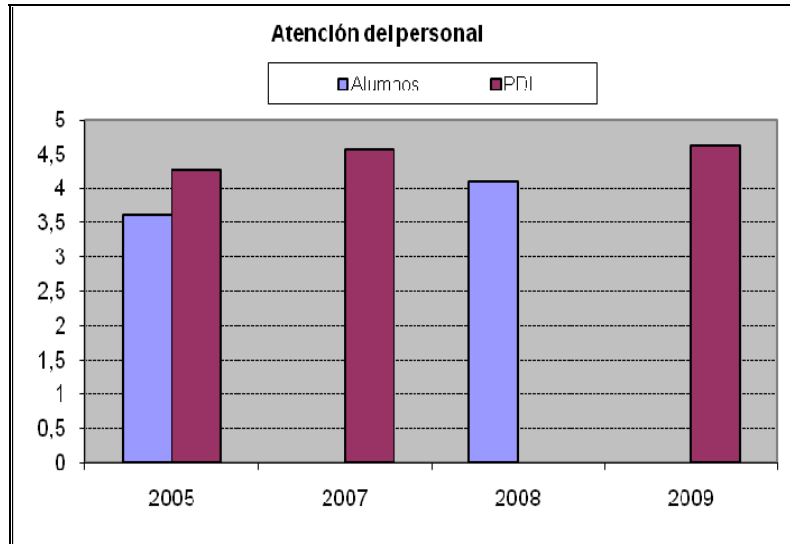


Figura 13. Satisfacción con la atención del personal de la BUZ

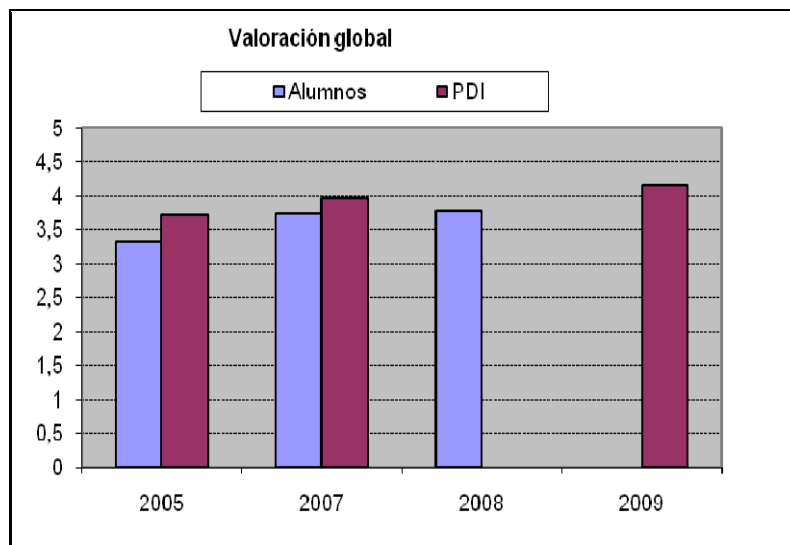


Figura 14. Índice global de satisfacción de los usuarios con la BUZ

### c. Indicadores de rendimiento

A continuación se presentan algunos indicadores de rendimiento en los que los datos de la BUZ se comparan con la media de REBIUN.

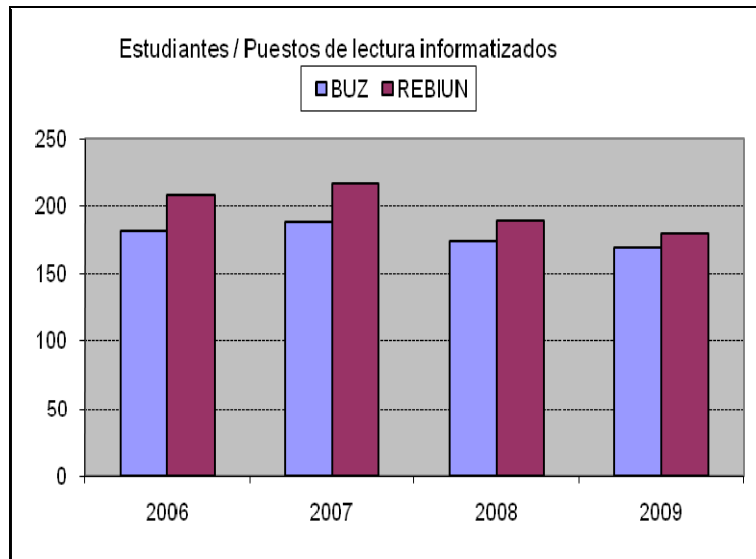


Figura 15. Proporción entre nº de estudiantes / puestos de lectura informatizados

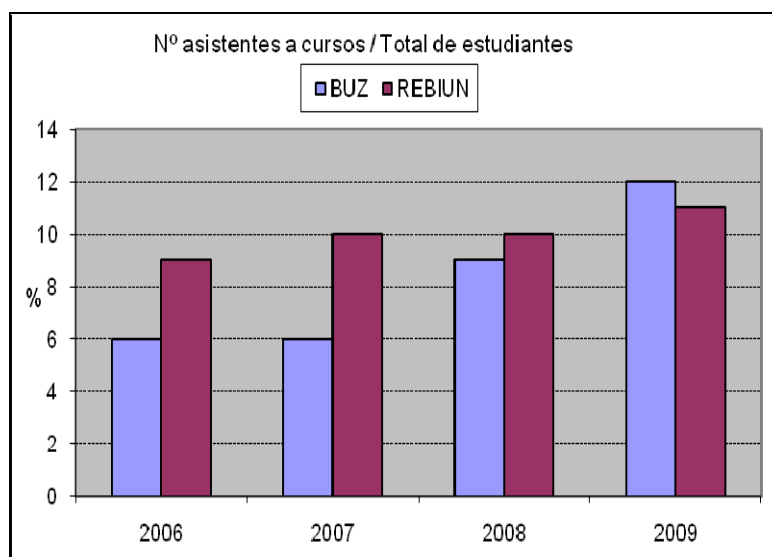


Figura 16. Proporción entre nº de asistentes a cursos de formación / nº total de estudiantes

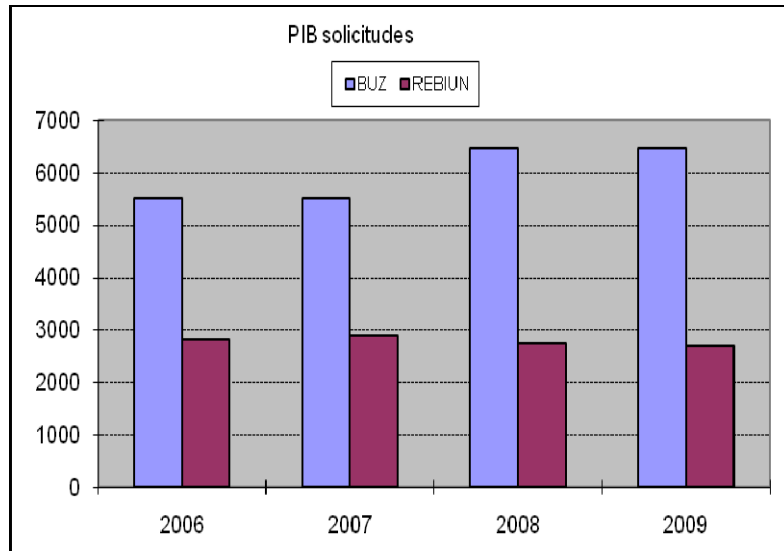


Figura 17. Nº de solicitudes de préstamo interbibliotecario



## LA BIBLIOTECA EN CIFRAS. BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
<b>I. Datos generales</b>										
Estudiantes	42.255	40.959	41.621	37.895	38.034	35.681	31.475	33.224	32.581	33.321
Estudios propios	635	672	1.082	1.376	1.243	1.352	1.583	1.638	2.504	1.827
Profesores	2.454	2.688	2.786	2.930	3.006	2.985	3.253	3.346	3.617	3.676
PAS	1.365	1.440	1.502	1.578	1.629	1.663	1.698	1.769	1.876	1.898
<b>Usuarios potenciales</b>	<b>46.709</b>	<b>45.759</b>	<b>46.991</b>	<b>43.779</b>	<b>43.912</b>	<b>41.681</b>	<b>38.009</b>	<b>39.977</b>	<b>40.578</b>	<b>40.722</b>
<b>II. Recursos:</b>										
<b>II.1. Instalaciones:</b>										
Centros bibliotecarios	21	24	23	23	24	24	25	25	25	25
Metros <sup>2</sup> de Bibliotecas	15.235	16.956	19.940	23.788	23.906	23.921	24.056	24.000	24.367	22.609
Nº de puestos de lectura	3.434	4.074	4.626	4.925	4.802	4.794	4.803	4.855	4.878	4.878
Equipamiento informático (uso intero)	120	129	135	153	148	159	169	171	176	175
Equipamiento informático (usuarios)	99	106	135	143	166	172	182	189	203	208
Lectores y reproductores	45	42	48	71	83	147	129	124	134	134
<b>II.2. Actividad</b>										
Consultas a bases de datos	59.960	291.450	40.446	56.085			478.424	544.188	378.428	574.733
Uso remoto de recursos electrónicos							38.737	97.600	107.636	187.454
Préstamos (domiciliario)	398.975	285.341	337.980	274.159	285.790	285.790	281.379	278.025	287.134	327.530
<i>total préstamos por profesor (sin renovaciones)</i>	36.025	41.481	45.146	56.623	23.639	20.927	18.192	21.546	24.267	52.365*
<i>total préstamos por alumno (sin renovaciones)</i>	294.342	270.334	250.825	228.222	183.407	157.829	158.271	159.399	153.493	233.014*
<i>otros (Sin renov.)</i>	3.871	4.366	5.249	4.386	12.080	12.357	15.173	18.005	17.317	42.151*
Asistentes a cursos de formación	1.082	878	915	627	889	1.263	1.993	3.117	3.158	4.082
<i>Nº de cursos impartidos</i>	57	43	50	27	47	73	97	125	113	110
										* Datos con y t
<b>II.3. Fondo</b>										
Número de monografías	765.670	798.327	839.375	874.113	905.434	937.557	968.833	1.000.208	1.019.781	1.045.721
Número de nuevas adquisiciones	24.166	26.363	31.436	23.475	28.047	32.123	31.276	31.375	20.999	26.327
Número de revistas vivas	8.870	8.381	8.086	8.433	9.181	7.926	5.745	7.620	6.435	6.502
revistas electrónicas	654	791	4.157	3.324	1.973	2.633	4.229	7.406	6.367	6.564
Número de bases de datos	60			57		49	122	95	109	96
<b>II.4. Personal (P)</b>										
Personal bibliotecario	41	42	45	47	46	46	54	56	58	57
Otro personal	105	111	128	131	133	132	129	126	130	130
(Becarios)	1	0	2	0	7	0	1	2	1	5
<b>III. Datos económicos</b>										
Gasto monografías BUZ (1)	268.618	253.881	221.691	274.380	275.468	242.262	254.911	220.778	272.274	258.551
Gasto monografías resto U.Z. (2)	440.765	498.921	569.327	435.629	417.142	346.750	379.438	362.167	354.160	352.078
<b>Gasto total en monografías UZ</b>	<b>709.383</b>	<b>752.802</b>	<b>791.018</b>	<b>710.009</b>	<b>692.611</b>	<b>589.011</b>	<b>634.349</b>	<b>582.945</b>	<b>626.434</b>	<b>610.629</b>
Gasto en revistas BUZ (3)	1.290.216	1.462.218	1.607.977	2.044.735	1.911.276	2.338.467	1.919.359	2.215.169	2.059.898	2.684.753
Gasto en revistas RESTO UZ	18.145	23.703	83.505	20.927	15.568	17.231	23.466	18.903	12.452	18.030
<b>Gasto total en revistas</b>	<b>1.308.361</b>	<b>1.485.921</b>	<b>1.691.482</b>	<b>2.065.662</b>	<b>1.926.844</b>	<b>2.355.698</b>	<b>1.942.825</b>	<b>2.234.072</b>	<b>2.072.350</b>	<b>2.702.783</b>
Gasto total en bases de datos e información electr. (4)	122.571	261.942	121.170	105.395	101.810	186.126	189.063	256.087	321.735	343.247
<b>Gasto adquisiciones BUZ</b>	<b>1.681.405</b>	<b>1.978.041</b>	<b>1.950.838</b>	<b>2.424.510</b>	<b>2.288.554</b>	<b>2.766.855</b>	<b>2.363.333</b>	<b>2.692.034</b>	<b>2.653.907</b>	<b>3.286.551</b>
<b>Gasto adquisiciones resto UZ</b>	<b>458.910</b>	<b>522.624</b>	<b>652.832</b>	<b>456.556</b>	<b>432.710</b>	<b>363.980</b>	<b>402.904</b>	<b>381.070</b>	<b>366.612</b>	<b>370.108</b>
<b>Gasto total de adquisiciones (CA)</b>	<b>2.140.315</b>	<b>2.500.665</b>	<b>2.603.670</b>	<b>2.881.066</b>	<b>2.721.265</b>	<b>3.130.835</b>	<b>2.766.237</b>	<b>3.073.104</b>	<b>3.020.519</b>	<b>3.656.659</b>
Coste de personal (CP)	3.396.993	3.834.698	4.483.163	4.891.599	4.852.427	4.529.577	5.298.149	5.582.118	5.896.128	6.282.743
Inversiones totales de la Universidad (Cap. VI) <sup>(2)</sup>	29.418.220	30.053.845	29.872.044	33.750.935	41.465.596	44.461.520	48.438.393	61.011.294	54.906.729	59.679.236
Capítulo 1 de universidad (Memoria de gasto)	97.263.033	103.838.640	113.197.924	123.459.279	133.703.615	141.435.602	150.758.706	160.794.711	175.720.499	
Presupuesto Total UZ	147.920.000	159.380.837	173.618.752	191.606.485	209.756.012	220.473.179	237.183.508	268.506.658	281.729.478	
Presupuesto Total UZ	147.920.000	159.380.837	173.618.752	191.606.485	209.756.012	220.473.179	237.183.508	268.506.658	281.729.478	

## **V. INDICES**

### **a. Figuras**

Figura 1. Mapa de procesos de la BUZ.....	p. 6
Figura 2. Organigrama de la BUZ.....	p. 7
Figura 3. Acceso remoto a recursos electrónicos.....	p. 46
Figura 4. Uso de recursos electrónicos.....	p. 46
Figura 5. Acceso a la página Web .....	p. 47
Figura 6. Préstamos en red.....	p. 47
Figura 7. Asistentes a cursos de formación de usuarios.....	p. 47
Figura 8. Referencias bibliográficas en Sideral.....	p. 48
Figura 9. Tesis UZ publicadas en abierto (Zaguán).....	p. 48
Figura 10. Rapidez en el suministro de documentos.....	p. 48
Figura 11. Satisfacción con las colecciones.....	p. 50
Figura 12. Satisfacción con las instalaciones.....	p. 50
Figura 13. Satisfacción con la atención del personal de la BUZ .....	p. 51
Figura 14. Índice global de satisfacción de los usuarios con la BUZ .....	p. 51
Figura 15. Proporción estudiantes/puestos de lectura informatizados.....	p. 52
Figura 16. Proporción asistentes cursos de formación/total estudiantes..	p. 52
Figura 17. Nº de solicitudes de préstamo interbibliotecario .....	p. 53

### **b. Tablas**

Tabla 1. Plan Estratégico – Objetivos operativos y acciones, 2009.....	p. 11
Tabla 2. Recursos humanos de la BUZ.....	p. 12
Tabla 3. Presupuesto asignado a la BUZ.....	p. 24
Tabla 4. Ingresos CDC.....	p. 24
Tabla 5. Usuarios con carné de préstamo.....	p. 26
Tabla 6. Espacios y equipamiento.....	p. 30
Tabla 7. Préstamo a domicilio.....	p. 32
Tabla 8. Uso de recursos electrónicos.....	p. 33
Tabla 9. Consultas de información.....	p. 34
Tabla 10. Cursos de formación de usuarios.....	p. 34
Tabla 11. Bibliografía recomendada.....	p. 36
Tabla 12. Registros bibliográficos en Sideral.....	p. 37
Tabla 13. Datos Servicio de Obtención de Documentos.....	p. 37
Tabla 14. Colecciones en el Repositorio Zaguán.....	p. 39