



**Biblioteca**  
**Universidad Zaragoza**

# **MEMORIA DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA 2010**





## INDICE

<i>Presentación</i> .....	<i>p. 4</i>
<i>I. Organización y Planificación – Los Procesos Estratégicos</i>	
<i>a. Organización</i> .....	<i>p. 6</i>
<i>b. Normativa y procedimientos</i> .....	<i>p. 9</i>
<i>c. Planificación estratégica</i> .....	<i>p.10</i>
<i>d. Recursos humanos</i> .....	<i>p.12</i>
<i>e. Alianzas y difusión</i> .....	<i>p.15</i>
<i>f. Sistema de gestión de calidad</i> .....	<i>p.25</i>
<i>g. Gestión del presupuesto</i> .....	<i>P.27</i>
<i>II. Gestión de Usuarios y Recursos Materiales – Los Procesos de Soporte</i>	
<i>a. Gestión de usuarios</i> .....	<i>p.30</i>
<i>b. Adquisiciones</i> .....	<i>p.31</i>
<i>c. Catalogación</i> .....	<i>p.33</i>
<i>d. Gestión y soporte de las TIC</i> .....	<i>p.34</i>
<i>e. Espacios y equipamientos</i> .....	<i>p.36</i>
<i>f. Seguridad y Preservación</i> .....	<i>p.37</i>
<i>III. Servicios a Usuarios y Clientes – Los Procesos Clave</i>	
<i>a. Uso de la colección: consulta y préstamo</i> .....	<i>p.38</i>
<i>b. Información y orientación al usuario</i> .....	<i>p.40</i>
<i>c. Formación de usuarios</i> .....	<i>p.41</i>



- d. *Gestión de la colección para la docencia y la investigación* ..... p.43
- e. *Extensión bibliotecaria y proyección exterior* ... p.48

IV. *Resultados – Datos e indicadores*

- a. *Medición y análisis* ..... p. 52
- b. *Indicadores de resultados clave*..... p. 52
- c. *Indicadores de satisfacción*..... p. 55
- d. *Indicadores de rendimiento*..... p. 58
- e. *La Biblioteca en cifras, 2006-2010*..... p. 61

V. *Índices*

- a. *Figuras* ..... p.62
- b. *Tablas* ..... P.62

## **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 a los documentos-fuente que aparecen a lo largo del texto de esta Memoria y se encuentran disponibles para todo el público.

Esta cuarta *Memoria* que se publica en la *Colección Documentos de la BUZ*, se organiza de acuerdo con la estructura adoptada para la *Memoria* de 2009. Los capítulos, por lo tanto, 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). De este modo, quedan fundidas la “Memoria anual” tradicional, con su relato basado fundamentalmente en datos estadísticos, con la “Memoria de calidad”, antes publicada de forma separada. La presente Memoria dedica su parte final a presentar los resultados mediante indicadores, entre los que se

incluyen por su relevancia 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.

Como en todas las acciones que se llevan a cabo en la Biblioteca, esperamos que tanto los usuarios como el público 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)

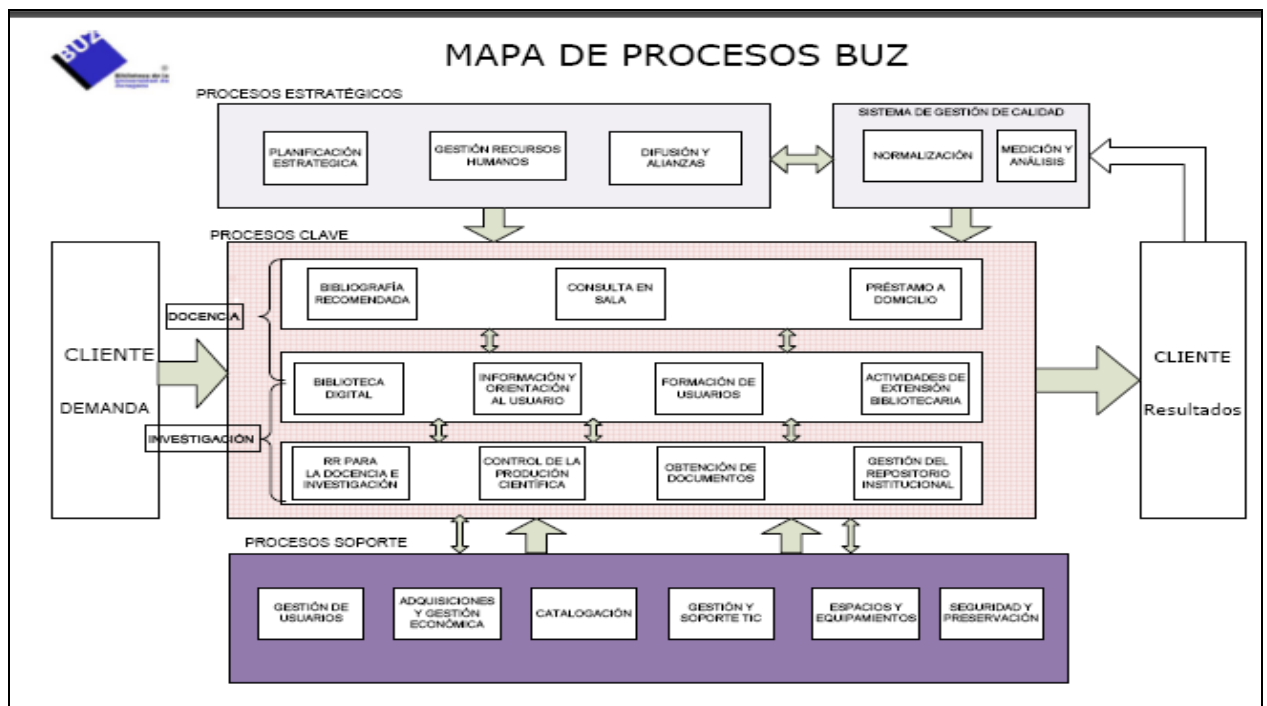


Figura 1. Mapa de procesos de la BUZ

## I. ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN – LOS PROCESOS ESTRATÉGICOS

### a. Organización

A lo largo de 2010 se produjo un importante cambio en la estructura de la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza (BUZ), al desaparecer, en el mes de junio, la Biblioteca del Instituto de

Ciencias de la Educación. La mayor parte de los fondos se redistribuyeron, ubicando el grueso de la colección de préstamo en la Biblioteca CAI-Universidad.

No ha habido cambios en el resto de las bibliotecas y unidades de servicios centrales, por lo que al terminar el año 2010 la BUZ queda integrada, además de la Dirección y de las unidades y servicios centrales, por 23 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

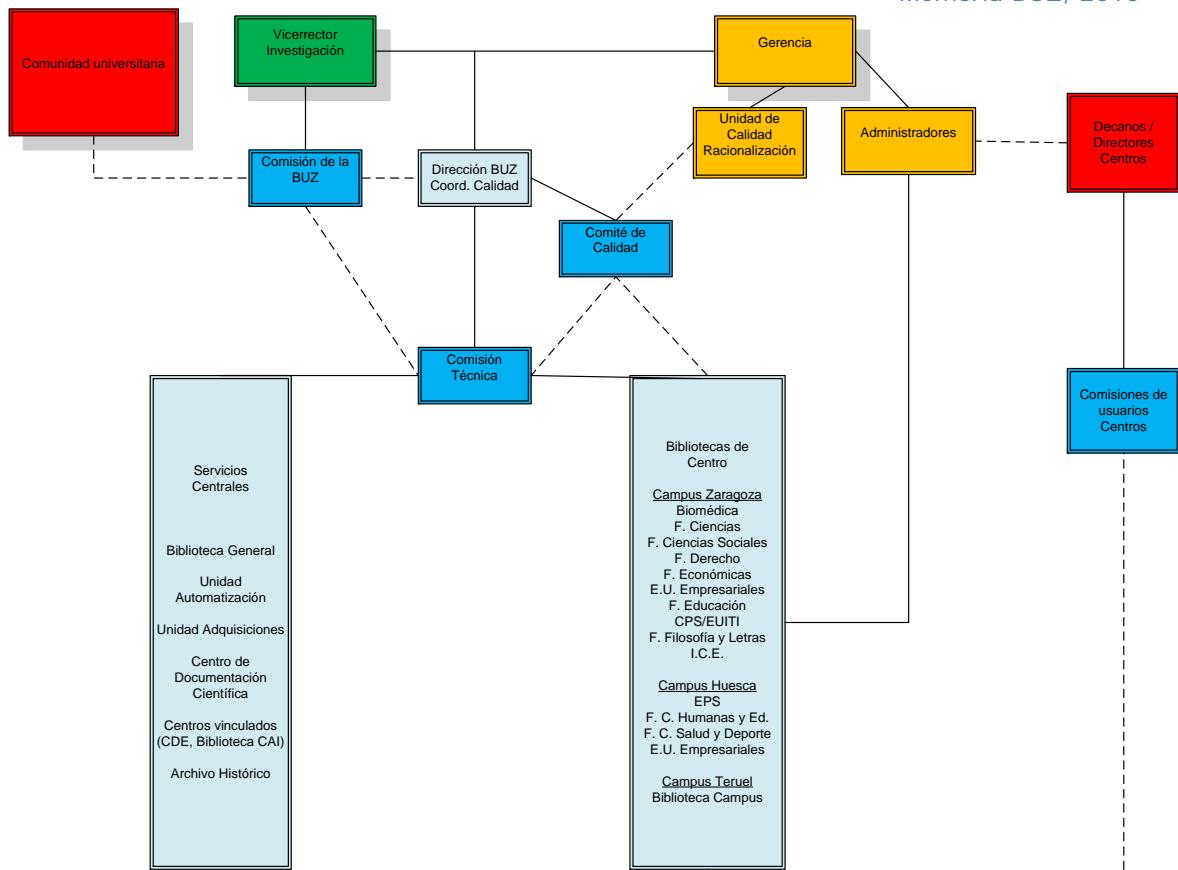


Figura 2. Organigrama de la BUZ

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 17 de mayo, sin que se hayan registrado variaciones en su composición con relación al año anterior.

Entre los acuerdos adoptados, además de la aprobación de la Memoria del año 2009, destaca la aprobación del documento *Medidas de control de publicaciones periódicas – Cancelaciones y suscripciones*, elaborado por la Comisión de Publicaciones Periódicas de la BUZ, en el que figuran los criterios que van a guiar a partir de este momento las decisiones acerca de cancelaciones y renovaciones de suscripciones de revistas científicas y otros recursos electrónicos.

- *Comisión Técnica (Art. 15-16)*

La Comisión Técnica se ha reunido en cuatro ocasiones, siendo reuniones ordinarias las celebradas con fechas 26 de enero, 10 de junio y 27 de septiembre y 16 de diciembre (terminada el 22 de diciembre).

Además de aprobar las normas y procedimientos que se citan más adelante, es muy importante destacar la labor de las subcomisiones formadas para el desarrollo de las acciones de mejora previstas para el año y que han sido:

- Subcomisión de Formación en Competencias Informacionales, coordinada por Elena Escar.
- Subcomisión de Bibliografía Recomendada, coordinada por Ana Pons.
- Subcomisión para la aplicación de la Web 2.0. en la BUZ, coordinada en su inicio por Roberto Soriano y continuado por José Manuel Ubé.





- *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, constituidas en todos los centros (a veces con su antigua denominación de Comisión de Biblioteca del Centro), excepto en la Facultad de Derecho, donde la única comisión a la que acude el Director de la Biblioteca –si es invitado- es la Comisión de Investigación.

- *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 13 de mayo. Para la toma de decisiones sobre cancelaciones y renovaciones se han tenido en cuenta los criterios aprobados por la Comisión de la BUZ en su reunión del 17 de mayo.

### ***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:

- Gestión de la documentación: elaboración y control (PG PE 04.01-1:2010)
- Revisión por la Dirección (PG PE 01-1:2010)
- Tratamiento de sugerencias del personal (PG PE 02-1:2010)
- Plan de expurgo y gestión de duplicados (IT-3-b3:2010)
- Política de Calidad de la BUZ (Presentado en Comisión Técnica de la BUZ de 10 de junio de 2010)

Asimismo, se presentan los siguientes borradores, pendientes de aprobación definitiva:

- Tratamiento y control de la Bibliografía Recomendada (PG\_PC\_01-1)
- Normas de uso del fondo histórico de la BUZ

Por último, destacar los excelentes informes, el *Informe para Comisión Técnica*, presentado el día 27 septiembre 2010 por la Subcomisión de Formación en Competencias Informacionales, y *Aplicación de las herramientas de la Web social en la BUZ*, presentado por la Subcomisión de la Web 2.0.

### ***c. Planificación estratégica***

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". Estos desarrollos no coinciden con el calendario académico, sino que se ajustan al año natural.

Los objetivos operativos y acciones asociadas de 2010 han sido:



OBJETIVO	ACCIONES
<b>Línea 1. La BUZ y su contexto institucional.</b>	
5. Estimular la participación activa de la BUZ en los proyectos en marcha de gestión del conocimiento en temas de investigación, en especial la base de datos de la producción científica de la UZ.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestión de la base de datos de producción científica (SIDERAL) para las referencias bibliográficas</li><li>• Apoyo al PDI para evaluar su trabajo docente e investigador (desarrollar modelo Economía mediante Netvibes)</li></ul>
3. 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.	Gestión de la Bibliografía recomendada.
Participación en las actividades de difusión y proyección exterior de la U.Z.	Organización de actividades culturales: ciclo ExLibris.
<b>Línea 2. La BUZ y sus servicios: biblioteca presencial / biblioteca digital.</b>	
9. Ampliar la oferta de cursos de formación de usuarios tanto para el PDI como para los estudiantes.	Formación de usuarios
5. Desarrollar un servicio, presencial y virtual, de información y referencia general y especializada.	Servicio de referencia: Revisión de los procedimientos de toma de datos y de gestión de las consultas
7. Continuar desarrollando la Biblioteca digital, extendiendo y fomentando al máximo el acceso a los recursos electrónicos tanto externos como internos, especialmente la digitalización del fondo antiguo de la BUZ.	Zaguán: Gestión proyectos de fin de grado y máster <ul style="list-style-type: none"><li>• Elaboración de modelo de procedimiento en CPS</li><li>• Extensión del procedimiento a los demás centros</li><li>• Papel de las bibliotecas en el procedimiento</li></ul> Proyecto digitalización financiado por M <sup>o</sup> de Cultura: obras del S. XVI
1. Fomentar e incrementar los canales de comunicación con los diferentes grupos de usuarios (incluidos profesores visitantes y estudiantes extranjeros), para difundir los servicios de la BUZ. 2. Configurar los instrumentos adecuados para detectar la demanda y responder a las necesidades de los usuarios.	Encuesta bianual de alumnos Estudio de implantación del Modelo LibQual para 2011
8. Desarrollar una Web y un catálogo más innovador y participativo, que fomente los servicios personalizados y la colaboración de los usuarios en el enriquecimiento de los contenidos, en sintonía con la filosofía de la web 2.0.	Aplicación de las herramientas de la Web Social a la BUZ
<b>Línea 3. La BUZ y sus medios materiales.</b>	
6. Elaborar planes de emergencia y seguridad para todas las bibliotecas.	Plan de desastres: <ul style="list-style-type: none"><li>• Completar informes de riesgos en todas las bibliotecas</li><li>• Formación pendiente</li></ul>
5. Establecer nuevos proyectos <ul style="list-style-type: none"><li>• crear una biblioteca para estudiantes de primer y segundo ciclos, abierta todo el año, día y noche*</li><li>• reubicar los servicios centrales de la BUZ en un solo lugar*</li><li>• crear una biblioteca de depósito**</li></ul>	Reubicación servicios centrales en el Paraninfo Reubicación de fondos de la B. del ICE
Evaluar la colección y establecer mecanismos que garanticen su crecimiento equilibrado y diseñar un plan de expurgo, fomentando la cooperación entre las bibliotecas pertenecientes a la misma macroárea.	Aprobación e implantación del Plan de Expurgo
<b>Línea 4. La BUZ y sus recursos humanos.</b>	



6. 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.	Cursos de formación: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento de las fuentes de información especializadas (Aux. y Técnicos)</li> <li>• Web Social</li> <li>• Planes de emergencia (pendiente)</li> <li>• Metodología "focus group"</li> <li>• LibQual</li> </ul>
9. 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	Organización BUZ Implantación de las modificaciones RPT Incorporación del personal fuera de plantilla (ICE, IEA, CDE, Automatización) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rectificación puestos Automatización y Adquisiciones</li> <li>• Creación de Jefes de Sala</li> </ul>
1. Aplicar los métodos de gestión de la calidad en todas las áreas de trabajo de la BUZ.	Proceso de acreditación EFQM
9. Llevar a cabo una evaluación de las cargas de trabajo y de las funciones desempeñadas actualmente por cada puesto de trabajo proponiendo, en su caso, las debidas modificaciones de la RPT.	Análisis de las competencias profesionales y tareas del personal de la BUZ

Tabla 1. Plan Estratégico – Objetivos operativos y acciones, 2010

#### **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>Grupo</b>	<b>Escala</b>	<b>Número</b>
A1	Cuerpo Facultativo de Bibliotecarios del Estado	1
	Escala de Facultativos de Biblioteca de la UZ	7
	Analistas	1
	Documentalista Grupo I	1
A2	Escala de Ayudantes de Biblioteca de la UZ	49
	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	67
	Escala Administrativa de La Universidad	6
	Técnicos Especialistas de Informática	1
C2	Escala de Auxiliares de Bibliotecas de la UZ	37
	Escala de Auxiliares Administrativos de la UZ	18
OTROS	Becarios de apoyo a servicios	4
TOTAL		194

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 26 de noviembre y en ella se dio un repaso a los planes de acción anuales, la encuesta de clima, planes de formación, calidad, y se contestaron las preguntas de los asistentes sobre diversos temas.

#### *Oposiciones y concursos*

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

- Realización de las pruebas convocadas en la Resolución de 5 de octubre de 2009 (BOA 21-10-2009), de la Universidad de Zaragoza, mediante el sistema de promoción interna, de diez plazas de la Escala de Técnicos Especialistas de Biblioteca de la Universidad de Zaragoza. Las pruebas concluyeron en abril de 2010, cubriéndose todas las vacantes. Los nuevos Técnicos son: María del Carmen Gil de la Torre, Alicia Acín Añaños, Ricardo Abanades García, Esther Gil Caro, José Ramón Magallón López, José María Espallargas Peña, Charo Marina Yubero, Felicitas Consuelo Sobrino Martínez, Carmelo Alaya Alaya y Raúl Gálvez Cubria.
- Resolución de 10 de enero de 2010, de la Universidad de Zaragoza (BOA de 5 de febrero), por la que se convocan pruebas selectivas para el ingreso, mediante el sistema de promoción interna, en la Escala de Ayudantes de Archivos y

Bibliotecas de la Universidad de Zaragoza. Tras la realización de las pruebas, en el mes de junio, la única plaza convocada fue ganada por Rosa Pueyo Moy.

### *Formación*

Los datos relativos a cursos de formación recibidos por el personal de la BUZ han experimentado un considerable aumento (un 30% más de cursos y un 174% más en número acumulado de asistentes:

- Total cursos recibidos por el personal: 65
- Número de asistencias: 496\*
- Cursos específicos por el personal de la BUZ: 18

\*Denominamos asistencia y no asistentes, ya que un mismo trabajador puede haber asistido a más de un curso.

Los cursos organizados desde la Biblioteca fueron los siguientes:

- *La Web 2.0 y sus aplicaciones en la biblioteca universitaria.* Impartido por Dídac Margaix (Biblioteca de la Universidad de Valencia) y dirigido a todo el personal de la BUZ (17 de marzo).
- *Formación en competencias informacionales – ALFIN en Moodle. Formación de formadores.* Dirigido a los formadores que han iniciado el plan de formación en competencias informacionales.

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

- *Formación en Competencias Informacionales en las Bibliotecas Universitarias.* Sesión formativa dirigida a todo el personal de la BUZ, para mostrar el nuevo plan de formación de usuarios y alfabetización informacional de la BUZ (27 de abril). Impartido por Carmen Julia



Hernández, de la Biblioteca de la Universidad de La Laguna, con la colaboración de Elena Escar y Gloria Serrano.

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

- Curso Virtual sobre Podcasting corporativo del 3 al 28 de mayo de 2010. Recibe el curso Roberto Soriano
- Curso virtual *La edición digital de revistas científicas con OJS (Open Journal Systems)*, 2ª Edición. Universidad de Murcia. Recibe el curso Agustín Urdangarín.

#### ***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 *IV Jornadas de Innovación Educativa* (Universidad de Zaragoza, 14 y 15 de septiembre de 2010), en las que la BUZ participó mediante la presentación de los siguientes pósters:



- Subcomisión Formación CI. *Actividad de aprendizaje para el desarrollo de la competencia transversal Buscar, gestionar y utilizar la información en los alumnos de primero de grado de la UZ. Propuesta de colaboración de la BUZ a los coordinadores de grado.*
- Subcomisión de Bibliografía Recomendada. *El Proyecto BR de la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza.*
- PIECyT Grado en Información y Documentación. *La competencia transversal Buscar, gestionar y utilizar la información en los grados de la UZ. Retos y respuestas.*
- PIECyT Grado en Ciencias Ambientales. *Desarrollo de la competencia transversal Buscar, gestionar y utilizar la información en el Grado en Ciencias Ambientales (curso 2009/10)*

En ellos se dan cuenta de las actividades y proyectos de la BUZ en los campos de apoyo a la docencia y formación en competencias informacionales, así como los resultados de los trabajos llevados a cabo en los dos Proyectos de Innovación Educativa en los que ha participado la BUZ a lo largo del Curso 2009-2010, a través de Elena Escar y de Matilde Cantín, con la participación de profesorado del Grado de Documentación y de Ciencias Ambientales.

Asimismo, se han llevado a cabo las siguientes actividades de colaboración con la Titulación de Biblioteconomía y Documentación, en las Prácticas del Máster de Documentación, con los siguientes alumnos y proyectos:





- Leticia Martín Blasco (24/11/2009 – 16/02/2010). 200 horas de prácticas establecidas en el Máster en Gestión de Unidades y Servicios de Información y Documentación. Las prácticas han consistido en la elaboración de un listado de libros únicos del fondo antiguo de la Universidad de Zaragoza, editados entre los años 1550 y 1590
- Jesús Fernández Navarro. Febrero-mayo, 2010. 220 horas de prácticas establecidas en la asignatura de Practicum de la Diplomatura de Biblioteconomía y Documentación, a lo largo del segundo cuatrimestre del Curso académico 2009-2010. A lo largo de este período el alumno ha realizado una serie de actividades relacionadas con la identificación, descripción y tratamiento general del fondo antiguo, así como el manejo de las herramientas bibliográficas especializadas relativas a las colecciones históricas.
- Vanesa Muñoz Canto (Febrero-abril, 2010). 220 horas de prácticas establecidas en la asignatura de Practicum de la Diplomatura de Biblioteconomía y Documentación. Su actividad ha consistido en la colaboración para la realización de las actividades de extensión bibliotecaria, en concreto, la Exposición *Un mundo de papel: Presentación del Legado Eduardo María Gálvez Laguarda* (ver apartado III. e.).

En el entorno de las organizaciones profesionales, la BUZ participa activamente en los siguientes foros profesionales nacionales e internacionales:

- Organizaciones profesionales españolas



- REBIUN (Red de Bibliotecas Universitarias). Sectorial de la CRUE (Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas), formada por los directores de las bibliotecas universitarias. La BUZ ha participado como miembro de pleno derecho en la Asamblea anual (Las Palmas de Gran Canaria, 3 al 5 de noviembre) y en los siguientes Grupos de Trabajo:
  - Patrimonio: Asistencia del Director a las reuniones realizadas, en Madrid, los días 9 de enero y 26 de mayo, y en Sevilla el 23 de marzo, así como la presentación pública de sus actividades en la Asamblea anual. La actividad del Grupo estuvo centrada en dos acciones: la preparación de la Exposición virtual *América escrita: fondos americanistas en bibliotecas universitarias españolas* (<http://www.americaescrita.us.es/america/>), para la que se ha editado un catálogo; la traducción realizada por Ramón Abad de Ramón Abad de las *ACRL/RBMS Guidelines Regarding Security and Theft in Special Collections*, accesibles en la Web de la ACRL en la siguiente dirección de internet: [http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/standards/security\\_spanish.pdf](http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/standards/security_spanish.pdf)
  - Préstamo Interbibliotecario, en el que participa Cruz Joven, quien ha asistido a las reuniones del grupo realizadas en Madrid, los días de 3 de febrero, 20 de abril y 14 de octubre. Asimismo, la Biblioteca colabora en la elaboración del catálogo colectivo de universidades españolas con sus registros catalográficos.



- *VIII Jornadas CRAI*. Celebradas los días 29 y 30 de abril en la Universidad de Alicante, dedicadas a la *Aplicación en el mundo laboral de las competencias informacionales e informáticas (CI2)*. Asisten por parte de la BUZ Elena Escar, Matilde Cantín y Gloria Serrano.
  - *II Jornadas de Calidad y Bibliotecas* (Universidad de Málaga, 20-21 de mayo). Asistencia de Cristina Seguí y Ramón Abad. Cristina Seguí presentó la comunicación titulada *El trabajo en grupo en el desarrollo del Plan de Mejora de la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza*.
  - Competencias informacionales: Participación de Elena Escar en las *Jornadas ALFIN-REBIUN* (Universidad de Granada, 17 de junio).
- o Consorcios.
- Mesa de Consorcios. Participación del Director en el Grupo de Consorcios de Bibliotecas, en representación de las bibliotecas del Grupo-9 de Universidades, en las reuniones mantenidas en Madrid los días 6 de mayo, 25 de octubre, 17 de noviembre y 20 de diciembre), en las que se negoció con la FECYT la suscripción nacional del producto Scopus, de Elsevier. La licencia se firmó el 31 de diciembre.
  - Grupo-9 de Universidades. El Director, Ramón Abad, continúa ejerciendo la representación del Grupo en las reuniones de consorcios.



- FESABID (Federación Española de Sociedades de Archivística, Biblioteconomía, Documentación y Museística). Relación a través de ANABAD-Aragón, asociación miembro de la Federación.
- ANABAD-Aragón (Confederación Española de Asociaciones de Archiveros, Bibliotecarios, Museólogos y Documentalistas – Rama Territorial de Aragón), con la que existe un convenio de colaboración.
- GEUIN (Grupo Español de Usuarios de Innovative). Asistencia de Teresa Muñoz e Ignacio Puyo a la VIII Asamblea del Grupo, que tuvo lugar en Madrid, el día 24 de marzo. Tras la reunión, Inmaculada Cantín participó en un Taller sobre "Millennium Makeover", los días 25 y 26 de marzo.
- GTBIB (Programa para gestión del servicio de obtención de de documentos). Participación de Cruz Joven en la reunión del Grupo, en la Biblioteca de la UNED (Madrid) el día 21 de junio.
- 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 2010 un total de 11.002 referencias de artículos -un 35% más que el año anterior-, a pesar de que el número de revistas vaciadas es de 93, dos menos que en 2009.
- DOCUMAT (Red Bibliotecaria y Documental Matemática).
- C-17 (Catálogo colectivo que agrupa las colecciones de publicaciones periódicas de ciencias de la salud).
- Organizaciones profesionales internacionales



- IFLA (Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas). Es miembro activo de la Sección de Patrimonio y Libro Antiguo.
- LIBER (Liga Europea de Bibliotecas de Investigación). Miembro activo.
- *4. Leipziger Kongress für Information und Bibliothek* (<http://www.bid-kongress2010.de/einladung.htm>), celebrado en Leipzig, los días 15 a 18 de marzo, organizado por la BID (Bibliothek und Information Deutschland), en el cual España participaba como país invitado. La participación de profesionales de diferentes tipos de bibliotecas (públicas, universitarias, nacionales/autonómicas), fue coordinada por el Ministerio de Cultura. de Asociaciones de Bibliotecarios y Documentalistas). Ramón Abad, Director de la BUZ, presentó la comunicación *Changing roles, changing models: university libraries as leaders of the academic paradigm shift in Spain*.

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

- *Tecnimap – XI Jornadas sobre Tecnologías de la Información para la Modernización de las Administraciones Públicas*, Zaragoza, 6-9 de abril de 2010. Asiste el Director de la Biblioteca.

Asimismo, hay que reseñar las siguientes actividades de carácter profesional:

- Participación del Director de la BUZ, como evaluador seleccionado para la evaluación de proyectos



presentados a la Convocatoria del Plan Nacional i+d B 2010, tarea que desarrolló durante los meses de febrero y marzo.

- Publicación por la Federación Española de Asociaciones de Archiveros, Bibliotecarios, Arqueólogos, Museólogos y Documentalistas (ANABAD) de la traducción al español de la 2ª edición del libro de Roswitha Poll y Peter te Boekhorst, *Medición de la calidad: medición del rendimiento en las bibliotecas*, en el *Boletín de la ANABAD*, Vol. LIX, nº 3 (2009). El original, en inglés, fue publicado por la IFLA en 2007. La traducción ha corrido a cargo de Ramón Abad Hiraldo, Director de la BUZ, y Belén Altuna Esteibar, directora de la Biblioteca de la Universidad Pública de Navarra.

### *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 Aragonés)
  - 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
  
- Convenios de proyectos específicos
  - Convenio de colaboración con el Instituto Bibliográfico de Aragón, del Gobierno de Aragón, para la confección del Catálogo Colectivo del Patrimonio Bibliográfico (CCPB), gestionado por el Ministerio de Cultura.
  - Convenio con el CERN (Centre National de la Recherche Nucleaire), para el soporte técnico y mantenimiento del CDS-Invenio, utilizado en el Repositorio Zaguán.



- Convenio específico de colaboración entre las Universidades de La Laguna, Santiago de Compostela y Zaragoza para el desarrollo de un modelo de curso en competencias informacionales para el grado en el ámbito de las bibliotecas universitarias. Mayo de 2.010.
  
- Proveedores  
Las relaciones con los proveedores son aspectos cada vez más relevantes en la estrategia de alianzas de la Biblioteca, pues son mutuamente beneficiosas y ofrecen un valor añadido a las transacciones meramente comerciales. Se pueden citar, como muestra, las siguientes:
  - Sesión formativa sobre la plataforma *Emerald*, a cargo de Jordi Caralt, representante de la editorial. Impartida el día 26 de octubre, en la Facultad de CC. Económicas y Empresariales.
  - Gestión y organización en la Universidad de Zaragoza del acto de concesión a David Martín Clavo de un premio internacional al mejor expediente de 2009 en el campo de la ingeniería informática, que otorga el Institute of Electrical and Electronics Engineers (IEEE), con motivo de su 125 aniversario. El acto tuvo lugar en la sala Joaquín Costa del Paraninfo, y estuvieron presentes el delegado de IEEE en España, Federico Peña, el vicerrector de Investigación, José Ramón Beltrán; el director del Centro Politécnico Superior (CPS), Enrique Masgrau Gómez, y el director de la EUITI, José David Bel Cacho.



## ***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). El Comité se ha reunido los días 22 de abril, en Huesca, y el 18 de noviembre, en Zaragoza.

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. Así pues, han elaborado los documentos de Política de Calidad, Sistema de documentación del SGC, Revisión de la dirección, Procedimiento de sugerencias del personal. Asimismo, se encarga de la elaboración gestión e información de resultados de las encuestas, que en 2010 han sido: la encuesta de satisfacción de los alumnos, que se hace cada dos años (el informe está accesible en [http://biblioteca.unizar.es/documentos/encuestas\\_estudiantes\\_2010.pdf](http://biblioteca.unizar.es/documentos/encuestas_estudiantes_2010.pdf), y la encuesta de clima que se realiza anualmente al personal de la BUZ. Consultable de forma restringida en la Intranet

([http://biblioteca.unizar.es/intranet/documentos/calidad/Informe\\_Encuesta\\_clima\\_interno\\_2010.pdf](http://biblioteca.unizar.es/intranet/documentos/calidad/Informe_Encuesta_clima_interno_2010.pdf))

La publicación del número 4 del Boletín *Tirabuzón* ha sido otra de las acciones llevadas a cabo por el Comité, con la constante colaboración de José Manuel Ubé en el apartado del diseño.

### *Proceso de acreditación*

Durante el año 2010 la BUZ ha centrado sus esfuerzos en el proceso de autoevaluación y elaboración del correspondiente Informe, quedando ya lista para la evaluación externa y la presumible obtención del sello de calidad. Para ello, ha sido fundamental la constitución del Comité de Autoevaluación, que se constituyó el 15 de octubre de 2009, integrado por las siguientes personas:

- Ramón Abad, Director de la BUZ, en calidad de Presidente.
- Celia Cañadas, Responsable de la Unidad de Calidad y Racionalización, responsable de la administración de la herramienta "Perfil".
- Cristina Seguí, Responsable de Área de evaluación y gestión de la calidad de la BUZ y coordinadora del proceso de autoevaluación.
- Mercedes Ansón, Responsable de Área de Proceso Técnico y Gestión de la colección de la Biblioteca Hypatia
- Gemma Barrio, Técnico de la Unidad de Calidad de la UZ
- Esther Bentué, Responsable de Adquisiciones Centralizadas de la BUZ
- Elena Escar, Directora de la biblioteca de la EPS (Huesca)
- Sergio Grafiada, Director de la biblioteca de la Facultad de Derecho
- Miguel Ángel Lope, Profesor del Dpto. de Ingeniería de Diseño y Fabricación
- Rosa Pueyo, Técnico de Biblioteca de la Facultad de Ciencias
- José Yagüe, Profesor del Dpto. de Ingeniería de Diseño y Fabricación.



El Comité se ha reunido con fecha 20 de abril, 10 de mayo, 18 de junio (asiste Carmen García de Elías en calidad de licenciataria del proceso de autoevaluación, para verificar y homologar el proceso y la puntuación obtenida) y 8 de octubre.

La autoevaluación con la herramienta "Perfil" finalizó en junio, al ser homologada por la licenciataria del Club de Excelencia en Gestión (CEG), quien estimó un total de 438 puntos (sobre un máximo de 1.000 puntos). Esto dio pie a optar por el sello EFQM 400+, para lo que se preparó el preceptivo informe, cuyo borrador quedó consensuado por el Comité y listo para enviar al CEG (gestores del sello EFQM) a finales de octubre. El Informe está accesible con carácter restringido en la Intranet de la BUZ ([http://biblioteca.unizar.es/intranet/documentos/calidad/INFORME%20DE%20AUTOEVALUACION\\_%20OCTUBRE.pdf](http://biblioteca.unizar.es/intranet/documentos/calidad/INFORME%20DE%20AUTOEVALUACION_%20OCTUBRE.pdf))

Asimismo, la Biblioteca Hypatia de Alejandría, del Centro Politécnico Superior y de la EUITI, posee desde julio de 2006 la certificación de su Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a la norma ISO 9001:2008, emitida por AENOR, realizando hasta la fecha con éxito todas las auditorías tanto internas como externas efectuadas.

#### ***e. Gestión del presupuesto***

La Universidad de Zaragoza dedica a su Biblioteca, contando gastos de personal y de adquisiciones, el 3,37% de su presupuesto (9.673.907€), de los que el 32,4% (3.134.737€) corresponden a adquisiciones bibliográficas. El gasto en adquisiciones se ha visto

reducido en su conjunto en un 14,2% con respecto a 2009. El desglose de las mismas es como sigue:

<b>Concepto</b>	<b>Gasto (€)</b>	<b>%</b>
Monografías	432.235	13,74 (baja 3 puntos con respecto a 2009)
Revistas	2.365.549	75,53
Bases de datos	336.953	10,73
<b>TOTAL</b>	<b>3.134.737</b>	<b>100</b>

Tabla 3. Gasto adquisiciones UZ

El 74% de la inversión en adquisiciones se gasta en recursos electrónicos (revistas y libros electrónicos y bases de datos) superando por tanto al papel.

La mayor parte del presupuesto de adquisiciones (casi el 90%) se canaliza a través de la Biblioteca y solamente poco más del 10% de las adquisiciones se gestionan desde los departamentos, que corresponden casi en su totalidad a monografías, lo que quiere decir que todavía se adquieren gran cantidad de libros fuera del cauce de las biblioteca (el 65%, frente al 35% de las bibliotecas).

La Unidad de Suscripciones ha elaborado, al igual que en años anteriores, el Informe – Evaluación del gasto total de la Universidad en adquisiciones y su distribución, 2010, en el que se analiza en profundidad este aspecto, mediante desgloses por macroáreas, centros y departamentos.

El año 2.010 ha estado marcado, sin duda, por los recortes presupuestarios originados por la situación de crisis económica y consecuente recorte del gasto público. El presupuesto asignado específicamente por la Universidad para tareas relacionadas con la Biblioteca 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	2.876.600
501	Biblioteca Universitaria – Gastos Generales	47.822
502	Proyecto Informatización Biblioteca	72.663
430	Centro de Documentación Científica Gestión centralizada del servicio de acceso al documento	46.750
TOTAL		3.043.835

Tabla 4. Presupuesto asignado a la actividad de la BUZ

Este presupuesto es en total un 5,6% inferior al del año anterior (3.225.448), si bien la rebaja oscila entre el 5% del gasto en suscripciones al 22% de la cuenta dedicada a gastos generales de la Biblioteca o el 9% del gasto en el área de automatización.

En cuanto a **financiación extrapresupuestaria**, tanto de la UZ como externas, de actividades de la Biblioteca, se han obtenido en 2010 un total de 37.278€ en virtud de los ingresos y ayudas provenientes de:

- *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, 2010.*
- Ayudas para la realización de actividades culturales, convocadas por el Vicerrectorado de Proyección Cultural y Social de la UZ., 2010.
- *Vicerrectorado de Economía. Ayuda extraordinaria para el tratamiento de la colección de fondo antiguo (pago a becarios de apoyo y coordinadora técnica de la segunda fase del proyecto).*



## 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 y su evolución con relación al año anterior:

Colectivo	2010	Variación (2009)
<i>Estudiantes</i>	36.778	+4,6%
<i>PDI</i>	3.745	+1,8%
<i>PAS</i>	1.962	+4,5%
<b>SUBTOTAL (Comunidad universitaria)</b>	<b>42.485</b>	<b>+4,3%</b>
<i>Usuarios externos</i>	9.794	+18,5%
<b>TOTAL</b>	<b>52.279</b>	<b>+6,7%</b>

Tabla 5: Usuarios con carné de préstamo



Se puede observar un aumento generalizado en todos los colectivos, muy especialmente en el de usuarios externos, cuyo incremento casi iguala en número al de alumnos.

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

El desglose por formatos de las cifras correspondientes a las colecciones de la Biblioteca ofrece los siguientes datos:

- *Materiales impresos*

El número de **monografías** impresas de la colección de la BUZ alcanza 1.054.660 ejemplares, lo que supone un pequeño aumento del 0,8% con respecto a 2009. Hay que tener en cuenta que el número de nuevas adquisiciones ha descendido en 4.075 ejemplares (-15,4%) con relación a 2.009, efecto indudable de los recortes presupuestarios. En cuanto a las **publicaciones periódicas**, la colección total de revistas en papel asciende a 28.934 títulos, de los que 5.862 son suscripciones vivas. Este dato se completa con los referentes a revistas electrónicas, que se tratan en el apartado siguiente y se puede ver de manera conjunta en la tabla que se presenta a continuación. Puede sorprender que, a pesar de las reducciones presupuestarias de más del 5% en el capítulo de suscripciones, el número total de títulos suscritos haya aumentado un 7,2%. La razón hay que buscarla en el que el paso de papel a electrónico viene reforzado en algunas ocasiones con cambios en el modelo de suscripción, que en el caso de las publicaciones electrónicas suele ser en

forma de “paquetes”, que permiten acceder a un gran número de títulos a precios más ventajosos.

Soporte	Revistas vivas (Nº de títulos)	Revistas cerradas (Nº de títulos)	Totales
Papel	5.862 (-9,8%)	23.072	28.934 (+4,2%)
Electrónico	7.860 (+19,7%)	-----	7.860
Totales	13.722 (19,7%)	23.072	36.794 (+7,2%)

Tabla 6. Suscripciones y formatos

- *Recursos electrónicos*

En cuanto a las **revistas electrónicas**, los datos de la tabla anterior confirman la continuación del alza en las suscripciones a revistas electrónicas (+19,7%) y la disminución de las de papel (-9,8%). Así, el porcentaje de títulos suscritos por la UZ accesibles electrónicamente asciende ya a 57,2%, frente al 50% del año anterior.

La BUZ mantiene suscripción y da acceso por IP a través de la red a un total de 53 **bases de datos** de pago. El número de **libros electrónicos** comprados por la BUZ en 2.010 es de 360, de la Editorial Elsevier, que sumados a los 986 títulos de la editorial Springer adquiridos en 2.009, da un total de 1.346 libros en este formato.

- *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 144.563 unidades, un ligero aumento del 1,8% más con relación al pasado año.

- *Fondo antiguo*





La BUZ cuenta con una de las mejores colecciones históricas de España, integrada por 420 manuscritos, 406 incunables, 29.582 impresos desde 1.501 a 1.800 y 27.519 de 1,801 a 1.900. Los aumentos en el número de ejemplares se debe a la catalogación de libros de la colección no registrados anteriormente y no a la compra de este tipo de obras. 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.

En lo que se refiere al **expurgo** de las colecciones, en 2.010 se han dado de baja de la colección un total de 13.313 ejemplares.

### ***c. Catalogación***

Al terminar 2009, el catálogo automatizado de la BUZ, *Roble*, contaba con un total de 890.713 volúmenes informatizados (identificados con código de barras), que corresponden a 579.836 títulos diferentes, tanto de monografías como de materiales especiales. A lo largo del año se introdujeron en el catálogo 27.616 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. No incluyen, sin embargo, 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 virtud del cual prestó servicio como catalogadora Dña. Ana Novales, contratada durante seis meses (junio a diciembre



de 2.010). En la edición de marzo de 2010, el número de registros de los que había al menos un ejemplar de la colección de fondo histórico de la Universidad de Zaragoza eran 25.834, aunque el número de ejemplares que figuran en dicho catálogo sea mucho mayor. La catalogadora contratada para este trabajo durante los meses de junio a diciembre fue Ana Novales.

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.

La BUZ aporta sus datos catalográficos al Catálogo Colectivo de REBIUN (<http://rebiun.absysnet.com/cgi-bin/rebiun/O7461/ID60de1bd2?ACC=101>), que permite consultar los fondos de 74 bibliotecas universitarias y de investigación españolas y que es esencial para el servicio de acceso al documento.

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

Aunque no ha habido cambios substanciales en el terreno de las tecnologías de la información, conviene enumerar los sistemas utilizados para la gestión de los productos y servicios de la BUZ:

- o Automatización: Catálogo *Roble*. El software utilizado es el Innopac Millennium, de la empresa Innovative Interfaces Ltd. Cuenta con los módulos de Catalogación, Circulación, Publicaciones



Periódicas, Web Bridge y Electronic Resources Management (ERM). Combina la gestión informática centralizada del sistema con el trabajo de alimentación del catálogo y gestión de servicios.

- Repositorio *Zaguán*. Utiliza el software CDS Invenio, del CERN (European Organization for Nuclear Research). Está gestionado informáticamente, al igual que Roble, por la Unidad de Automatización.
- GtBib – SOD. Software utilizado para la gestión del servicio centralizado de préstamo interbibliotecario y acceso al documento, que se ubica en el Centro de Documentación Científica.
- RefWorks. Software de gestión de referencias bibliográficas, gestionado a través de la BUZ, cuyo número de cuentas ha aumentado un 38%. Así, los datos de 2.010 muestran a 614 nuevos usuarios, que sumados a los 1.594 ya existentes, alcanzan un total de 2.208 usuarios, que han utilizado la herramienta a través de 14.000 sesiones.
- Plataforma Moodle. Software utilizado para la gestión de los cursos virtuales de formación en competencias informacionales.
- Plataforma BSCW. Software de gestión compartida de información, utilizada para el trabajo de las Comisiones, Subcomisiones y Grupos de Mejora de la BUZ.

La Unidad de Automatización y el Centro de Documentación Científica han colaborado o desarrollado en mayor o menor grado aplicaciones específicas para otras tareas, como, por ejemplo SIDERAL (Base de datos de la producción científica), gestionada por el Vicerrectorado de Investigación, y en la



que colabora la BUZ (también la aplicación de soporte de la Bibliografía Recomendada, ahora en completa revisión por el Grupo de Trabajo creado "ad hoc").

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, si bien se resentirán a partir de ahora, al haberse cerrado la Biblioteca del Instituto de Ciencias de la Educación<sup>1</sup>. La Biblioteca General sigue cerrada por las reformas del Edificio del Paraninfo. También hay que reseñar que la Biblioteca CAI-Universidad mantiene por segundo año consecutivo 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	276
Horas de apertura semanal de la biblioteca	69,5
Puntos de servicio (número de bibliotecas)	25
Superficie en m2 de la biblioteca	22.609
Número de puestos de lectura	4.812
Salas para audiciones o formación (nº de puestos)	116
Salas para trabajo en grupo (nº de puestos)	142

---

<sup>1</sup> Al haber estado abierta la mitad de año, cuenta en esta Memoria como punto de servicio en activo a todos los efectos.



Estanterías (metros lineales)	46.733
-------------------------------	--------

Tabla 7. Espacios y equipamiento

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

En este apartado hay que reseñar la ejecución de la Segunda Fase del Proyecto de actuación de control de la plaga de hongos detectada en la Biblioteca General de la Universidad de Zaragoza y que había afectado a una parte importante de la colección de fondo antiguo.

La actuación se llevó a cabo en la colección bibliográfica de fondo antiguo de la Biblioteca General de la Universidad de Zaragoza, entre el 01-09-2010 y 30-11-2010, permitiendo dar continuidad y conclusión al trabajo ya iniciado en 2009, que tuvo por objetivo controlar un brote de actividad fúngica que había sido detectado en la mencionada colección. La Profesora Adelaida Allo ha seguido actuando como coordinadora y responsable técnica del Proyecto, para el que se ha contratado a 5 becarios, que han continuado las tareas de revisión y limpieza del fondo afectado. Como resultado, se ha logrado inhibir la plaga y se han tratado un total de 1.326 ejemplares. De los 69 ejemplares en peor estado se han seleccionado, por su valor o rareza, 17 para ser restaurados. El Vicerrectorado de Economía ha colaborado con el 60% del coste del Proyecto.

Asimismo, se compraron cinco aparatos electrónicos de medición de la temperatura y humedad ambiental para colocar en los espacios donde está previsto instalar los depósitos de las Biblioteca General en el Paraninfo.

### **III. PROCESOS CLAVE**

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

##### *Consulta*

A pesar de la reserva que siempre hay que tener sobre los datos relativos a la consulta en sala, debido a la dificultad de su medición y a la imposibilidad de saber si realmente quienes entran a una biblioteca la utiliza, incluimos aquí, al igual que en años anteriores y porque es el dato que REBIUN incluye en sus estadísticas, el número de visitas anuales a la biblioteca como unidad de medida. Así, en 2.010 se registraron 3.408.172 **visitas** a lo largo del año, casi un 15% más que en 2.009, lo que puede explicarse por la ampliación de horarios de algunas bibliotecas como salas de estudio durante las épocas de exámenes.

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	585.319	+64,5%
Consultas a bases de datos	574.161	Estable
Documentos descargados	603.732	+18,2%

Tabla 8. Uso de recursos electrónicos

Las consultas a recursos electrónicos desde ordenadores fuera de la red local de la UZ, mediante la funcionalidad **EZ-Proxy**, que permite la conexión de los usuarios desde

cualquier ubicación las 24 horas del día, ha continuado aumentando. Tomando como dato el número de IPs diferentes desde las que se ha accedido nos da idea de la demanda cada vez más diversificada de este servicio, lo que puede dar una idea de su implantación y popularidad entre los usuarios. Los datos de los últimos años son:

<i>Año</i>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
<i>Nº IPs</i>	8.083	16.025	27.812	39.037	56.658

Tabla 9. Uso remoto a través de EZ Proxy

### *Préstamo*

El préstamo a domicilio ha experimentado un ligero descenso (-4,4%), situándose en 312.916 transacciones (préstamos + renovaciones). El desglose es el siguiente:

<b>PDI</b>	<b>Alumnos</b>	<b>Otros</b>
53.054	239.794	19.948
17%	76,7%	6,3%

Tabla 10. Préstamo a domicilio

Porcentualmente, las cifras de PDI y alumnos se mantienen, aunque con un pequeño repunte positivo de seis punto porcentuales. Más importante es la caída del préstamo a "Otros" (PAS y usuarios externos) casi del 50% con respecto al 2009.

El éxito de la función "Mi cuenta de usuario" para la gestión automática de las reservas y renovaciones desde el ordenador en cualquier momento del día o de la noche se consolida, como prueban los datos disponibles, que registran un fuerte incremento de las operaciones a través del OPAC-



WEB: 21.033 autorreservas y 45.399 autorrenovaciones, lo que supone un aumento del 18,7% y del 21,8% respectivamente, con respecto a 2.009.

Dentro de la filosofía de "biblioteca de ventanilla única" en la que se enmarcan estas funcionalidades, es necesario mencionar, dada su estrecha relación, el servicio "tránsito" de préstamos, que permite al usuario la recogida y devolución de las obras prestadas en cualquier biblioteca de la red. El número de obras en tránsito durante 2.010 fue 29.468, siendo las Bibliotecas "María Moliner", la Facultad de Educación y la del Campus de Teruel las que más transacciones de este tipo registraron.

### ***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 2010 son los siguientes:

<b>Tipo consulta</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Observaciones</b>
<i>Mostradores</i>	18.107	
<i>Especializadas</i>	1.067	Tipología: <ul style="list-style-type: none"><li>• Bibliografía: 676</li><li>• Localización fondos: 223</li><li>• Préstamo: 71</li><li>• Otras: 97</li></ul>
<i>Buzón</i>	101	
<i>Total</i>	19.275	-27% con relación a 2.009

Tabla 11. Consultas de información





### ***c. Formación de usuarios***

La formación de usuarios y, dentro de esta, la introducción en los nuevos grados del Plan Bolonia de actividades formativas para las competencias transversales de manejo y gestión de la información –es decir, lo que se denomina formación en competencias informacionales o alfabetización informacional (ALFIN)- se está constituyendo como un eje estratégico fundamental de la actividad de la BUZ, en consonancia con la iniciativa de la CRUE, plasmada en el documento *Competencias informáticas e informacionales en los estudios de grado* ([http://rebiun.org/opencms/opencms/handle404?exporturi=/export/docReb/documento\\_competencias\\_informaticas.pdf&\]](http://rebiun.org/opencms/opencms/handle404?exporturi=/export/docReb/documento_competencias_informaticas.pdf&)), elaborado en 2.009 por una Comisión mixta CRUE-TIC y REBIUN. El trabajo se ha apoyado en una Subcomisión de la Comisión Técnica de la BUZ, creada a este efecto y liderada por Elena Escar. Dado que ya se han incluido referencias a sus aspectos de formación del personal (Apto....) y de relaciones institucionales (Aptdo.....), se incluyen a continuación los datos e informaciones relativas a los resultados de este Proyecto, así como información sobre otras actividades realizadas en el ámbito de la formación de usuarios durante el año 2.010. Los cursos se han iniciado formalmente en el Curso 2.010-2.011, siendo sus resultados en el primer semestre (septiembre-diciembre, 2.010) los siguientes:

Centro	Grados	Alumnos	Aulas virtuales
Zaragoza Veterinaria	Ciencia y tecnología de los alimentos	48	1
Zaragoza Ciencias Sociales y del Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo social</li> <li>• Relaciones laborales y recursos humanos</li> </ul>	259	3
Huesca Escuela Estudios Empresariales	Gestión y administración pública	29	1
Huesca Escuela Politécnica Superior	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ciencias ambientales</li> <li>• Ingeniería agroalimentaria y del medio rural</li> </ul>	86	2
Teruel Ciencias Sociales y Humanas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maestro en educación infantil</li> <li>• Maestro en educación primaria</li> </ul>	203	4
Teruel Escuela Politécnica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingeniería electrónica automática y</li> <li>• Ingeniería informática</li> </ul>	14	2
Total		639	16

Tabla12. Resultados plan formación competencias informacionales

Los datos globales de formación de usuarios, recogidos en la tabla, nos muestran un aumento importante (18%) del número total de cursos, si bien contrasta con una disminución de más del 14% en el número de asistentes, lo que puede explicarse por el enfoque más centrado en la impartición de los nuevos cursos dentro de los grados, con una diferente distribución a lo largo del curso. En cuanto a las herramientas y materiales formativos disponibles en red, el aumento ha sido espectacular y tiene su origen en la necesidad de elaborar instrumentos de apoyo para la nueva formación virtual.

Nº de Cursos	Nº asistentes a cursos	Tutoriales y otros materiales formativos en red
130 +18%	3.447 -14,5%	25



Tabla 13. Cursos de formación de usuarios

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.

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

##### *Bibliografía recomendada*

A lo largo de 2010 se ha trabajado en la mejora de la base de datos que sirve para el control y difusión de la bibliografía recomendada. Ha sido prioritaria la mejora en la comunicación con el PDI, automatizándose el envío y control de los listados para la verificación de los datos. Se ha trabajado sobre todas las asignaturas de titulaciones de grado y "a extinguir". Sobre un total de más de 5.057 asignaturas que se imparten, la biblioteca ha actuado en más de 3.800 asignaturas susceptibles de tener bibliografía recomendada. En un total de 2.195 asignaturas se ha revisado, normalizado y adquirido la bibliografía recomendada por el profesor.

En el proceso de adquisición de lo BR se han tenido en cuenta los datos de préstamo de los documentos recomendados. Estos datos han sido incorporados a esta base de datos, lo que ha contribuido a una mayor eficiencia en la adquisición de los documentos. Más de 37.000 ejemplares están disponibles en alguna de nuestras



bibliotecas, lo que supone un 95% del total de la 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 2.010 *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 registros 31/12/2010	Adiciones 2010	Crecimiento %
Artículos de revista	19.836	2.237	+12,7%
Monografías	20.779	2.618	+14%
Analíticas (capítulos de libro, ponencias de congresos, etc.)	3.984	1.686	+72%
<b>Total</b>	44.599	6.541	17,2%

Tabla 14. Registros bibliográficos en *Sideral*

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 2.472, que es prácticamente el 100% del profesorado con dedicación completa.



### *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	1.488	8.268	9.756
La BUZ como centro proveedor	627	2.429	3.056
<b>Total</b>	<b>2.115</b>	<b>10.697</b>	<b>12.812</b>

Tabla 15. Datos Servicio de Obtención de Documentos

Como puede comprobarse, las cifras son muy similares a las de 2.009, excepto en las peticiones de fotodocumentación enviadas por la BUZ como centro proveedor, lo cual se explicaría por la cada vez mayor disponibilidad electrónica de muchos documentos y la competencia que para este servicio suponen algunas agencias de suministro de documentos, como por ej. Subito. Se mantiene el nivel de peticiones de la BUZ y permanece estable el préstamo de originales en ambas direcciones.

Contrasta el número de peticiones a centros extranjeros (1.698 o el 17,4% de las solicitudes realizadas por la BUZ) con las escasas 81 solicitudes (2,6%) procedentes de bibliotecas extranjeras.

En cuanto a la eficiencia y rapidez del servicio, el 90% de los artículos solicitados a bibliotecas de REBIUN se reciben en menos de seis días. Ha disminuido satisfactoriamente el tiempo medio de entrega de los documentos solicitados por los usuarios de la BUZ, que se sitúa ahora en 2,8 días



(frente a los cuatro días y medio de 2.009). También mejora la rapidez de envío de documentos solicitados por otras bibliotecas, cuyo tiempo medio baja de 1,5 a 1,34 días.

### *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 y en el desarrollo de otra acción clave en el Plan Estratégico de la BUZ: el depósito en *Zaguán* de los trabajos de fin de grado y de fin de máster, ahora obligatorios en todos los nuevos grados. A lo largo del año y dentro del plan previsto, se ha trabajado en el desarrollo de un programa piloto en la Biblioteca Hypatia en el que se ha experimentado con éxito un sistema de gestión de dichos proyectos desde su inicio, en el que, además del personal de la Biblioteca, han colaborado los administradores de los dos centros, Centro Politécnico Superior y Escuela Universitaria de Ingeniería Técnica Industrial. Se han elaborado unas directrices que se espera puedan extrapolarse a los demás centros y, así, iniciar un plan conjunto de alimentación del repositorio institucional con este tipo de materiales en 2.011. En cuanto al repositorio en su conjunto, los datos de la documentación incorporada en 2.010 son los siguientes:

Colección	Total documentos 31/12/2010	Documentos añadidos en 2010
Manuscritos	344	2
Incunables	381	-
Archivo histórico	176	-
Impresos (S. XVI-XIX)	908	333



Tesis	167	55
Revistas	4	2
Libros e informes	1064	-
Otros: Trabajos académicos, artículos, capítulos de libro...	248	-
TOTAL	3.292	392 (+27%)

Tabla 16. Colecciones en el Repositorio Zaguán

En cuanto a la utilización, *Zaguán* recibió en 2.010 un total de 22.483, un 25,8% más que en 2.009, y que corresponden 16.027 usuarios individuales, que han accedido a 161.592 páginas, siendo las más visitadas las tesis doctorales (11% de los accesos), seguidas a distancia por los manuscritos (2,4%), las revistas, (1,6%) y los incunables (1,5%).

La Biblioteca Digital de Fondo Antigo se ha seguido alimentando gracias a las últimas ayudas para la digitalización, concedidas por el Ministerio de Cultura a la Biblioteca en 2.009. Así, se han podido incluir, entre otros, los fondos americanistas (178 obras), una selección de los cuales han participado en la Exposición Virtual *América Escrita* (Véase Apartado III. e.) y se ha colaborado con la Real Academia de Ciencias Exactas, Físico-Químicas y Naturales para la digitalización e inclusión en *Zaguán* del *Boletín de la Academia de Ciencias*, desde su origen en 1916.

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

En cuanto a las tesis doctorales, en 2.010 se han incorporado al repositorio 55 nuevas tesis.



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

#### *Actividades culturales y exposiciones*

El año 2.010 supone la consolidación del ciclo actividades culturales denominado **ExLibris**, iniciado en 2.009, 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 realizadas bajo esta marca durante 2.010 fueron:

- *Un mundo de papel: homenaje a Eduardo Gálvez.* Biblioteca de Humanidades "María Moliner". Exposición de 1 de marzo a 10 de abril de 2010. La Exposición recorre la biografía y trayectoria académica de Eduardo Gálvez, así como su vinculación con el mundo de la papiroflexia, en el que se recogen documentos y papirolas de las personalidades más relevantes a escala nacional e internacional en este arte (Ligia Montoya, Akira Yoshizawa y otros). Con la colaboración del Colegio Mayor Universitario Pedro Cerbuna, el Vicerrectorado de Proyección Cultural y Social y la Facultad de Filosofía y Letras.
- *Encontré el escenario para desahogarme: notas sobre las redes sociales en clave de género.* Conferencia de Isabel Espinal, bibliotecaria de la Universidad de Massachusetts, en Amherst. Organizada por la BUZ y el Observatorio de Igualdad de Género, con la colaboración de la Embajada de los Estados Unidos en España y la revista Educación y Bibliotecas. 27 de mayo, en la Biblioteca de Humanidades "María Moliner".





- Pioneras de la educación en Aragón. Exposición organizada por el Observatorio de Igualdad de Género y la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza para conmemorar el establecimiento del libre acceso de las mujeres a las enseñanzas media y superior hace ahora cien años. A partir de su inauguración en la Biblioteca de Humanidades "María Moliner", el 20 de octubre, ha recorrido los campus universitarios Huesca y Teruel, en una gira que finalizó en febrero de 2.011. La inauguración consistió en un acto en el que participaron la directora del Observatorio de Igualdad, María Villarroya Gaudó, el director de la Biblioteca, Ramón Abad Hiraldo, las profesoras de universidad e hijas de pioneras, María Pilar Alfaro García y María Antonia Martín Zorraquino, así como Concha Gaudó Gaudó, comisaria de la exposición y Severino Escolano Utrilla, Decano de la Facultad de Filosofía y Letras, y Carmen Magallón Portolés.
- *1610-2010 Cuatrocientos años de la expulsión de los moriscos*. Actos celebrados el día 11 de Noviembre de 2010 en la Biblioteca de Humanidades María Moliner, acompañados de una Exposición de fondos de la Biblioteca sobre Bibliografía morisca. Organización a cargo del Departamento de Historia Moderna y Contemporánea y la Biblioteca de Humanidades María Moliner.



Asimismo, la BUZ La BUZ participa regularmente con sus fondos -especialmente el fondo antiguo- en exposiciones dentro y fuera de la Universidad de Zaragoza. Se observa una disminución de este tipo de eventos debido a los recortes presupuestarios de las institucionales por causa de la crisis económica. A lo largo del año, la BUZ ha participado en las siguientes:

- *Tierra y libertad: cien años de anarquismo en España, Zaragoza, Palacio de Sástago y Palacio de Montemuzo, octubre-diciembre 2010.* Organizada por la Diputación de Zaragoza y el Excmo. Ayuntamiento de Zaragoza.
- Exposición virtual *América escrita: fondos americanistas en bibliotecas universitarias españolas* (<http://www.americaescrita.us.es/america/>), organizada por el Grupo de Trabajo de Patrimonio Bibliográfico de REBIUN, en colaboración con la Biblioteca de la Universidad de Sevilla y el Archivo General de Indias como parte de los actos de celebración del Bicentenario de las Repúblicas Iberoamericanas. Inaugurada el 2 de diciembre.
- *Publicaciones*  
En el capítulo de publicaciones, hay que reseñar:
  - *Memoria de la Biblioteca, 2008.* (Colección de Documentos de la BUZ, N° 4)



- *Carta de Servicios*. (Colección de Documentos de la BUZ, N° 5)
- *Tirabuzón: Boletín informativo de la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza*, N° 4 (junio, 2010). números.

- *Prensa y medios de comunicación*

Al igual que en años anteriores, la masificación de las bibliotecas y salas de estudio universitarias durante las épocas de exámenes y la adopción de horarios especiales para satisfacer la demanda, ha vuelto a ser noticia en los medios de comunicación locales, tanto la prensa escrita como la virtual, la radio y la televisión, lo que queda confirmado por el hecho de que prácticamente la mitad de las apariciones en prensa tratan de este tema. Ha habido otros, no obstante, que también han acaparado la atención de los medios, como, por ejemplo, el regreso pendiente de la Biblioteca General a su ubicación en el Paraninfo, o las actividades culturales de la Biblioteca –muy especialmente la exposición de Papiroflexia.

La Biblioteca también colaboró con la televisión autonómica, Aragón TV, en un documental sobre la biografía de José Antonio Labordeta, en el que se mostró el legado de su hermano, Miguel Labordeta, donado a la Universidad de Zaragoza en 2009.



#### **IV. RESULTADOS**

##### **a. 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 2.010 la encuesta de clima se llevó a cabo en el mes de diciembre.

##### **b. Indicadores de resultados clave**

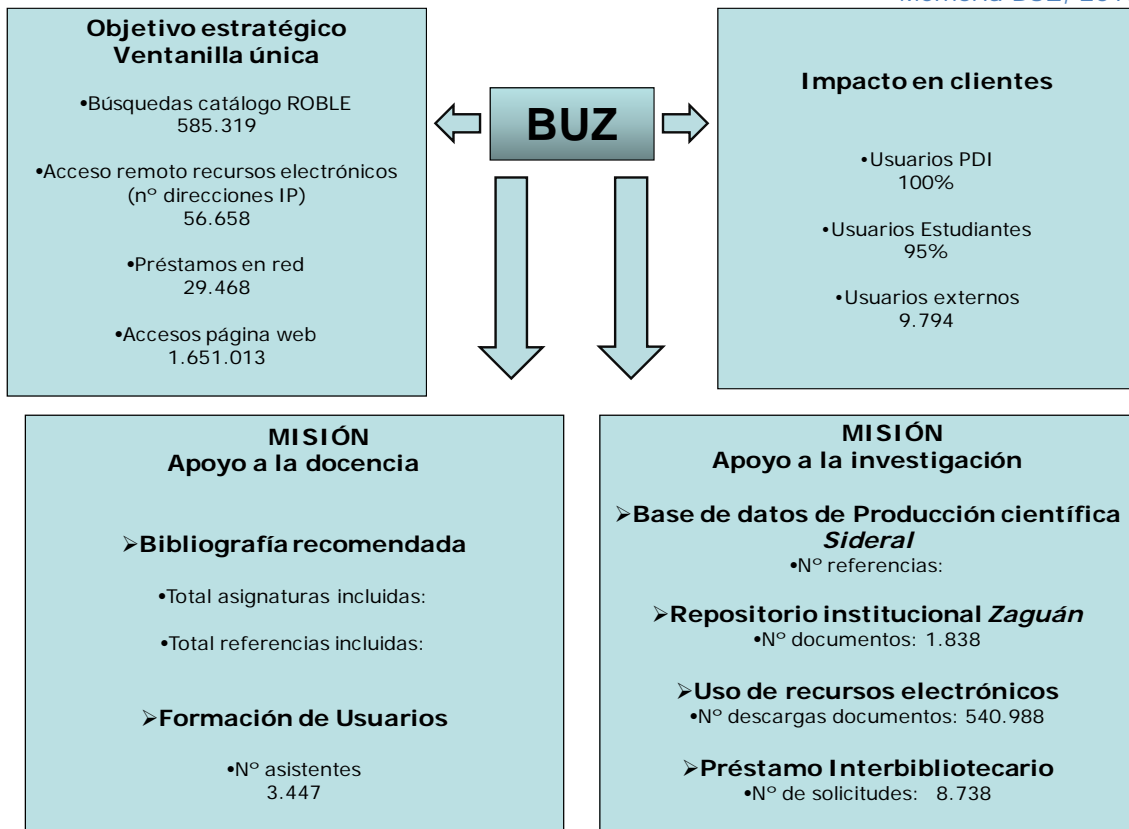


Figura 3. Esquema de resultados clave, 2010

### Usuarios externos

2006	2007	2008	2009	2010
668	813	1.953	8.259	9.794

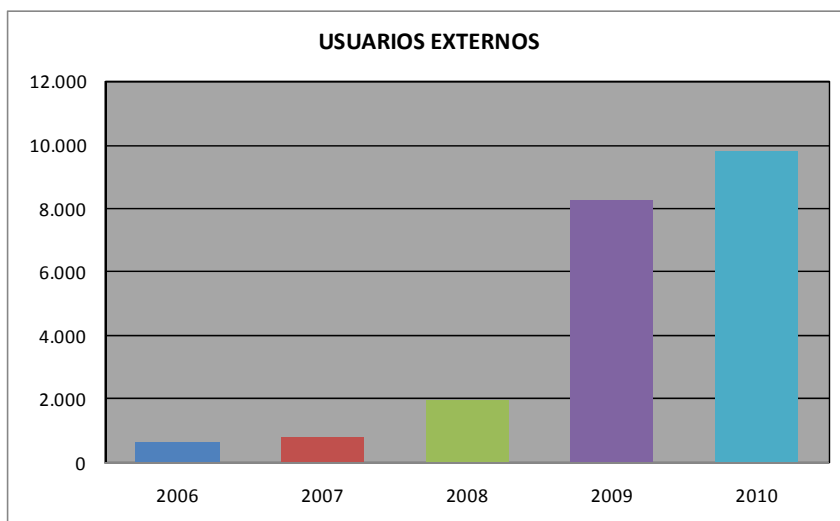


Figura 4. Usuarios externos

**Uso remoto de recursos electrónicos**

2006	2007	2008	2009	2010
8.083	16.025	27.812	39.037	56.658

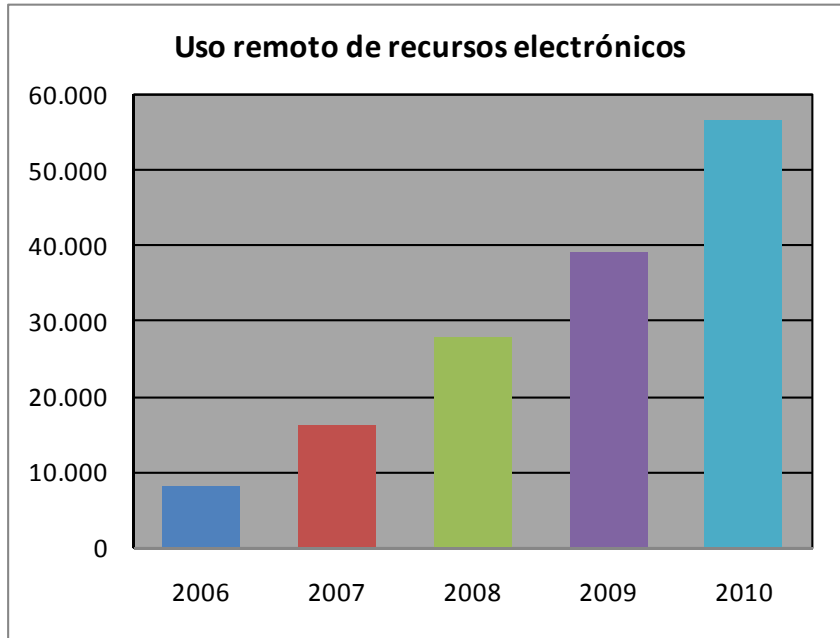


Figura 5. Uso remoto de recursos electrónicos

**Préstamos en red**

2006	2007	2008	2009	2010
5.231	5.748	14.921	20.642	29.468

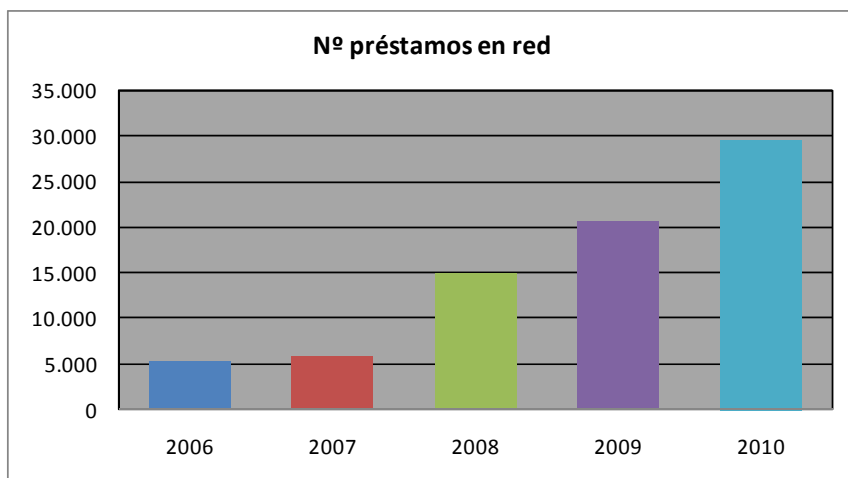


Figura 6. Préstamos en red



### Valoración global

	2005	2007	2008	2009	2010
Alumnos	3,33	3,75	3,79		4,09
PDI	3,74	3,97		4,17	

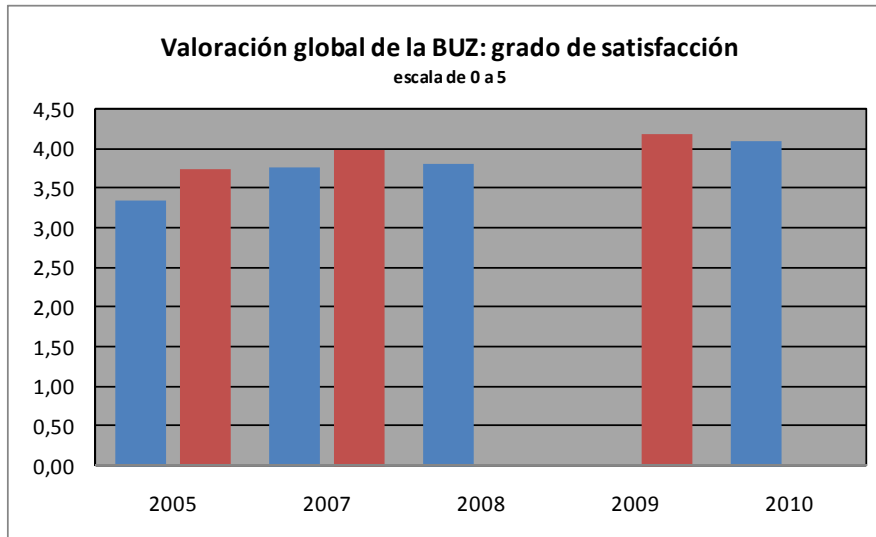


Figura 7. Valoración global

### c. Indicadores de satisfacción

Durante los meses de abril y mayo se llevó a cabo la encuesta bianual de satisfacción de los alumnos de la Universidad. Se trabajó sobre una muestra representativa por todos los centros de la Universidad y se realizaron las encuestas en las aulas, reforzadas por las encuestas que voluntariamente realizaron los alumnos en los mostradores de las bibliotecas y a través de Internet.



Tipo de encuesta	Nº encuestas	Porcentaje
<i>Muestreo centros</i>	2.351	75
<i>Mostradores</i>	651	21
<i>Página Web</i>	121	4
<i>Total</i>	3.123	100

De manera sintética, se pueden extraer las siguientes conclusiones:

- Incremento muy importante del uso de los servicios a través de Internet, habiendo pasado del 41 al 63% el porcentaje de estudiantes que manifiesta utilizar este servicio.
- Cerca del 80% de los alumnos utilizan la biblioteca para solicitar préstamos y también como lugar para estudiar apuntes. También es muy elevado el número de encuestados que accede a la consulta de fondos y a Internet.
- Destaca el incremento en la importancia que otorgan al papel de la biblioteca para sus estudios y a los servicios on-line.
- La media de todas las valoraciones ha experimentado un incremento del 2,6% con relación a 2.008 (3,48 puntos, frente a 3,39).
- El mayor incremento se ha producido en la valoración global (papel de la biblioteca para sus estudios), con un incremento de 8%. También se han producido incrementos superiores al 5% en los servicios on-line, la información/noticias que facilita la biblioteca, la oferta de cursos de formación, la atención a quejas y sugerencias y la facilidad para utilizar las bases de datos.



















- Descenso de un 4,5% en la valoración del grado de satisfacción con el personal, aunque ésta sigue siendo muy elevada (3,83).

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.



#### **d. Indicadores de rendimiento**

COMPROMISO	INDICADOR	OBJETIVO	FRECUENCIA MEDICIÓN	Datos/Observaciones	¿Se consigue el objetivo?
Garantizar espacios y equipamientos para la consulta de los fondos BUZ.	- Satisfacción de los usuarios con los espacios físicos y el equipamiento de las bibliotecas	3,7 (en una escala de 5)	Anual	Datos: Encuesta de satisfacción 2010: <b>3,41</b>  Aunque no se alcanza el objetivo sí se mejora con respecto a 2009: 3,3	
Facilitar los medios para reproducir cualquier documento de la biblioteca, de acuerdo a la ley de propiedad intelectual.	- N° equipos de reproducción de uso público	1 fotocopiadora	Anual	N° equipos de reproducción:  <b>75% con al menos, una fotocopiadora</b> <b>20% con impresora</b> <b>25% con escáner</b>  MEDIDAS→ Establecer una serie de directrices para que se permita la impresión aunque no haya impresoras públicas.	
Responder en un máximo de tres días laborables a las consultas generales y especializadas	- Porcentaje de consultas respondidas en 3 o menos días	100%	Mensual	Datos <b>100%</b> <b>Media 1,18 días</b>	
Informar de las incidencias relacionadas con los préstamos.	- Satisfacción de los usuarios con el préstamo (segmentado en alumnos y PDI)	3,75 (en una escala de 5)	Anual	Dato Encuesta de satisfacción <b>3,75</b>	
Garantizar un servicio ágil del préstamo en la red de bibliotecas BUZ	- Autorreservas y autorrenovaciones/total reservas y renovaciones	70%	Mensual	Datos de porcentaje de "Autorreservas": <b>71,52%</b>	
Ofertar cursos a todos los alumnos de nuevo ingreso en el inicio del grado/posgrado/Erasmus	- Porcentaje de alumnos de nuevo ingreso que reciben Cursos de Formación (segmentar por 1º, Erasmus y posgrados)	55%	Anual	Dato: <b>49,92%</b>	

Realizar cursos de formación en todos los centros y para todos los tipos de usuarios	- Horas impartidas por centro en cursos	4 horas	Semestral	Dato anual <b>Media de 22,37 h</b> Se tiene en cuenta también la formación Moodle.	
Poner a disposición de los usuarios materiales multimedia	- Incremento en el nº de usos de los materiales multimedia disponibles en la web de la BUZ	20% de incremento	Anual	Dato: <b>0%</b> <b>MEDIDAS → Acción de mejora para 2011: a desarrollar por la Subcomisión 2.0 + CDC</b>	
Informar de la bibliografía recomendada	- Nº de asignaturas actualizadas anualmente	90% obligatorias	Anual	Dato: <b>85 %</b>	
Poner a disposición de los estudiantes los recursos bibliográficos necesarios conforme a los planes de estudio de la UZ.	Nº de títulos de bibliografía básica recomendada disponibles/ total bibliografía recomendada	90%	Semestral	Dato: <b>83%</b>	
Evaluar anualmente con el PDI las propuestas de adquisiciones a través de los canales establecidos	- Grado de satisfacción con los RR. EE en las encuestas al PDI - Grado de satisfacción con la colección	3,5	Anual	Datos: <b>3,56</b> <b>3,55</b>	
Atender la demanda del PDI para incluir en SIDERAL la producción científica	- Nº de registros atendidos/ Total de peticiones	100%	Anual	Dato: <b>100%</b>	
Enviar los artículos electrónicos en un plazo máximo de cinco días	Porcentaje de artículos servidos antes de cinco días	90%	Mensual	Dato: <b>90 %</b>	
Garantizar, en el plazo de 48 horas, la respuesta con el máximo de pertinencia en las búsquedas.	- Número de búsquedas resueltas positivamente en menos de 48 horas	100%	Anual	Dato: <b>100%</b>	



Memoria BUZ, 2010

Garantizar los canales apropiados para la alimentación del repositorio y normalización de los materiales depositados.	- Crecimiento (%) de documentos accesibles en Zaguán - Crecimiento (%) de uso	25% 25%	Anual	Dato:  <b>45% de crecimiento</b>	
Realizar actuaciones de promoción y difusión cultural	- Nº de actuaciones culturales propias y en colaboración realizadas por la biblioteca	1 por trimestre	Anual	Dato:  <b>11 actos de promoción y difusión</b> Dato extraído de la Sección "Noticias" de la página web	

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

	2006	2007	2008	2009	2010
<b>I. Datos generales</b>					
Estudiantes	31.475	33.224	32.581	33.321	32.784
Estudios propios	1.583	1.638	2.504	1.827	3.994
Profesores	3.253	3.346	3.617	3.676	3.745
PAS	1.698	1.769	1.876	1.898	1.962
<b>Usuarios potenciales</b>	<b>38.009</b>	<b>39.977</b>	<b>40.578</b>	<b>40.722</b>	<b>42.485</b>
Usuarios externos	668	813	1.953	8.259	9.794
<b>II. Recursos:</b>					
<b>II.1. Instalaciones:</b>					
Centros bibliotecarios	25	25	25	25	25
Metros <sup>2</sup> de Bibliotecas	24.056	24.000	24.367	22.609	22.609
Nº de puestos de lectura	4.803	4.855	4.878	4.878	4.812
Equipamiento informático (uso intero)	169	171	176	175	176
Equipamiento informático (usuarios)	182	189	203	208	198
Lectores y reproductores	129	124	134	134	134
<b>II.2. Actividad</b>					
Consultas a bases de datos	478.424	544.188	378.428	574.733	574.161
Uso remoto de recursos electrónicos (direcciones IP's diferentes)	8.083	16.025	27.812	39.037	56.658
Préstamos (domiciliario)	281.379	278.025	287.134	327.530	312.916
<i>total préstamos por profesor</i>	<i>18.192</i>	<i>21.546</i>	<i>24.267</i>	<i>52.365</i>	<i>53.057</i>
<i>total préstamos por alumno</i>	<i>158.271</i>	<i>159.399</i>	<i>153.493</i>	<i>233.014</i>	<i>239.794</i>
<i>otros</i>	<i>15.173</i>	<i>18.005</i>	<i>17.317</i>	<i>42.151</i>	<i>19.974</i>
Asistentes a cursos de formación	1.993	3.117	3.158	4.082	3.447
<i>Nº de cursos impartidos</i>	<i>97</i>	<i>125</i>	<i>113</i>	<i>110</i>	<i>130</i>
<b>II.3. Fondo</b>					
Número de monografías	968.833	1.000.208	1.019.781	1.045.721	1.054.660
Número de nuevas adquisiciones	31.276	31.375	20.999	26.327	22.252
Número de revistas vivas	5.745	7.620	6.435	6.502	5.862
revistas electrónicas	4.229	7.406	6.367	6.564	7.860
Número de bases de datos	122	95	109	96	110
<b>II.4. Personal (P)</b>					
Personal bibliotecario	54	56	58	57	57
Otro personal	129	126	130	130	130
(Becarios)	1	2	1	5	5
<b>III. Datos económicos</b>					
Gasto monografías BUZ	254.911	220.778	272.274	258.551	149.893
Gasto monografías resto U.Z.	379.438	362.167	354.160	352.078	282.342
<b>Gasto total en monografías UZ</b>	<b>634.349</b>	<b>582.945</b>	<b>626.434</b>	<b>610.629</b>	<b>432.235</b>
Gasto en revistas BUZ	1.919.359	2.215.169	2.059.898	2.684.753	2.354.666
Gasto en revistas RESTO UZ	23.466	18.903	12.452	18.030	10.883
<b>Gasto total en revistas</b>	<b>1.942.825</b>	<b>2.234.072</b>	<b>2.072.350</b>	<b>2.702.783</b>	<b>2.365.549</b>
<b>Gasto total en bases de datos</b>	<b>189.063</b>	<b>256.087</b>	<b>321.735</b>	<b>343.247</b>	<b>336.953</b>
<i>Gasto adquisiciones BUZ</i>	<i>2.363.333</i>	<i>2.692.034</i>	<i>2.653.907</i>	<i>3.286.551</i>	<i>2.841.512</i>
<i>Gasto adquisiciones resto UZ</i>	<i>402.904</i>	<i>381.070</i>	<i>366.612</i>	<i>370.108</i>	<i>293.225</i>
<b>Gasto total de adquisiciones (CA) (1)</b>	<b>2.766.237</b>	<b>3.073.104</b>	<b>3.020.519</b>	<b>3.656.659</b>	<b>3.134.737</b>
Coste de personal (CP)	5.298.149	5.582.118	5.896.126	6.282.743	653.917
Inversiones totales de la Universidad (Cap. VI)	48.438.393	61.011.129	90.679.236	91.642.794	81.690.789
Capítulo 1 de universidad (Memoria de gasto)	150.758.706	160.794.711	175.720.499	186.055.346	185.445.318
Presupuesto Total UZ	237.183.508	268.506.658	281.729.478	284.233.806	286.729.905
(1) Gastos en recursos electrónicos	698.160	1.913.092	1.876.821	2.251.773	2.313.047



## V. INDICES

### a. Figuras

Figura 1. Mapa de procesos de la BUZ.....	p. 5
Figura 2. Organigrama de la BUZ.....	p. 7
Figura 3. Esquema de resultados clave, 2010 .....	P. 53
Figura 4. Usuarios externos .....	p. 53
Figura 5. Uso remoto de recursos electrónicos .....	p. 54
Figura 6. Préstamos en red.....	p. 54
Figura 7. Valoración global .....	p. 55
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, 2010.....	p. 11
Tabla 2. Recursos humanos de la UZ.....	p. 12
Tabla 3. Gasto adquisiciones UZ .....	p. 28
Tabla 4. Presupuesto asignado a la BUZ.....	p. 29
Tabla 5. Usuarios con carné de préstamo.....	p. 30
Tabla 6. Suscripciones y formatos.....	p. 32
Tabla 7. Espacios y equipamientos.....	p. 36
Tabla 8. Uso de recursos electrónicos.....	p. 38
Tabla 9. Uso remoto a través de EZ Proxy.....	p. 39
Tabla 10. Préstamo a domicilio ... ..	p. 39
Tabla 11. Consultas de información.....	p. 36
Tabla12. Resultados plan formación competencias informacionales .....	P. 42
Tabla 13. Cursos de formación de usuarios .....	p. 42
Tabla 14. Registros bibliográficos en Sideral.....	p. 44
Tabla 15. Datos Servicio de Obtención de Documentos.....	p. 45
Tabla 16. Colecciones en el Repositorio Zaguán.....	p. 46
Tabla 17. Encuesta de satisfacción. Alumnos .....	p. 56