



**Biblioteca**  
**Universidad Zaragoza**

# **MEMORIA DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA 2011**





## **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 quinta *Memoria* 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 durante los últimos cinco años, de 2007 a 2011. El período que abarca esta Memoria se corresponde con el año natural y no con el curso académico. Motivo de peso para ello es la dificultad práctica que entrañaría hacerlos de otro modo, pues tanto los datos estadísticos de CRUE-REBIUN como los presupuestos universitarios funcionan con arreglo al calendario natural, se recogen con periodicidad anual

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)

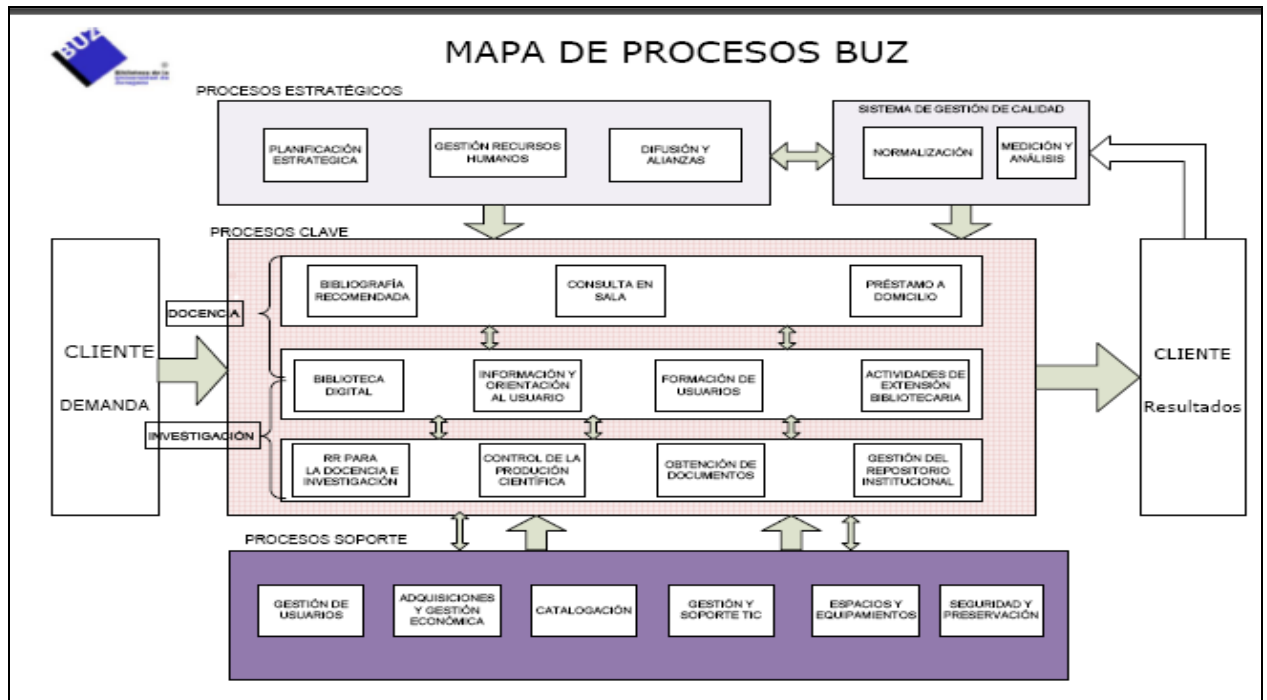


Figura 1. Mapa de procesos de la BUZ

## ***I. ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN – LOS PROCESOS ESTRATÉGICOS***

### ***a. Organización***

La novedad más importante a lo largo de 2011 en materia de infraestructuras ha sido el traslado de la Dirección y algunos servicios centrales de la BUZ (Suscripciones y Centro de Documentación Científica) a las instalaciones renovadas del edificio del Paraninfo a lo largo de los meses de junio (Suscripciones), julio (Dirección) y septiembre (Centro de Documentación Científica, los primeros desde las ubicaciones provisionales donde se encontraban desde septiembre de 2006 (Biblioteca de Humanidades y Biblioteca CAI-Universidad, respectivamente); el tercero desde su ubicación en el Edificio de Geológicas. Se espera el traslado de la Unidad de Automatización a primeros de 2012. Estos traslados han sido posibles gracias a los trabajos de adecuación de los espacios correspondientes, donde se ha instalado mobiliario capaz de albergar un total de 20 trabajadores. No obstante, queda pendiente el traslado de la Biblioteca General y su personal, que queda pendiente hasta que se habiliten los depósitos del sótano y los nuevos espacios de atención al público, además de acondicionar la antigua sala de lectura para exponer de manera permanente el patrimonio bibliográfico.

No ha habido cambios en el resto de las bibliotecas y unidades de servicios centrales, por lo que al terminar el año 2011 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

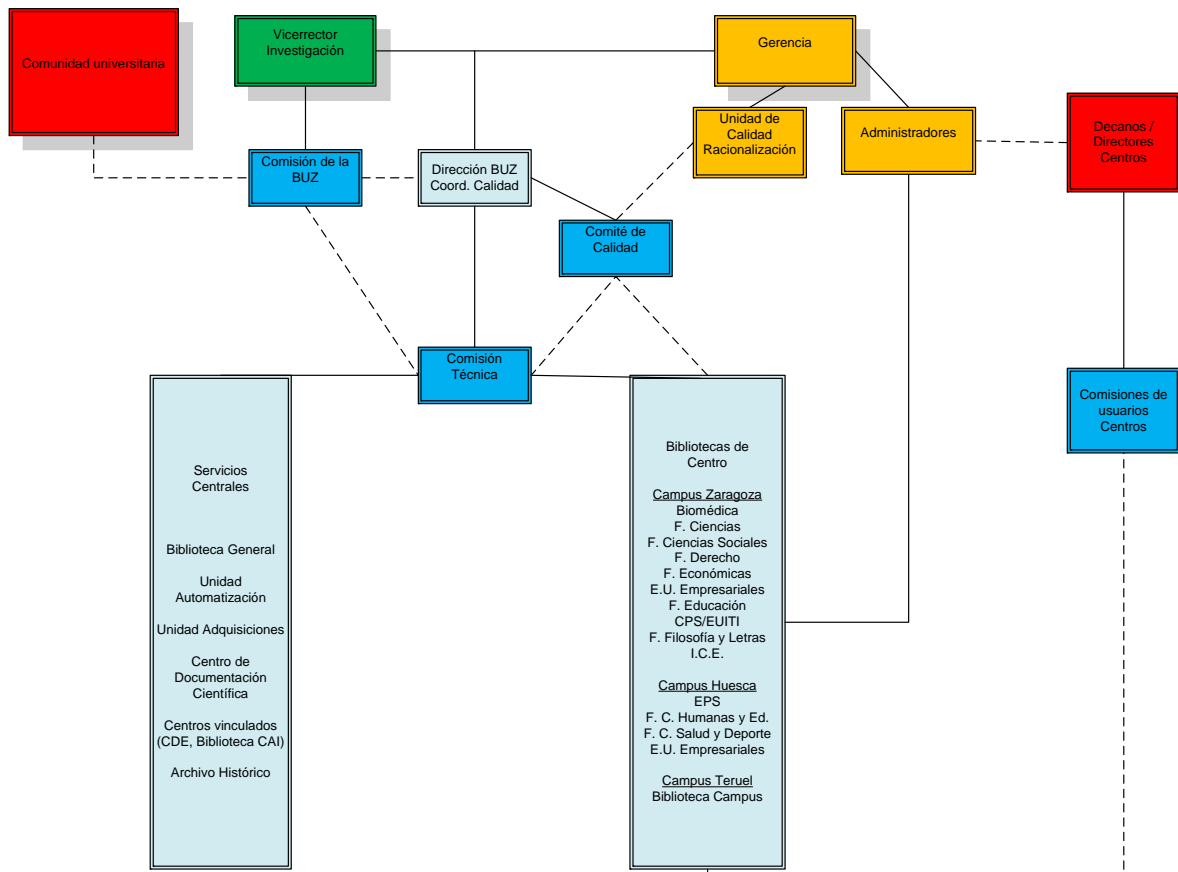


Figura 2. Organigrama de la BUZ

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 ha reunido dos veces, los días 2 de marzo y 21 de octubre de 2011, 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 2010, destaca la clarificación del status de usuario externo para aplicar al uso de las instalaciones, así como para definir los servicios bibliotecarios que reciben los beneficiarios de los convenios genéricos que firma la Universidad de Zaragoza. Asimismo, la Comisión ha sido el foro de discusión y consenso para los criterios de cancelación y renovación anual de las suscripciones a 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 10 de febrero, 19 de mayo, 4 de octubre y 20 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 Bibliografía Recomendada	
Coordinación	Desarrollo
Ana Pons	Mercedes Ansón M <sup>a</sup> José Yusta Agustín Urdangarín Cristina Seguí
SUBCOMISIÓN Competencias Informacionales	
Coordinación	Desarrollo
Elena Escar	Roberto Soriano Gloria Serrano M <sup>a</sup> Eugenia Asensio Alberto Novellón José Antonio Simón
SUBCOMISIÓN WEB 2.0	
Coordinación	Desarrollo
José Manuel Ubé	Ana Salvador Luis Blanco Adriana Oliva Marisol Arqued Lidia Plumed Miguel Martín
SUBCOMISIÓN Análisis de cargas de trabajo	
Coordinación	Desarrollo
Ramón Abad	Matilde Cantín Jesús Gracia Cristina Seguí Pilar Arbe
SUBCOMISIÓN REPOSITORIO INSTITUCIONAL	
Coordinación	Desarrollo
Agustín Urdangarín	Sergio Grafiada Haidée Pérez Inma Cantín Miguel Martín

- *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 9 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 de 2010.

### ***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 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:



- CÓDIGO:PG\_PS\_06-1:2011 Normas de uso del fondo antiguo, que se completa con los documentos: Requisitos acreditación investigador ; Formulario de inscripción ; Formulario de reproducción
- IT PC\_11-01:2011. Procedimiento para el depósito electrónico de Trabajos Fin de Grado y Trabajos Fin de Máster en el repositorio ZAGUAN
- A\_PG\_PE\_01-1:2011. Revisión por la dirección
- A PG\_PE\_01-2-1:2011 Funcionamiento de los grupos de Mejora
- A PG\_PE\_01-2-2:2011 Metodología de trabajo en grupo
- PG\_PE\_01\_2:2011 Planificación, gestión y seguimiento de los proyectos y acciones de mejora: Comisión Técnica, subcomisiones, grupos de mejora y Comité de Calidad
- PG\_PE\_02-1:2011. Tratamiento de Sugerencias de personal
- A PG\_PE\_04.01-1:2011. Codificación de documentos del SGC de la BUZ
- PG\_PE\_04.01-1: 2011. Gestión de la documentación: elaboración y control

### ***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 2011 han sido:



Línea	Acción	Objetivo operativo 2011	Observaciones
Línea 1. La BUZ y su contexto institucional	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.	por definir	Subcomisión BR
	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.	Sideral	
		Creación de un portal Netvibes	Grupo de mejora
6. Colaborar con otras unidades de la UZ en el desarrollo de un servicio único de información universitaria.	CIUR	Dirección	
Línea 2: La BUZ y sus servicios: biblioteca presencial / biblioteca digital	5. Desarrollar un servicio, presencial y virtual, de información y referencia general y especializada.	Referencia toma de datos local	Grupo de mejora
		Difusión del servicio BUZón	Grupo de mejora
	6. Colaborar en la creación y mantenimiento de un repositorio institucional de la Universidad de Zaragoza.		Subcomisión Repositorio Institucional
	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.		Subcomisión Web 2.0
	9. Ampliar la oferta de cursos de formación de usuarios tanto para el PDI como para los estudiantes.		Subcomisión Competencias Informacionales
Línea 3. La BUZ y sus medios materiales	4. Completar y/o reactivar los distintos proyectos en marcha o en estudio: 4.1 unificación de los puntos de servicio de la Biblioteca de Ciencias 4.2 construcción de la Biblioteca de la Facultad de Educación, e integración en la misma de la del ICE 4.3 puesta en marcha del proyecto de Biblioteca de Campus en Huesca 4.4 construcción de la Biblioteca Biomédica 4.5 reconfigurar la Biblioteca General en el nuevo espacio del Paraninfo como biblioteca histórica y del patrimonio bibliográfico de la Universidad de Zaragoza 4.6 ampliar la Biblioteca de la Facultad de Veterinaria	Reubicación de fondos de la B del ICE	Dirección BUZ/Dirección Bca. General
	5. Establecer nuevos proyectos • crear una biblioteca para estudiantes, abierta todo el año, día y noche* • reubicar los servicios centrales de la BUZ en un solo lugar* • crear una biblioteca de depósito	Reubicación Servicios Centrales Paraninfo	Dirección
	6. Elaborar planes de emergencia y seguridad para todas las bibliotecas.		Comisión Técnica
Línea 4. La BUZ y sus recursos humanos	4. Crear entornos para la comunicación directa y permanente entre el personal, otorgando un papel relevante a la Intranet de la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza.		Coordinación de Calidad
	8. 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.		Subcomisión Cargas de trabajo

Tabla 1. Plan Estratégico – Objetivos operativos y acciones, 2011

Fuente	Acción	Proceso
Compromiso tabla 1	Formulario on-line: detección de libros no servidos	Consulta en sala
Carta de servicios	Compromiso tabla 8	Desarrollo de materiales multimedia: Coordinar las experiencias realizadas en los distintos Centros
	Compromiso tabla 9	Diseño e implantación de formulario de incidencias para asuntos relacionados con la biblioteca digital
Compromiso tabla 17	Normalizar/Unificar mediante una directriz el modo de difusión de las actividades culturales	Formación de usuarios
Encuesta alumnos	Poner en marcha medidas tendentes a que se respete el silencio	Biblioteca Digital
		Extensión bibliotecaria
		Infraestructuras

Tabla 2. Plan Estratégico – Otras acciones 2011 derivadas de la revisión de la carta de servicios y de las encuestas a usuarios

#### **d. Recursos humanos**

El total de empleados que han trabajado en la BUZ durante 2011 ha sido de 194 trabajadores, distribuidos de la siguiente manera: 183, 11 menos que en 2010.

<b>Grupo</b>	<b>Escala</b>	<b>Número</b>
A1	Facultativos de Biblioteca	9
	Analistas	1
	Documentalista Grupo I	1
A2	Escala de Ayudantes de Biblioteca de la UZ	47
	Técnico Informático	1
C1	Escala de Técnicos Especialistas de Bibliotecas	53*
	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
TOTAL		184*

Tabla 2. Personal de la BUZ por categorías profesionales

(\*)En julio se produce 1 baja, que se contabilizará en la próxima Memoria.



Nombre de la biblioteca	Bibliotecarios profesionales: Funcionarios A y B y laborales LG1 y LG2		Auxiliares/Técnicos de biblioteca (funcionarios C y D y equivalentes)		Personal especializado (p. ej. informático)	Personal administrativo	total personal por biblioteca
	2010	2011	2010	2011	2011	2011	2011
Servicios centrales (Dirección + SCPP + Automat + CDC + Bib CAI + CDE + Archivo)		12		3	3	5	23
Biblioteca General Universitaria	9	3	4	4			7
Biblioteca de Humanidades "María Moliner"	6	6	15	14		2	22
Biblioteca Biomédica (Fac. Ciencias de la Salud)	1	1	3	3	0	0	4
Biblioteca de la Fac de Economía (Campus Río Ebro)	1	1	4	4	0	1	6
Biblioteca de la Fac. de CC. Sociales y del Trabajo	2	2	4	4		1	7
Biblioteca de la Facultad de Ciencias	3	3	10	10	0	2	15
Biblioteca de la Facultad de Economía (Campus Paraíso)	4	4	6	6		2	12
Biblioteca de la Facultad de Derecho	4	4	6	6		1	11
Biblioteca de la Facultad de Educación	3	3	6	6		1	10
Biblioteca de la Facultad de Medicina	3	3	7	7		1	11
Biblioteca de la Facultad de Veterinaria	3	3	5	5		1	9
Biblioteca "Hypatia de Alejandría"	5	5	12	10	0	2	17
Biblioteca de la Fac. de Empresa y Gest. Pública (Huesca)	1	1	4	4	0	1	6
Biblioteca de la E.U. Politécnica Superior de Huesca	2	2	4	4		1	7
Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte	1	1	2	2		1	4
Biblioteca de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación	1	1	3	3		1	5
Biblioteca del Campus de Teruel	2	2	4	4		1	7
Biblioteca CAI-Universidad	0		3				0
CDE	1						0
<b>TOTAL</b>		<b>57</b>		<b>99</b>	<b>3</b>	<b>24</b>	<b>183</b>

Tabla 4. Personal de la BUZ por centros

Se observa una variación de 11 personas con relación a la memoria de 2010. Cuatro de ellas se deben a un error arrastrado a lo largo de años anteriores. Asimismo, desaparecen en 2011 los cuatro becarios de apoyo, al haber finalizado el proyecto para el que habían sido contratados, y a mitad de año se pierde un puesto de Técnico Especialista en la Biblioteca "María Moliner", Marisol Sánchez Nicolás, que estaba contratada fuera de plantilla.

De gran importancia en este apartado ha sido la creación de una Subcomisión para llevar a cabo el estudio de cargas de trabajo en la biblioteca, una de las acciones previstas en el Plan Estratégico, que está previsto finalizar en 2012. A lo largo de 2011, tras la constitución del Subcomité y el seminario de formación que se impartió a todos los miembros de la Comisión Técnica, se creó la herramienta informática necesaria para soportar el estudio (una base de datos en File Maker). Gracias a ella se podrá disponer en la Biblioteca de una base de datos con información completa y actualizada del personal, que permitirá un mejor conocimiento de los movimientos de personal, así como de sus capacidades y expectativas profesionales.

La encuesta base para realizar el estudio se llevó a cabo a lo largo del verano de 2011 y participó la inmensa mayoría del personal de la BUZ.

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 14 de diciembre 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:

- Enero. Resolución de la convocatoria de una libre concurrencia para cubrir la vacante de Dirección de la Biblioteca de la Escuela Universitaria de Estudios Empresariales por la jubilación



de Luisa Horno Delgado, en agosto de 2010. La plaza es ganada por Ignacio Puyo Aparicio.

- Mayo. Resolución de la convocatoria de una libre concurrencia para la plaza de Coordinador de la Biblioteca de Escuela Universitaria de Estudios Empresariales, por transformación de la plaza de Director como consecuencia de la desaparición de dicha escuela al integrarse en la Facultad de Economía y Empresa. El puesto lo obtiene también Ignacio Puyo Aparicio.

### *Formación del personal*

Los datos relativos a este concepto son similares a los del año anterior, con un ligero descenso:

- Total cursos recibidos por el personal: 60
- Número de asistencias: 420\*

\*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:

- *ALFIN – Formación semipresencial y a distancia: claves metodológicas e instrumentales.* Impartido por Margarida Romero (Directora asociada e-learning. Dirección de Innovación Pedagógica y Calidad Académica. ESADE. Universitat Ramon Llull. Profesora del Departamento de Psicología Básica, Evolutiva y de la Educación. Universitat Autònoma de Barcelona). Dirigido a los bibliotecarios con responsabilidades formativas y con experiencia en formación virtual a través de Moodle. 10 horas.
- *Formación en competencias informacionales – ALFIN en Moodle. Formación de formadores.* Bibliotecarios (Grupos A1 y A2) que impartieron cursos en sus centros durante





el curso 2011-2012 y personal de biblioteca (Grupos B y C) actuaron en calidad de colaboradores. 6 horas. El curso se impartió dos veces: una al inicio del primer semestre y otra al inicio de segundo semestre.

- *El modelo LibQual: la satisfacción de los usuarios en las bibliotecas universitarias.* Impartido por Javier López Gijón (Grupo SECABA de la Universidad de Granada). Dirigido a todo el personal de la BUZ, e impartido en dos sesiones, de 3 horas de duración.
- *Análisis de las cargas de trabajo en la biblioteca.* Impartido por Javier Garcia Garcia y José Antonio Berbes Cardo (Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid) a los miembros de la Comisión Técnica de la BUZ y del Comité de Calidad. 7 horas.
- *Herramientas bibliográficas para la investigación.* Impartido por Roberto Soriano (Director Biblioteca de la Facultad de Ciencias) al personal de Puestos Básicos de Biblioteca. 6 horas.

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

- *Plataforma Sciverse-Scopus – Curso avanzado.* Dirigido a Bibliotecarios de los Grupos A1 y A2. 3 horas.
- *Plataforma Sciverse-Scopus – Curso general.* Dirigido al resto del personal y abierto a usuarios. 2 horas.

Estos cursos han sido patrocinados por la FECYT con motivo de la firma de la licencia nacional de Scopus, realizándose en total tres sesiones formativas en Zaragoza, una en Huesca y una en Teruel, impartidas por Nuria Molina y Edward Wedel-Larsen.



- *Presentaciones de proveedores de recursos electrónicos:*
  - *ProQuest. Salón de actos de la Facultad de Ciencias Geológicas.* A cargo de Marta Struch. 1 hora y 30 minutos.
  - *Springerlink.* A cargo de Jesús Muñoz. 1 hora y 30 minutos.
  - *Nueva versión de la Web of Knowledge.* Patrocinado por la FECYT y dividido en dos niveles:
    - Nivel experto. Dirigido a bibliotecarios de los Grupos A1 y A2. 3 horas.
    - Nivel básico. Resto de personal de la BUZ y usuarios finales. 2 horas.
- 

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

- *La Prevención en tiempos de crisis. 2º Congreso Nacional de Prevención de Riesgos Laborales de la Universidad de Zaragoza.* 10-11 de noviembre de 2011. Asiste Ramón Abad.
- *Jornada ¿Qué Universidad queremos?* 31 de marzo de 2011. Organizada por FETE-UGT Aragón. Universidad de Zaragoza. Asiste Ramón Abad.
- *Modelo EFQM: Formación básica del evaluador,* organizado por REBIUN. Madrid, 30-31 de mayo de 2011. Asiste Ramón Abad.
- *La Norma UNE en ISO 9001:2008.* Instituto Andaluz de Tecnología, con el patrocinio de REBIUN. Córdoba, 1-2 de diciembre de 2011. Asiste Ramón Abad.



- *Realización de vídeos tutoriales (1ª ed.)*. Organizado por SEDIC. Madrid del 23 al 24 de mayo de 2011. Asiste Luis Blanco (Biblioteca EPS, Huesca).

### ***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 *V Jornadas de Innovación e Investigación Educativa* (Universidad de Zaragoza, 14 y 15 de septiembre de 2011), en las que la BUZ participó mediante la presentación de pósters.

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 XIX Asamblea General (Barcelona, 2 a 4 de noviembre de 2011), en la que se aprobó el III Plan Estratégico de REBIUN 2020. El Director de la BUZ fue elegido Coordinador de la Línea I (Mejorar la organización, la comunicación y el liderazgo de REBIUN) y, por lo tanto, es miembro del Comité Ejecutivo de la organización. Asimismo, la BUZ participa en los siguientes Grupos de Trabajo:

- Patrimonio: Participación del Director de la BUZ y de la Directora de la Biblioteca General, Paz Miranda, que es quien asiste a las reuniones del Grupo desde el presente año. El Grupo se ha reunido en Madrid los días 14 de febrero, 5 de mayo y 22 de noviembre. La actividad del Grupo a lo largo de 2011 ha estado centrada en la publicación de un número monográfico del Boletín de la ANABAD dedicado al Patrimonio Bibliográfico de las Universidades españolas.
- Préstamo Interbibliotecario, en el que participa Cruz Joven, quien ha asistido a las dos reuniones del grupo realizadas en. Asimismo, la Biblioteca colabora en la elaboración del catálogo colectivo de universidades españolas con sus registros catalográficos.

Se ha estado también presente en las *IX Jornadas CRAI*, celebradas los días 16 y 17 de junio en la Universidad de Santiago de Compostela, dedicadas a la *Evaluación y acreditación de las competencias informáticas e informacionales*

(<http://www.usc.es/es/congresos/crai/post.html>). Asisten, en representación de la BUZ Elena Escar 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 *III Jornadas de Trabajo de responsables de Alfabetización Informacional en Bibliotecas Universitarias Españolas*. Granada, 17 de junio de 2011.
- 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 9 de marzo y 17 de mayo, en las que se han abordado posibles acuerdos coordinados para las suscripciones del paquete de Wiley y de RefWorks.
  - Grupo-9 de Universidades. El Director, Ramón Abad, continúa ejerciendo la representación del Grupo en las reuniones de consorcios.
- o FESABID (Federación Española de Sociedades de Archivística, Biblioteconomía, Documentación y Museística). Relación a través de ANABAD-Aragón, asociación miembro de la Federación.
- o 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 Inmaculada Cantín a la *IX Asamblea de GEUIN*, organizada por la Universidad Pablo de Olavide, en Sevilla, los días 23 y 24 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 2011 un total de 9.526 artículos (el 23,5% menos que en 2010). En cuanto al número de revistas vaciadas y las bibliotecas donde se lleva a cabo dicha tarea son:
  - Politécnica de Huesca: 79 revistas
  - Biblioteca General: 41 revistas
  - Biblioteca CAI-Universidad: 60 revistasTotal: 180 revistas

Los días 29 y 30 de septiembre, el Director de la BUZ participó 29 y 30 de septiembre ha tenido lugar en Logroño, en el *I Encuentro de Instituciones colaboradoras de Dialnet*, que tuvo lugar en Logroño, en la sede de la Universidad de La Rioja.

- 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. El Director de la BUZ asiste a la *40<sup>a</sup> Conferencia Anual de LIBER*, (<http://bibliotecnica.upc.edu/LIBER2011/>), celebrada en la Universitat Politècnica de Catalunya, en Barcelona, los días 28 de junio a 2 de julio.

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

- Coordinación, a cargo del Director de la BUZ, de un número monográfico del Boletín de la ANABAD (Vol. LX, 2010, N<sup>o</sup> 3), dedicado a los Consorcios de Bibliotecas Universitarias en España, en el que colabora además con dos artículos: *Los consorcios y las bibliotecas universitarias en España* (col. Lluís Anglada) y *El Grupo-9 como consorcio de bibliotecas*.

### *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.
- Se mantiene el 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, iniciado en Mayo de 2.010, al que se añade en el presente año la Universidad de Alicante.

Se añaden en 2011 los siguientes convenios relacionados con la Biblioteca:

- *Convenio de colaboración entre el Gobierno de Aragón y la U.Z. para el desarrollo de programas de interés general en materia de Educación, Patrimonio, Cultura y Deporte* (2 de febrero de 2011). Convenio marco que, en este caso amplía los beneficios de uso de la BUZ a los alumnos de enseñanzas artísticas superiores.
- Convenio marco de colaboración para la creación de una Red de Universidades Lectoras (18 de enero de 2011).
- Convenio de colaboración entre la U.Z y Vicent García Editoriales, S.A. para la coedición facsimilar del impreso *Alcaçar imperial...*, de Alonso Gómez de Figueroa.



- 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. En 2011 se han organizado actividades de formación con las Editoriales Elsevier, Springer y Thomson, recogidas en el apartado **I. d.)**, en el epígrafe dedicado a la *Formación*.

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

##### *Comité de Calidad*

La aprobación en Comisión del Técnico del Procedimiento General (PG\_PE\_01-2) que regula el funcionamiento de las Subcomisiones, Comisiones Técnicas y Comité de Calidad, da inicio a una nueva etapa que se inicia con la renovación de los miembros, que, según la normativa, serán, por un lado y a modo de Comité Permanente, el Director, la Coordinadora de Calidad y la representante de la Unidad de Calidad y Racionalización de la UZ; por otro, los Coordinadores de las Subcomisiones de la Comisión Técnica activas. Las personas que lo integran son:

- \* Ramón Abad Hiraldo, Director de la BUZ y Presidente del Comité de Calidad de la BUZ
- \* Cristina Seguí, Coordinadora del Comité de Calidad de la BUZ
- \* Gemma Barrios, Técnico de la Unidad de Calidad de la UZ
- \* Elena Escar, Directora de la Biblioteca de la Escuela Politécnica Superior y Coordinadora de la Subcomisión de Competencias Informacionales)



\* Ana Pons León, Directora de la Biblioteca de la Facultad de Economía y Empresa y Coordinadora de la Subcomisión de Bibliografía Recomendada.

\* José Manuel Ubé, Director de la Biblioteca de la Facultad de Empresa y Gestión Pública y Coordinador de la Subcomisión de la Web 2.0.

\* Agustín Urdangarín, Director del Centro de Documentación Científica y Coordinador de la Subcomisión del Repositorio.

El Comité se ha reunido los días 10 de marzo, 12 de mayo, 27 de septiembre y 29 de noviembre. Entre sus actividades destacan:

- o encuesta de satisfacción del PDI, cuyo informe está accesible en [http://biblioteca.unizar.es/documentos/ENCUESTA\\_PDI\\_2011.pdf](http://biblioteca.unizar.es/documentos/ENCUESTA_PDI_2011.pdf)
- o encuesta de clima laboral del personal de la BUZ. Consultable de forma restringida en la Intranet ([http://biblioteca.unizar.es/intranet/documentos/calidad/Informe%20clima%202011\\_DEF.pdf](http://biblioteca.unizar.es/intranet/documentos/calidad/Informe%20clima%202011_DEF.pdf)).
- o el Boletín *Tirabuzón* pasa a formato "blog" (<http://blog.biblioteca.unizar.es/>) y se integra bajo la responsabilidad de la Subcomisión de la Web 2.0., en coordinación con las demás herramientas (Twitter y Facebook).

Los Subcomités elaboraron sus respectivos informes, que pueden consultarse, con carácter restringido, en la Intranet de la BUZ:

- Informe Subcomisión Bibliografía Recomendada [http://biblioteca.unizar.es/intranet/documentos/calidad/%280%29Informe\\_BR\\_2012\\_06\\_20.pdf](http://biblioteca.unizar.es/intranet/documentos/calidad/%280%29Informe_BR_2012_06_20.pdf)



- Informe Competencias Informacionales  
[http://biblioteca.unizar.es/intranet/documentos/calidad/Informe\\_CCII\\_2012\\_06\\_20.pdf](http://biblioteca.unizar.es/intranet/documentos/calidad/Informe_CCII_2012_06_20.pdf)
- Informe Repositorio Institucional  
[http://biblioteca.unizar.es/intranet/documentos/calidad/Informe\\_Repositorio\\_2012\\_06\\_20.pdf](http://biblioteca.unizar.es/intranet/documentos/calidad/Informe_Repositorio_2012_06_20.pdf)
- Informe web 2.0:  
[http://biblioteca.unizar.es/intranet/documentos/calidad/Informe\\_Web\\_2012\\_06\\_20.pdf](http://biblioteca.unizar.es/intranet/documentos/calidad/Informe_Web_2012_06_20.pdf)

### *Proceso de acreditación*

El día 15 de marzo de 2011 La Biblioteca de la Universidad de Zaragoza recibe la acreditación del Sello de Excelencia Europea EFQM 400+

Es el final de un largo proceso iniciado en 2009, en el que se ha involucrado toda la plantilla de la BUZ y que la convierte en el primer servicio de la Universidad de Zaragoza que recibe un reconocimiento de este tipo.

El procedimiento específico de autoevaluación, elaboración del Informe y solicitud al Club de Excelencia en Gestión se había iniciado en 2010; el día 28 de febrero tuvo lugar la visita del Comité Externo, integrado por los Profesores Ignacio Fontaneda González, de la Universidad de Burgos, y Javier González Benito, de la Universidad de Salamanca, quienes propusieron la concesión del Sello.

El día de abril, en el edificio del Paraninfo, el presidente del Club de Excelencia en Gestión, Juan Antonio Zufiría, hizo entrega al rector, Manuel López Pérez, de la acreditación del Sello de Excelencia Europea 400+ a la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza, en un acto celebrado en el edificio del Paraninfo, al que asistieron también el Vicerrector de Investigación, la Gerente y

numeroso público. Este reconocimiento puntúa a la biblioteca de la Universidad de Zaragoza con un notable en su gestión y la sitúa en el club de las únicas siete universidades españolas que han obtenido este sello.

La acreditación, que otorga el Club de Excelencia en virtud del acuerdo de colaboración con la Agencia Nacional de la Evaluación y Acreditación (ANECA), tiene una validez de dos años y certifica que la Biblioteca de la Universidad aplica a todos los ámbitos de su competencia los principios de evaluación y mejora continua.

#### **e. Gestión del presupuesto**

La Biblioteca de la Universidad de Zaragoza gestiona directamente las siguientes cuentas presupuestarias o unidades de planificación:

<b>Unidad de Planificación</b>	<b>Cantidad asignada</b>	<b>Variación sobre 2010</b>
UP 500. Suscripciones centralizadas	2732770	-5%
UP 501. Biblioteca. Gastos generales	66264	+38%
UP 502. Proyecto automatización BUZ	63740	-12%
UP 430. Centro de Documentación Científica	42075	-10%
<b>Total</b>	<b>2904849</b>	<b>-4,5%</b>

Tabla 4. Presupuesto asignado a la actividad de la BUZ

Como puede observarse, hay un descenso general de casi el 5%, que afecta fundamentalmente a las suscripciones, ya que, sumado a la media de aumento anual de los precios –otro 5%- supone efectuar un recorte de suscripciones del 10%.

El aumento de la UP 501 se debe a la asignación de 20.000€ para la restauración de libros antiguos deteriorados, como fase final de

las actuaciones iniciadas en 2008 para combatir la plaga de hongos que afectó al depósito donde se ubica el fondo antiguo.

Aunque la mayor parte de las adquisiciones están centralizadas, todavía hay una parte (un 10,7% del gasto en adquisiciones) que no lo está: se trata de los fondos que cada centro asigna para su biblioteca y que se dedican fundamentalmente a la adquisición de monografías, y los que los departamentos gastan en libros y revistas, sin contar el gasto extrapresupuestario que se invierte en bibliografía procedente de los diferentes proyectos de investigación.

Según datos del Informe anual que elabora el Servicio Centralizado de Adquisiciones (Intranet, [http://biblioteca.unizar.es/intranet/documentos/calidad/Informe\\_econ\\_2011.pdf](http://biblioteca.unizar.es/intranet/documentos/calidad/Informe_econ_2011.pdf)), el gasto no centralizado se distribuye así:

	<b>Gasto libros</b>	<b>Gasto revistas</b>	<b>Total</b>
<b>Centros</b>	137034 <i>11,9% presupuesto centros</i>	2759	139793
<b>Departamentos</b>	166779 <i>6,9 presupuesto departamentos</i>	8468	175247
<b>Otras UP</b>	33175	51	33226
<b>Total</b>	336988 <i>8,55% del presupuesto centros+departamentos</i>	11260	348266

Si contamos los gastos de personal de la biblioteca y el de adquisiciones (8.954.549€) y lo comparamos con el presupuesto total de la Universidad (273.911.087€), se deduce que la Universidad de Zaragoza invierte en su Biblioteca el 3,26% de su presupuesto, una décima menos que en 2010.

El desglose de los gastos de adquisiciones es como sigue:



Concepto	Gasto (€)	%
Monografías	336988	11,03
Bases de datos	345790	11,3
Revistas electrónicas extranjeras	2003824	65,6
Revistas electrónicas españolas	14651	0,4
Revistas papel extranjeras	260819	8,5
Revistas papel españolas	80921	2,6
Libros electrónicos	10297	0,3
TOTAL	<b>3.053.290</b>	100
<i>Gasto publicaciones electrónicas</i>	<i>2364265</i>	<i>77,4</i>
<i>Gasto publicaciones papel</i>	<i>689025</i>	<i>22,5</i>

Tabla 3. Gasto adquisiciones UZ

Como puede observarse, el porcentaje de gasto en recursos electrónicos ha aumentado 3 puntos (77%) de la inversión en adquisiciones se gasta en recursos electrónicos (revistas y libros electrónicos y bases de datos). Las monografías suponen el 13,7% del gasto; las revistas, el 75,5% y las bases de datos el 10,7%.

La Biblioteca continúa centralizando casi el 90% de las adquisiciones. En cuanto a las compras no centralizadas, las de los departamentos pierden peso frente a las de las bibliotecas, repartiéndose casi a un 50%.

En cuanto a **financiación extrapresupuestaria**, tanto de la UZ como externas, de actividades de la Biblioteca, se han obtenido en 2010 un total de 12.480€, en virtud de los ingresos provenientes del *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*, que ha reducido su colaboración un 50%; también se obtuvieron 300€ en la convocatoria de *Ayudas para la realización de actividades culturales*, convocadas por el Vicerrectorado de Proyección Cultural



y Social de la UZ., 2011, para la actividad *Papel, cartón, tijera: no solo libros*, dentro del Ciclo "ExLibris" de actividades culturales de la BUZ.

## **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%
<i>SUBTOTAL (Comunidad universitaria)</i>	<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 1.074.822 ejemplares, lo que supone un aumento del 1,9% con respecto a 2010.

En cuanto a las **publicaciones periódicas**, la colección total de revistas en papel asciende a 29.038 títulos, de los que 5.063 son suscripciones vivas, un 13,6 menos que el año anterior, lo que confirma la tendencia de paso progresivo de las revistas a formato electrónico, que también disminuyen un 5,7% como consecuencia de los recortes. Así, queda patente la pérdida del 10% de revistas a causa de las restricciones presupuestarias

Soporte	Revistas vivas (Nº títulos)	Revistas cerradas (Nº títulos)	Totales
Papel	5.063 (-13,6%)	23.975	29.038
Electrónico	7.411 (-5,7%)	-----	7.411
Totales	13.722 (-10%)	23.975	37.697

Tabla 6. Suscripciones y formatos

- *Recursos electrónicos*

En cuanto a las **revistas electrónicas**, hay 7.411 títulos, suscritos por la UZ accesibles electrónicamente, que representan el 54% del total de revistas vivas, una proporción s muy similar a la del año pasado (57,2%).

La BUZ mantiene suscripción y da acceso por IP a través de la red a un total de 58 **bases de datos** de pago. El número de **libros electrónicos** comprados por la BUZ asciende a 1.437 títulos.

- *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 31.085. El notable descenso se debe al diferente sistema utilizado para contar las microformas, que tiene en cuenta cada título y no cada ficha aislada.

- *Fondo antiguo*

La BUZ cuenta con una de las mejores colecciones históricas de España, integrada por 421 manuscritos, 406 incunables, 29.548 impresos desde 1.501 a 1.800 y 27.466 de 1,801 a 1.900.



En lo que se refiere al **expurgo** de las colecciones, en 2.010 se han dado de baja de la colección un total de 2.090 ejemplares.

### ***c. Catalogación***

A lo largo del año se han incorporado 30.688 nuevos registros bibliográficos al catálogo, que hacen que el Catálogo *Roble* cuente ya con 930.497 registros bibliográficos (identificados con código de barras), que corresponden a 608.184 títulos. 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 ha prestado servicio a partir del mes de octubre, como catalogadora, Dña. **Sandra-----**.

Los registros de la BUZ incluidos en dicho catálogo hasta la fecha son:

- Incunables	388
- S. XVI	3.520
- S. XVII	13.767
- S. XVIII	8.894
- S. XIX	2.188
- S. XX	608
	-----
Total	29.365 registros bibliográficos



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:

- 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.

- o Plataforma Moodle. Software utilizado para la gestión de los cursos virtuales de formación en competencias informacionales.
- o 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. Una de las mejoras introducidas este año ha sido la "clave WiFi para invitados", que permite a los usuarios externos (beneficiarios de convenios y otros autorizados) hacer uso de la red inalámbrica para sus portátiles cuando se encuentran en las instalaciones de la Biblioteca.

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

Los datos globales en estos apartados se resienten por el cierre de la Biblioteca de ICE, en junio de 2010. 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	282
Horas de apertura semanal de la biblioteca	70
Puntos de servicio (número de bibliotecas)	24
Superficie en m2 de la biblioteca	22.415
Número de puestos de lectura	4.499
Salas para audiciones o formación (nº de puestos)	144
Salas para trabajo en grupo (nº de puestos)	178
Estanterías (metros lineales)	47.187

Tabla 7. Espacios y equipamiento

### ***f. Seguridad y Preservación***

En este apartado hay que reseñar la restauración de los siguientes libros, afectados por la plaga de hongos referida en anteriores memorias:

- *Hieroglyphica seu De sacris aegyptiorum, aliarumque gentium literis commentarii* (Impreso, 1594)
- *Segunda parte de los Países Bajos o la Belgia Conferderada...* (Atlas, S. XVII)
- *Los diez libros de arquitectura*, Vitrubio (Impreso, 1787)



Asimismo se hicieron 18 cajas a medida para preservar impresos de gran tamaño.

### 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 2.011 se registraron 3.161.933 **visitas** a lo largo del año, casi las mismas que en 2.010.

Asimismo, las consultas a las herramientas y recursos electrónicos de la Biblioteca se mantienen estables en comparación con 2.010. Los datos son:

Consultas al Catálogo de la BUZ	5.302.170 <i>370.200 visitantes diferentes</i>
Consultas a la Web de la BUZ	1.937.696
Consultas a bases de datos	589.543
Documentos descargados	580.333

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:

Año	2006	2007	2008	2009	2010
Nº IPs	8.083	16.025	27.812	39.037	56.658

Tabla 9. Uso remoto a través de EZ Proxy

### *Préstamo*

El préstamo a domicilio sigue descendiendo, en este caso el 4,3%, situándose en 299.344 transacciones (préstamos + renovaciones), de los que al PDI le corresponde el 17,4%; a los alumnos el 76,4% y al resto (PAS y externos) el 6%. Son cifras prácticamente iguales que las de 2.010.

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: 22.815 21.033 autorreservas y 50.304 45.399 autorrenovaciones, lo que supone un aumento del 8,4% y del 10,8% respectivamente, con respecto al año anterior.

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 33.016 (el 12% más que en 2010), siendo de nuevo 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".

A la espera de contar con una herramienta fiable para medir estadísticamente todas las consultas, los únicos datos que se muestran en esta Memoria son los correspondientes a BUZÓN, donde las consultas atendidas han ascendido a 108 (casi las mismas que el año anterior).

### ***c. Formación de usuarios***

El Curso que se inicia en el año 2011 supone la consolidación de 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)-, que ha pasado a ser uno de los ejes estratégicos 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. La Subcomisión de la Comisión Técnica de la BUZ, coordinada por Elena Escar ha sido la clave del éxito obtenido, cuyos datos se reflejan en la tabla-resumen a continuación:

<b>Alcance</b>	
Grados en los que se ha impartido el curso	49 (90,7%)
- Grados en los que se ha impartido el curso en 1º	49
- Grados en los que se ha impartido el curso en 2º	6
Másteres en los que se impartido el curso	1
Grados/Másteres con el curso incorporado a la Guía Docente	18 (33%)
Grados (o sedes) en los que no se imparte el curso	10
<b>Perfil alumnado</b>	
Media edad alumnos de los grados	20,6 años
Sin formación previa en CI	66 %
<b>Participación</b>	
Alumnos matriculados (grado y máster)	6.604
Alumnos grado participantes	5.194
- Alumnos de 1º	4.718
- Alumnos de 2º	476
Alumnos máster participantes	12
Tasa participación	78,8%
Tasa abandono	21,2%
Profesorado implicado	102
<b>Aprovechamiento</b>	
Alumnos aptos	4.425
Alumnos no aptos	2.179
Tasa de éxito	85,9%
Tasa de rendimiento	72,3%
<b>Satisfacción</b>	
Alumnos (como ayuda en su formación académica)	62% (bastante o mucho)
Profesores (con el curso)	95% (alta o muy alta)
<b>La biblioteca</b>	
Bibliotecarios formadores	33
Personal bibliotecario colaborador	12
Aulas virtuales de la biblioteca en el ADD	98

Tabla12. Resultados plan formación competencias informacionales



Haber llegado en tan solo un año a la implantación de los cursos para alumnos de nuevo ingreso en el 90% de los grados es un éxito sin precedentes. Asimismo, la implicación activa del personal de la BUZ –65 persona, entre bibliotecarios formadores y colaboradores- ha sido fundamental en este logro.

Además de estos cursos, que se denominarían “formación reglada”, existe otra oferta “no reglada” de cursos o sesiones, cuyos datos son los siguientes:

Nº de Cursos / horas	Nº asistentes a cursos	Tutoriales y otros materiales formativos en red
33 96 h.	1.377	38 (18971 descargas)

Tabla 13. Cursos de formación de usuarios

Destaca el espectacular aumento (+50%) de herramientas y materiales formativos disponibles en red, cuyo uso corresponde sobre todo a los estudiantes de la “formación reglada”, midiéndose mediante el número de descargas de documentos.

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

##### *Bibliografía recomendada*

A lo largo de 2011 se ha continuado 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. Sobre un total de 2.861 asignaturas que se imparten y deberían, en teoría, solamente el 78,2% la tiene de hecho; al finalizar 2011, la biblioteca había revisado el 67,8% (1.637 asignaturas), lo que supone un volumen de 40.043 ejemplares, de los que 34.574 (el 97,1%) están catalogados en *Roble*.

### *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 31/12/2011	Adiciones 2011	Crecimiento %
Artículos de revista			
Monografías	19.841(*)	830	
Analíticas (capítulos de libro, ponencias de congresos, etc.	6.230	2.246	+56,3%
<b>Total</b>			

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 2.798, 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:

<b>Servicio Obtención de Documentos</b>	<b>Préstamo originales</b>	<b>Fotodoc.</b>	<b>Total</b>
<b>La BUZ como centro solicitante</b>	1.082	7.980	9.062
<b>La BUZ como centro proveedor</b>	816	5.253	6.069
<b>Total</b>	1.898	13.233	15.131

Tabla 15. Datos Servicio de Obtención de Documentos

Destaca el aumento, en términos generales, del número de transacciones (18,1). Este aumento se centra en los préstamos que la BUZ realiza como proveedor, sobre todo de fotodocumentación, que se duplica con respecto a 2010 (+116%). Las solicitudes de la Universidad de Zaragoza se mantienen estables.

En cuanto a las peticiones al y desde el extranjero, se mantienen las cifras del año pasado, con un mayor número de peticiones a bibliotecas extranjeras (19,3%) que procedente de centros extranjeros (1,6%).

En cuanto a la eficiencia y rapidez del servicio, el 91,2% de los artículos solicitados a bibliotecas de REBIUN se reciben en menos de seis días. Ha aumentado el tiempo



medio de entrega de los documentos solicitados por los usuarios de la BUZ, que se sitúa ahora en 5,4 días, si bien se mantiene por debajo de los 6 días que la BUZ mantiene como compromiso de calidad en su carta de servicios.

### *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, merced a la aprobación del Acuerdo de 7 de abril de 2011, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el *Reglamento de los trabajos de fin de grado y de fin de máster en la Universidad de Zaragoza* (<http://wzar.unizar.es/servicios/coord/norma/traba.pdf>).

Como consecuencia de esta norma, la Subcomisión del Repositorio elaboró la IT PC\_11-01: 2011. Procedimiento para el depósito electrónico de Trabajos Fin de Grado y Trabajos Fin de Máster. Esta Instrucción Técnica fue presentada a los Administradores de los Centros en una reunión conjunta, Directores de Biblioteca-Administradores de Centros, convocada por el Vicerrector la Ordenación Académica el 19 de octubre de 2011. Asimismo, se impartió un curso el día 14 de noviembre al personal de los centros designado para hacerse cargo de la gestión de los trabajos.

En cuanto al repositorio en su conjunto, los datos de la documentación incorporada en 2.010 son los siguientes:

Colección	Total documentos 31/12/2011	Documentos añadidos en 2011
Fondo histórico: Manuscritos, incunables, impresos s.XVI-XVIX, Archivo histórico	1809	
Tesis	241	74
Revistas	166	162
Trabajos Fin de Grado / Fin de Máster	1385	1137
Otros: artículos, capítulos de libro...	190	190
Fondos propios (legado Labordeta...)	92	92
TOTAL	3.883	1655

Tabla 16. Colecciones en el Repositorio Zaguán

En cuanto a fondos patrimoniales, destaca el inicio de la digitalización de la correspondencia del "Legado Miguel Labordeta".

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

##### *Actividades culturales y exposiciones*

Se mantienen las actividades del ciclo actividades culturales **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 2.011 fueron:

- *Mesa Redonda "El Libro y los Libreros en la Historia de la Ciudad de Zaragoza"*, organizada conjuntamente por la Asociación de Librerías de



Zaragoza y la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza, dentro de los actos organizados con motivo de la XXVII Feria del Libro de Zaragoza.

Jueves, día 2 de junio, a las 19:30h, en el Salón de Actos de la Biblioteca de Humanidades "María Moliner", de la Universidad de Zaragoza, con la intervención de Guillermo Redondo Veintemillas, Angel San Vicente Pino, Vicente Martínez Tejero, Francisco Pons León y Natividad Herranz Alfaro.

- *Papel, cartón, tijera: no solo libros.* Exposición y acto de inauguración, que tuvo lugar el día 1 de junio, a las 19:30 h., presentado por el Director de la Biblioteca, Ramón Abad Hiraldo, en el que el Profesor Manuel García Guatas dio una conferencia titulada "Coleccionismo y papel". La exposición, organizada con la colaboración del Instituto del Patrimonio Cultural de España, del Ministerio de Cultura y comisariada por Matilde Cantín Luna (Directora de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras), Carmen Hidalgo Brinquis, (Jefe Servicio Conservación y Restauración de Patrimonio Bibliográfico, Documental y Obra Gráfica del Instituto del Patrimonio Cultural de España) Paz Miranda Sin, (Directora de la Biblioteca General), José Manuel Pedraza García (Profesor del Departamento de Ciencias de la Documentación), se clausuró el día 7 de julio.
- *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 celebrado el día 11 de Noviembre de 2010 en la Biblioteca de Humanidades María Moliner, acompañados de una Exposición de fondos de la Biblioteca sobre Bibliográfica 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:

- *Joaquín Costa: el fabricante de ideas*, comisariada por los profesores de la Universidad de Zaragoza, D. Rafael Bardají y D. Ignacio Peiró. Salas de exposiciones del Paraninfo de la Universidad de Zaragoza. 22 de marzo al 29 de mayo de 2011. Préstamo de 54 libros, de los siglos XIX y XX, de la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza (ver Anexo con títulos).

- *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.



- 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 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.







<b>Tipo de encuesta</b>	<b>Nº encuestas</b>	<b>Porcentaje</b>
<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).





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> MEDIDAS → Acción de mejora para 2011: a desarrollar por la Subcomisión 2.0 + CDC	
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, 2011

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	- N° 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	

	2007	2008	2009	2010	2011
<b>I. Datos generales</b>					
Estudiantes	33.224	32.581	33.321	32.784	33.275
Estudios propios	1.638	2.504	1.827	3.994	2.109
Profesores	3.346	3.617	3.676	3.745	3.836
PAS	1.769	1.876	1.898	1.962	1.992
<b>Usuarios potenciales</b>	<b>39.977</b>	<b>40.578</b>	<b>40.722</b>	<b>42.485</b>	<b>41.212</b>
Usuarios externos	813	1.953	8.259	9.794	10.530

## II. Recursos:

### II.1. Instalaciones:

#### DATOS REBIUN

Centros bibliotecarios	25	25	25	25	24
Metros <sup>2</sup> de Bibliotecas	24.000	24.367	22.609	22.609	22.415
Nº de puestos de lectura	4.855	4.878	4.878	4.812	4.177
Equipamiento informático (uso intero)	171	176	175	176	176
Equipamiento informático (usuarios)	189	203	208	198	195
Lectores y reproductores	124	134	134	134	249

### II.2. Actividad

#### DATOS REBIUN

Consultas a bases de datos	544.188	378.428	574.733	574.161	589.543
Uso remoto de recursos electrónicos (direcciones IP's diferentes)	16.025	27.812	39.037	56.658	70.590
Préstamos (domiciliario)	278.025	287.134	327.530	312.916	277.017
<i>total préstamos por profesor</i>	21.546	24.267	52.365	53.057	52.152
<i>total préstamos por alumno</i>	159.399	153.493	233.014	239.794	228.786
<i>otros</i>	18.005	17.317	42.151	19.974	18.406
Asistentes a cursos de formación	3.117	3.158	4.082	3.447	4.502
<i>Nº de cursos impartidos</i>	125	113	110	130	53

### II.3. Fondo

#### DATOS REBIUN

Número de monografías	1.000.208	1.019.781	1.045.721	1.054.660	1.074.822
Número de nuevas adquisiciones	31.375	20.999	26.327	22.252	23.585
Número de revistas vivas	7.620	6.435	6.502	5.862	5.063
revistas electrónicas	7.406	6.367	6.564	7.860	7.411
Número de bases de datos en el catálogo	95	109	96	110	137
<i>Número de bases de datos de pago</i>			50	53	58

### II.4. Personal (P)

#### DATOS REBIUN

Personal bibliotecario (Grupo A)	56	58	57	57	57
Personal bibliotecario (Grupo C)	126	130	130	102	99
Otro personal				28	27
(Becarios)	2	1	5	5	0
<b>TOTAL PERSONAL</b>	<b>182</b>	<b>188</b>	<b>187</b>	<b>187</b>	<b>183</b>

## III. Datos económicos

#### CONTABILIDAD

Gasto monografías BUZ	220.778	272.274	258.551	149.893	137.304
Gasto monografías resto U.Z.	362.167	354.160	352.078	282.342	199.954
<b>Gasto total en monografías UZ</b>	<b>582.945</b>	<b>626.434</b>	<b>610.629</b>	<b>432.235</b>	<b>336.998</b>
Gasto en revistas BUZ	2.215.169	2.059.898	2.684.753	2.354.666	2.348.937
Gasto en revistas RESTO UZ	18.903	12.452	18.030	10.883	11.279
<b>Gasto total en revistas</b>	<b>2.234.072</b>	<b>2.072.350</b>	<b>2.702.783</b>	<b>2.365.549</b>	<b>2.360.216</b>
Gasto total en bases de datos	256.087	321.735	343.247	336.953	345.790
<i>Gasto adquisiciones BUZ</i>	2.692.034	2.653.907	3.286.551	2.841.512	2.832.031
<i>Gasto adquisiciones resto UZ</i>	381.070	366.612	370.108	293.225	211.233
<b>Gasto total de adquisiciones (CA) (1)</b>	<b>3.073.104</b>	<b>3.020.519</b>	<b>3.656.659</b>	<b>3.134.737</b>	<b>3.043.264</b>
Coste de personal (CP)	5.582.118	5.896.126	6.282.743	653.917	5.911.545



Presupuesto BUZ (Fondos bibliográficos + generales			3.028.000	2.876.600	2.732.770
Presupuesto BUZ con gasto de personal			6.282.743	6.539.170	5.911.545
Inversiones totales de la Universidad (Cap. VI)	61.011.129	90.679.236	91.642.794	81.690.789	78.965.630
Capítulo 1 de universidad (Memoria de gasto)	160.794.711	175.720.499	186.055.346	185.445.318	178.932.419
Presupuesto Total UZ	268.506.658	281.729.478	284.233.806	286.729.905	273.911.087
% Presupuesto BUZ/UZ			3,28	3,28	3,16
(1) Gastos en recursos electrónicos	1.913.092	1.876.821	2.251.773	2.313.047	2.364.266
% gasto RREE/gasto BUZ	71,06	70,72	68,51	81,40	83,48



## 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