



Biblioteca
Universidad Zaragoza

MEMORIA DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA 2012





INDICE

<i>Presentación</i>	<i>p. 3</i>
<i>I. Organización y Planificación – Los Procesos Estratégicos</i>	
<i>a. Organización</i>	<i>p. 4</i>
<i>b. Normativa y procedimientos</i>	<i>p. 8</i>
<i>c. Planificación estratégica</i>	<i>p. 8</i>
<i>d. Recursos humanos</i>	<i>p. 10</i>
<i>e. Alianzas y difusión</i>	<i>p. 14</i>
<i>f. Sistema de gestión de calidad</i>	<i>p. 19</i>
<i>g. Gestión del presupuesto</i>	<i>P. 21</i>
<i>II. Gestión de Usuarios y Recursos Materiales – Los Procesos de Soporte</i>	
<i>a. Gestión de usuarios</i>	<i>p. 24</i>
<i>b. Adquisiciones</i>	<i>p. 25</i>
<i>c. Catalogación</i>	<i>p. 26</i>
<i>d. Gestión y soporte de las TIC</i>	<i>p. 27</i>
<i>e. Espacios y equipamientos</i>	<i>p. 29</i>
<i>f. Seguridad y Preservación</i>	<i>p. 29</i>
<i>III. Servicios a Usuarios y Clientes – Los Procesos Clave</i>	
<i>a. Uso de la colección: consulta y préstamo</i>	<i>p. 30</i>
<i>b. Información y orientación al usuario</i>	<i>p. 31</i>
<i>c. Formación de usuarios</i>	<i>p. 32</i>
<i>d. Gestión de la colección para la docencia y la investigación</i>	<i>p. 33</i>
<i>e. Extensión bibliotecaria y proyección exterior</i> ...	<i>p. 36</i>
<i>IV. Resultados</i>	
• <i>Presentación</i>	<i>p. 40</i>
• <i>Resultados en los clientes</i>	<i>p. 41</i>
• <i>Resultados en las personas</i>	<i>p. 46</i>
• <i>Resultados en la sociedad</i>	<i>p. 49</i>
• <i>Resultados clave</i>	<i>p. 51</i>
• <i>Apéndice. La Biblioteca en cifras, 2007-2012</i>	<i>p. 55</i>

Presentación

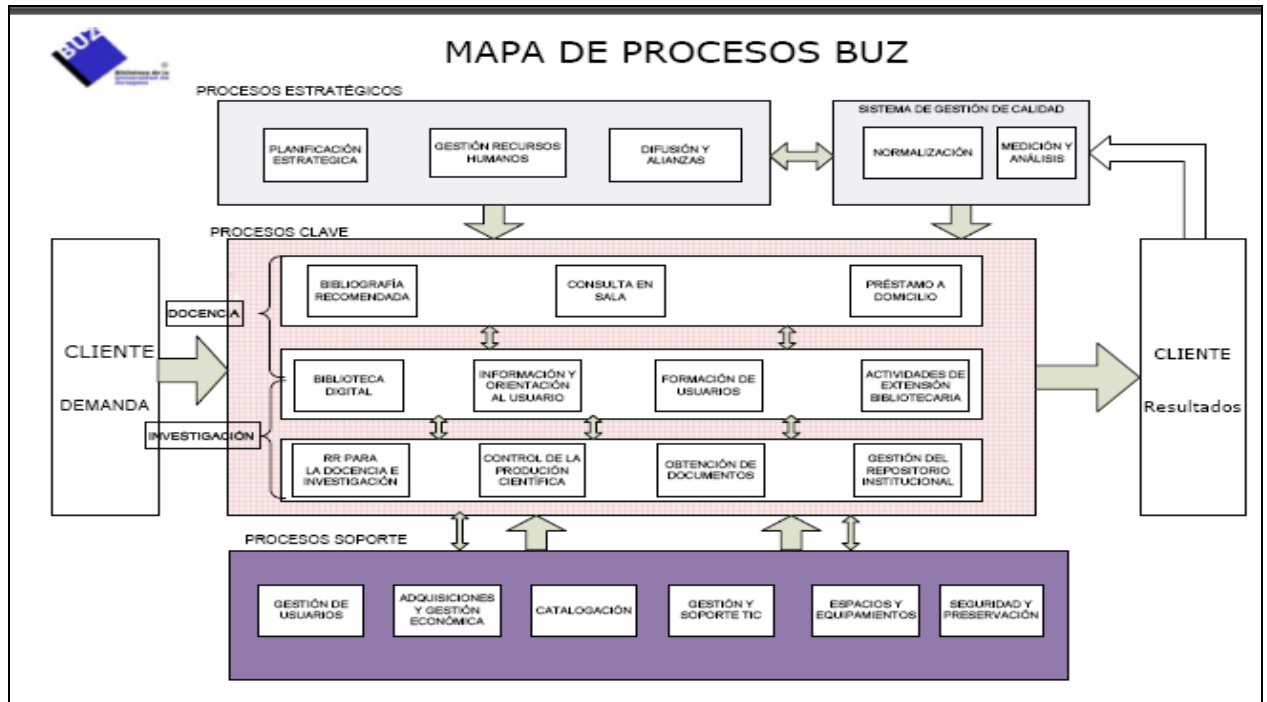
La elaboración de la *Memoria de la Biblioteca* responde al mandato establecido por el artículo Art. 185.2 de los *Estatutos de la Universidad de Zaragoza*, que, al referirse al funcionamiento de los servicios universitarios, dispone: “el Director elaborará una memoria anual de gestión y funcionamiento 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 (http://estadisticas.rebiun.org/cuestionarios/indicadores/indicadores_main.asp).

Esta *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). En esta última Sección, se ha utilizado para la presente Memoria el Capítulo de Resultados de la Memoria de Calidad utilizada para la reciente renovación del Sello EFQM 400+, por lo que, además de incluir los datos de 2012, se hace un análisis comparativo de los resultados de los últimos cuatro años.

Por último, se adjunta el 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 2008 a 2012. 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 y nos ayuden a mejorarla mediante sus comentarios y sugerencias, que pueden realizar a través de: buz.calidad@unizar.es



Mapa de procesos de la BUZ

I. ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN – LOS PROCESOS ESTRATÉGICOS

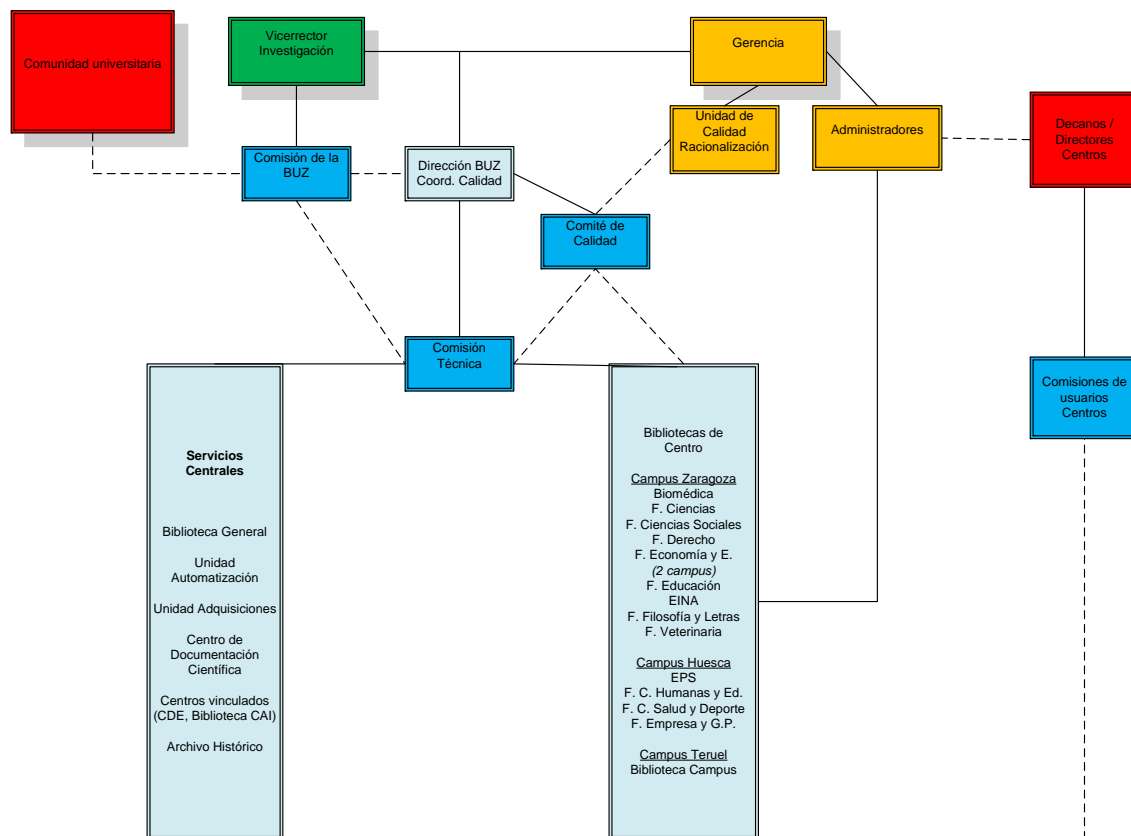
a. Organización

El cambio más significativo en este capítulo ha sido el traslado definitivo del personal bibliotecario de la Unidad de Automatización al Paraninfo. En cuanto al personal informático, queda pendiente su incorporación orgánica al SICUZ cuando se reforme la plantilla, pero quedan ubicados en los espacios de este Servicio (en el Área de Gestión, en la antigua Residencia de Profesores).

Queda pendiente el traslado de la Biblioteca General y Archivo Histórico, con su personal, al Paraninfo, si bien no será posible en tanto no se habiliten los depósitos del sótano y los nuevos espacios de atención al público.

No ha habido cambios en el resto de las bibliotecas y unidades de servicios centrales, por lo que al terminar el año 2012 la BUZ queda integrada, además de la Dirección y de las unidades y servicios centrales, por 24 puntos de servicio, repartidos por los diferentes centros universitarios, que se agrupan en los 6 campus ubicados en las ciudades de Zaragoza, Huesca y Teruel. Asimismo, existen dos unidades vinculadas a la BUZ mediante convenio, que son la Biblioteca CAI-Universidad y el Centro de Documentación Europea, este último fruto del Convenio con la Comisión Europea.

El siguiente esquema muestra el Organigrama actual de la BUZ



Biblioteca de la Universidad de Zaragoza - Organigrama

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 9 de julio y 19 de noviembre de 2011, presididas ambas por el nuevo Vicerrector de Política Científica, Luis Miguel García Vinuesa, sin que se hayan registrado otras variaciones en su composición con relación al año anterior. Entre los acuerdos adoptados, además de la aprobación de la Memoria del año 2011, destaca la decisión sobre la cuantía de los recortes que se proponen para las suscripciones, aplicando los criterios aprobados en su día por la Comisión, y la decisión de crear una subcomisión que prepare un borrador de declaración de Acceso Abierto en la Universidad de Zaragoza.

- *Comisión Técnica (Art. 15-16)*

La Comisión Técnica se ha reunido en cuatro ocasiones, los días 25 de enero, 20 de junio, 3 de octubre y 19 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 presentan los informes finales de cumplimiento de objetivos del Plan Estratégico 2009-2012.

SUBCOMISIÓN Bibliografía Recomendada		
	Coordinación	Desarrollo
	Ana Pons	Mercedes Ansón M ^a José Yusta Agustín Urdangarín Cristina Seguí
SUBCOMISIÓN Competencias Informacionales		
	Coordinación	Desarrollo
	Elena Escar	Roberto Soriano Gloria Serrano M ^a 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
SUBCOMISIÓN Adquisiciones		
	Coordinación	Desarrollo
	Esther Bentué	Mercedes Ansón Pilar Arbe María José Yusta Jesús Gracia Eva Noriega Ana Romero

Subcomisiones y sus participantes

Asimismo, se celebra una reunión especial de trabajo de la Comisión (ampliada con Coordinadores), dentro del proceso de elaboración del II Plan Estratégico, 2013-2016, que se aborda en el apartado **c.** de este capítulo.

Además de las actividades ligadas al desarrollo de las líneas estratégicas, se han acometido algunas acciones específicas



como la Campaña de Silencio, llevada a cabo por un grupo de trabajo *ad hoc*.

Asimismo, a fin de ahorrar costes de desplazamiento, se procura hacer uso de los equipos de videoconferencia para las reuniones de las comisiones.

A destacar también la participación especial de la Comisión en la preparación del borrador del Plan Estratégico, 2013-2016, que queda listo para su envío a la Comisión de la BUZ para su aprobación.

- *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.

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:

- D_PS_02-01:2012 *Directriz para el tratamiento de las donaciones y legados*.
- PG PS_01-01:2012 *Gestión de usuarios*, que, a su vez, comprende



- IT PS_01-01:2012 *Introducción usuarios en Millennium*
- IT PS_01-02:2012 *Carga de usuarios desde Millennium*

c. Planificación estratégica

El año 2012 marca el fin del I Plan Estratégico, 2009-2012 y la elaboración del II Plan Estratégico, 2013-2016.

Los resultados del Primero quedan evidenciados en el Informe de resultados (http://biblioteca.unizar.es/documentos/I_Plan_Estrategico_Informe_Resultados_Final.pdf).

Si atendemos al grado de cumplimiento de las acciones que desarrollan los objetivos del Plan, el balance es evidentemente exitoso, con casi un 100% de éxito en los objetivos planteados para las líneas estratégicas primera, segunda y cuarta. No así la Línea tercera, que registra un menor índice de éxito. La explicación estaría en que la mayoría de los objetivos y acciones comprendidos en esta Línea estaban directamente relacionados con las infraestructuras y equipamientos, algo fuera de las competencias y posibilidades presupuestarias de las bibliotecas y sujeto a unos planes de inversiones que se han visto afectados directamente por la crisis económica iniciada en 2008. La imposibilidad de encontrar alternativas que pudieran emprenderse desde "dentro" de la Biblioteca ha sido la razón fundamental de que hayan quedado en gran parte incompletas.

El Plan Estratégico ha sido, sin duda, un punto de inflexión fundamental en la evolución de la Biblioteca como servicio y como organización. La apuesta por aplicar las herramientas de gestión de la calidad, cuya meta es la mejora continua de los procesos que componen su actividad, se ha probado acertada, a la vista de los resultados y de la recompensa que supone haber sido acreditada por el Club de Gestión de la Calidad, la ANECA y el Instituto Aragonés de Fomento.

Para la elaboración del nuevo Plan Estratégico, 2013-2016, se ha contado con la realización de tres sesiones de trabajo con el personal de la Biblioteca:

- 29 de octubre. Sesión de trabajo dirigida a todo el personal para la elaboración de un DAFO sobre la BUZ, coordinada por el Comité de



Calidad. Precedida de una charla de Lluís Anglada sobre los cambios sociales y tendencias en las bibliotecas universitarias

- 12 de noviembre. Sesión de trabajo con el personal bibliotecario del Grupo A-2, para explorar los perfiles de los profesionales. Sesión coordinada por la empresa *Momentum* e ideada como respuesta a los comentarios surgidos por este colectivo en las encuestas de clima.
- 13 de noviembre. Sesión de trabajo de la Comisión Técnica (ampliada con el personal coordinador) para diseñar las Líneas estratégicas. También coordinada por *Momentum*.

d. Recursos humanos

El total de empleados que han trabajado en la BUZ durante 2012 ha sido de 183 trabajadores, por lo que no hay variación con respecto a 2011. Su distribución es la siguiente:

Grupo	Escala	Número
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	52
	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		183

Tabla 2. Personal de la BUZ por categorías profesionales

Fuera de la plantilla de la BUZ debe destacarse la colaboración de los siguientes becarios y alumnos de prácticas:

- Lydia Gibbs. Bibliotecaria del Newman University College de la Universidad de Birmingham (U.K.). Período de estancia: 28 de mayo a 1 de junio. Programa: Erasmus Staff Training Work Plan. Actividades: visita a los centros y servicios de la Biblioteca.
- Sara Freti. Estudiante de fin de Grado de lenguas y literaturas europeas y panamericanas, de la Universidad de Bérgamo (Italia). Período de estancia: 1 de junio a 31 de agosto. Programa: Erasmus



Lifelong Learning Programme. Actividades: inventario Legado Miguel Labordeta; colaboración en el montaje de la exposición de libro antiguo. Dedicación de 30 horas semanales.

- Sandra Blasco. Estudiante-becaria del Área de Historia Contemporánea. Inventario y descripción de la colección de carteles del fondo "Liberazion" donados a la Biblioteca.

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 un carácter atípico, pues fue sustituida por una sesión de trabajo para la elaboración del un DAFO sobre la BUZ, como primer paso para preparar el Plan Estratégico 2013-2016 (ver más arriba, apartado c).

Oposiciones y concursos

En cuanto a oposiciones y concursos, hay que mencionar:

- Comisión de Selección de la Libre Concurrencia para el desempeño en atribución temporal de funciones de un puesto de Analista en el Área de Informatización de Bibliotecas en la Biblioteca Universitaria de Zaragoza, publicada el 26 de enero de 2012. Se resuelve con la incorporación con fecha 1 de marzo de Miguel Ángel Navarro Gómez, en sustitución de Teresa Muñoz Pascual-
- Cese de Sira María Abós Alfranca por traslado a otro servicio por concurso, con fecha 5 de noviembre.
- Comisión de Selección de la Libre concurrencia desempeño comisión de servicios de un puesto de Jefe de Negociado de la Biblioteca Universitaria, publicada el 20 de diciembre de 2012 (resuelta en 2013), para cubrir la vacante dejada por María Ángeles Espona Vila a causa de su jubilación.

Formación del personal

Aumenta un 10% el número de cursos recibidos y de un 46% el número de asistentes:

- Total cursos recibidos por el personal: 66
- Número de asistencias: 615*

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

Los cursos organizados desde la Biblioteca dentro del Plan de Formación de Recursos Humanos fueron los siguientes:

- Curso Catalogación (Descargas de registros) para personal de Puestos Básicos de Biblioteca, días 20, 21, 27 y 28 de febrero y 12, 13 y 20 de marzo. Impartido en Zaragoza y Huesca por personal de la BUZ.
- Estructura y Funcionamiento del repositorio institucional "ZAGUAN". Zaragoza, 29 y 30 de mayo. Abierto a todo el personal de la BUZ.
- Curso de formación de formadores para los cursos de Competencias Informacionales. 26 de octubre.
- Planeamiento y estrategia en la BUZ: 1. Análisis del entorno. 29 de octubre. Conferencia de Lluís Anglada y sesión de trabajo en grupos con los miembros del Comité de Calidad para elaborar un DAFO, como documento base del nuevo Plan Estratégico. Abierto a todo el personal.
- Planeamiento y estrategia en la BUZ: 2. El papel de los profesionales. 12 de noviembre. Dirigido a los Bibliotecarios Ayudantes de puesto Básico. Intervienen como "facilitadores" los miembros del equipo "Momentum". Reflexión de futuro sobre la misión y tareas de los bibliotecarios, con propuestas de desarrollo.
- Planeamiento y estrategia en la BUZ: 3. Diseño de Líneas y Objetivos de actuación. 13 de noviembre. Dirigido a los directores y bibliotecarios ayudantes por encima de los puestos básicos. Coordinado por el equipo de "Momentum".



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

- Reunión formadores Moodle. 1 de febrero de 2012. Destinado a los formadores virtuales del Curso 2011-12 para analizar los resultados de la aplicación Plan Formación CI "nivel básico" en el primer semestre del curso 11/12. Asisten 33 formadores.
- Taller de Autores: "Estrategias para aumentar la calidad y el impacto de las publicaciones científicas". 23 de mayo, en el Paraninfo, patrocinado por Elsevier, con el objetivo de presentar a los jóvenes investigadores pautas que les permitan orientar su trabajo académico, obtener una metodología básica y tomar conocimiento de algunos recursos estilísticos necesarios para elaborar un buen artículo de investigación, conforme a los criterios exigidos por la mayoría de las revistas académicas nacionales e internacionales. Intervienen Dra. Andrea Hoogenkamp-O'Brien, Publisher Biotechnology; Dr. Jesús Santamaria, Editor, *Chemical Engineering Journal* y Profesor Titular de la Universidad de Zaragoza; Dr. Diego Gutiérrez, Editor, *Computers and Graphics Journal* y Profesor Titular de la Universidad de Zaragoza.
- Jornadas del libro electrónico, 24 y 25 de mayo, organizadas por la Biblioteca y abiertas al público, tienen lugar en el Paraninfo. Participan representantes de las siguientes empresas: Springer, Elsevier, Cambridge University Press, IngLibro, E-Libro, Digitalia, Dawson, ProQuest, Ebsco, Swets.

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

- Reunión de los representantes de las universidades del Grupo UNICI2, 28 de febrero, en la Sede de la CRUE en Madrid.



- X Jornadas CRAI, Logroño, 28-29 de junio. Asisten Gloria Serrano, Adriana Oliva y Elena Escar. Análisis de los resultados de la implantación de las CI2 en las Universidades españolas.
- 78th IFLA General Conference and Assembly, Helsinki, Finlandia, 11-17 Agosto. Asistencia de Ramón Abad en representación de REBIUN.
- MedOANet National Workshop, Building the National Network for Implementing Open Acces Mandate. Seminario organizado por la FECYT. 22 de octubre. Asiste Ramón Abad.
- Seminarios ACPUA de Calidad Universitaria
 - 14 de septiembre. La evaluación de la actividad investigadora del profesorado, a cargo de José María Gómez Sancho. Asisten Ramón Abad y Cristina Seguí.
 - 19 de octubre. Mejora continua en la EINA basada en su sistema de gestión de calidad y el modelo EFQM, a cargo de Cristina Clavería García. Asisten Ramón Abad y Cristina Seguí.
 - 16 de noviembre. Más allá del ISI: otras alternativas desde la BUZ para evaluar la investigación, a cargo de Roberto Soriano García. Asisten Ramón Abad y Cristina Seguí.
 - 21 de diciembre de 2012. Una aportación germánica a la historia de la Universidad: el profesor genial, a cargo de Antonio Serrano González

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 facilita 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 *VI Jornadas de Innovación e Investigación Educativa* (Universidad de Zaragoza, 12 y 13 de septiembre), en las que la BUZ participó mediante la presentación de dos pósters: “De 1º a 4º de grado: experiencia de un ciclo completo de coordinación y desarrollo de las competencias informacionales en el grado en Ciencias Ambientales”, elaborado por M^a Dolores Cepero, coordinadora del grado, Elena Escar, directora de la biblioteca de la EPS, y Adriana Oliva, bibliotecaria en el mismo centro; “Desarrollo del nivel básico de las competencias informacionales en la UZ: resultado de dos cursos de aplicación del Plan de Formación CI de la Biblioteca”, elaborado por los miembros de la Subcomisión de Competencias Informacionales. Asimismo, se ha participado el XVII Encuentro Internacional sobre Sistemas de Información y Documentación (IBERSID 2012), con la presentación del póster: “Los bibliotecarios como motor de las CI en la Universidad de Zaragoza”, elaborado por los miembros de la Subcomisión de Formación en Competencias Informacionales y presentado por Laura Bordonaba.

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 XX Asamblea General (Málaga, 8-9 de noviembre de 2011), en la que el Director de la BUZ, miembro del Comité Ejecutivo y Coordinador de la Línea I, fue elegido Secretario Ejecutivo de la Sectorial. 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.

- Préstamo Interbibliotecario, en el que participa activamente Cruz Joven.
- Asimismo, la Biblioteca colabora en la elaboración del catálogo colectivo de universidades españolas con sus registros catalográficos.

La BUZ ha participado también en las *X Jornadas CRAI* (véase en el apartado de formación más arriba), celebradas en la Universidad de La Rioja.

- Consorcios.
 - Mesa de Consorcios. A lo largo del año y hasta su designación como Secretario Ejecutivo de REBIUN, el Director ha participado en el Grupo de Consorcios de Bibliotecas, en representación de las bibliotecas del Grupo-9 de Universidades, del que ha ejercido como coordinador.
- 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 a *X Asamblea de GEUIN*, que tuvo lugar en la Universidad Complutense de Madrid, el día 12 de abril.
- GTBIB (Programa para gestión del servicio de obtención de de documentos).
- 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 2012 un total de 9.182 artículos, de



los que 8.240 (el 89,7%) son artículos de revista. En cuanto al número de revistas vaciadas (un 16% menos que en 2011) y las bibliotecas donde se lleva a cabo dicha tarea son:

- Politécnica de Huesca: 54 revistas
- Biblioteca General: 40 revistas
- Biblioteca CAI-Universidad: 52 revistas

Total: 144 revistas

El descenso de 36 revistas (16%) se debe a que se ha cedido el vaciado de algunos títulos, que hasta 2011 vaciaba la UZ, a otras instituciones a petición de Dialnet, mientras que otros han cerrado por cese de la publicación.

- 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. Asistencia al 78º Congreso anual, celebrado en Helsinki.
 - LIBER (Liga Europea de Bibliotecas de Investigación). Miembro activo.

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. LXI, 2011, Nº 4), dedicado al Patrimonio Bibliográfico en las Bibliotecas Universitarias en España, en el que se incluye el artículo *Normativa sobre patrimonio bibliográfico en las bibliotecas universitarias españolas*, en el que intervienen como autores Ramón Abad y Paz Miranda.

Convenios

Otra forma de cooperación de la Biblioteca es el uso de algunos servicios bibliotecarios por personas externas o a la realización de



proyectos específicos, a partir de convenios suscritos por la Universidad de Zaragoza.

- 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 con alumnos en prácticas a su cargo
 - 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 UNICI2, de colaboración entre las Universidades de La Laguna, Santiago de Compostela, Zaragoza, Alicante y Huelva, 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.
- 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 2012 se han organizado actividades de formación con las Editoriales Springer, Elsevier, Cambridge University Press, IngLibro, E-Libro, Digitalia, Dawson, ProQuest, Ebsco, Swets, 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 Barrio, 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 9 de febrero, 20 de junio, 26 de septiembre, 6 de noviembre y 28 de noviembre. Entre sus actividades destacan:

- o encuesta de satisfacción de estudiantes, cuyo informe está accesible en http://biblioteca.unizar.es/documentos/ENCUESTA_PDI_2011.pdf
- o realización del Informe de Resultados del Plan Estratégico, 2009-2012 (http://biblioteca.unizar.es/documentos/I_Plan_Estrategico_Informe_Resultados_Final.pdf)
- o planeamiento de estrategias y coordinación del proceso de elaboración del Plan Estratégico, 2013-2016.

Además, se prepararon y revisaron las nuevas normas antes de presentarlas a la aprobación de la Comisión Técnica, así como los Informes de cada Subcomités

- Informe Subcomisión de Cargas de Trabajo (<http://biblioteca.unizar.es/intranet/documentos/calidad/Informe%20-%20Borrador.pdf>)



- Informe Subcomisión Bibliografía Recomendada
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
- Informe Repositorio Institucional
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

e. *Gestión del presupuesto*

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

<i>Unidad de Planificación</i>	<i>Cantidad asignada</i>	<i>Variación sobre 2011</i>
UP 500. Suscripciones centralizadas	2.459.493	-10%
UP 501. Biblioteca. Gastos generales	55.000	-17%
UP 502. Proyecto automatización BUZ	40.000	-37,22%
UP 430. Centro de Documentación Científica	37.450	-11%
Total	2.591.943	-10,7%

Tabla 4. Presupuesto asignado a la actividad de la BUZ

Los efectos de los recortes presupuestarios, que han afectado a toda la Universidad, se reflejan claramente en los datos de este año, en el que hay un recorte significativo (10%) del presupuestos centralizado de suscripciones, que supone una pérdida de la capacidad adquisitiva todavía mayor ya que la mayoría de los proveedores aumentan sus precios cada año, en ocasiones hasta un 5%.

La partida con una mayor pérdida relativa es la de Automatización (37%) y se pierde el fondo que se había destinado en los últimos años a la preservación y restauración de materiales.



En cuanto a los presupuestos de los centros dedicados a adquisiciones de libros¹, la siguiente tabla muestra la cantidad invertida así como el porcentaje del presupuesto que representan las adquisiciones en los centros en su conjunto.

<i>Libros 2012</i>			
<i>Unidad de Planificación</i>	<i>Gasto</i>	<i>% del presupuesto total asignado</i>	<i>Variación sobre 2011</i>
<i>Pto. Centros/Gasto BUZ</i>	117.036,65€	11,43%	-14,5%
<i>Departamentos</i>	147.963,46€	6,85%	-11,2%
<i>Gasto total</i>	265.000,11 €	8,30%	-11,5%
<i>Otras U.P.</i>	39.753,29€		+19,8%
	304.753,40€		-9,5%

Gasto general adquisiciones. Año 2012

Los recortes en las adquisiciones de libros descentralizadas es bastante similar en su conjunto al de las suscripciones, si bien repercute mucho más (-14,5%) en las bibliotecas de los centros, si se compara con las adquisiciones realizadas directamente por los departamentos (-11,2%).

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.

	<i>Gasto libros</i>	<i>Gasto revistas</i>	<i>Total</i>
<i>Centros</i>	137.034€ <i>11,9% presupuesto centros</i>	2759	139793
<i>Departamentos</i>	166.779€ <i>6,9 presupuesto departamentos</i>	8468	175247
<i>Otras UP</i>	33.175€	51	33226
<i>Total</i>	336.988€ <i>8,55% del presupuesto centros+departamentos</i>	11260	348266

¹ Datos del Informe anual que elabora el Servicio Centralizado de Adquisiciones (Intranet, http://biblioteca.unizar.es/intranet/documentos/calidad/Informe_econ_2012.pdf)

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 2011. El desglose de los gastos de adquisiciones es como sigue:

Concepto	Gasto (€)	%	Variación sobre 2011
Monografías	304.646	10,3%	-9,6%
Bases de datos	355.879	12%	+2,9%
Revistas	2.283.737	77,5%	-3,3%
TOTAL	2.944.262	100%	-3,2%
<i>Gasto publicaciones electrónicas</i>		<i>80,8%</i> <i>77,4</i>	<i>+3,4%</i>
<i>Gasto publicaciones papel</i>		<i>19,2 22,5</i>	<i>-3,3%</i>

Gasto adquisiciones UZ

Como puede observarse, el porcentaje de gasto en recursos electrónicos continúa aumentado (más de 3 puntos), mientras va bajando el volumen de gasto en monografías (9,6%).

La Biblioteca continúa centralizando casi el 90% de las adquisiciones. En cuanto a las compras no centralizadas, las de los departamentos todavía aventajan a las de las bibliotecas de centro (49,4% frente al 40,6%).

En cuanto a **financiación extrapresupuestaria**, tanto de la UZ como externas, de actividades de la Biblioteca, se ha reducido notablemente al estar todavía pendiente un nuevo encaje 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*, que ha reducido su colaboración un 50%; también se obtuvieron ayudas puntuales en la convocatoria de *Ayudas para la realización de actividades culturales*, convocadas por el Vicerrectorado de Proyección Cultural y Social de la UZ. en 2012, para la exposición bibliográfica sobre Jerónimo Zurita, y para la exposición con motivo del Centenario de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras.

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	2012	Variación sobre 2011
<i>Estudiantes</i>	37.783	+6,7%
<i>PDI</i>	4.002	+4,3%
<i>PAS</i>	2.040	+2,4%
SUBTOTAL (Comunidad universitaria)	43.825	+6,3%
<i>Usuarios externos</i>	10.362	-1,5%
TOTAL	54.187	4,7%

Usuarios con carné de préstamo

Se puede observar un aumento generalizado, sobre todo en los estudiantes (6,7%), salvo un pequeño retroceso en el grupo de usuarios externos.

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 1.080.454 ejemplares, lo que supone un leve aumento del 0,52% con respecto a 2011.

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	4.053 (-19,9%)	22.202	26.255 (-9,4%)
Electrónico	7.702 (+3,9%)	-----	7.702 (+3,9%)
Totales	11.755 (-14,3%)	22.202 (-7,3%)	33.957 (-9,87%)

Suscripciones y formatos

- *Recursos electrónicos*

En cuanto a las **revistas electrónicas**, hay 7.702 títulos, suscritos por la UZ accesibles electrónicamente, que representan el 65,5% del total de revistas vivas, casi el 4% más que el año anterior.

La BUZ mantiene suscripción y da acceso por IP a través de la red a un total de 57 **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 22.202 unidades.
- *Fondo antiguo*
La BUZ cuenta con una de las mejores colecciones históricas de España, integrada por 421 manuscritos, 406 incunables, 29.614 impresos desde 1.501 a 1.800 y 27.882 de 1.801 a 1.900.
- *Donaciones e intercambios.* Destacan las realizadas por
 - Eloy Fernández Clemente. Archivo personal de trabajo, que complementa la donación de su "Biblioteca Aragonesa" (año 2011).
 - Ana María Navales. Donación de la colección de poesía de la autora fallecida en 2011, realizada por su viudo, D. Juan Domínguez Lasierra.
 - Nippon Foundation. Colección "100 books for understanding contemporary Japan".
 - Profesor Chris Pickvance. University of Kent. Donación de la revista *International Journal of Urban and Regional Research* (IJURR).

El número total de ejemplares ingresados en la BUZ por donación en 2012 asciende a 12.778, el 9,2% más que en 2011.

c. Catalogación

A lo largo del año se han incorporado 35.030 nuevos registros bibliográficos al catálogo, lo cual suma al Catálogo *Roble* 970.063 registros bibliográficos (identificados con código de barras), un 4,2% más que en 2011, que corresponden a 640.958 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 (<http://www.mcu.es/bibliotecas/MC/CCPB/>). Los últimos datos disponibles indican que los registros de la BUZ incluidos en dicho catálogo hasta la fecha son 29.365, desglosados cronológicamente de la siguiente manera:

- Incunables	388
- S. XVI	3.520
- S. XVII	13.767
- S. XVIII	8.894
- S. XIX	2.188
- S. XX	608

La BUZ también 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.
- 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 no difieren substancialmente de los del año 2011, si bien hay que reseñar:

- el ligero ascenso del número de puestos de lectura (de 4.499 a 4.518) y de puestos en salas de trabajo en grupo (pasan de 178 a 198)
- el reacondicionamiento de la antigua sala de lectura de la Biblioteca General en el Paraninfo como espacio expositivo del patrimonio bibliográfico (*Un espacio para el libro*) y la recolocación en las estanterías de dicha sala los fondos de la antigua Facultad de Medicina y Ciencias, que estaban en cajas en el sótano del Paraninfo desde el inicio de la reforma del edificio en 2006
- Se ha reducido el número de días de apertura de la Biblioteca debido fundamentalmente a los cierres de todos los edificios de la Universidad los sábados, como medida de ahorro frente a los recortes presupuestarios.

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	258 (282 en 2011)
Horas de apertura semanal de la biblioteca	65 (70 en 2011)
Puntos de servicio (número de bibliotecas)	24
Superficie en m ² de la biblioteca	22.415
Número de puestos de lectura	4.518
Salas para audiciones o formación (nº de puestos)	143
Salas para trabajo en grupo (nº de puestos)	198 (178 en 2011)
Estanterías (metros lineales)	47.103

Espacios y equipamiento

f. Seguridad y Preservación

Al no haber habido presupuesto específico para este concepto, tan solo se ha realizado la actividad básica de cuidado y limpieza



sistemática de las colecciones, con enfundado en cajas de los libros tratados y control sistemático de las condiciones ambientales de los depósitos con fondos patrimoniales.

III. SERVICIOS A USUARIOS Y CLIENTES – LOS PROCESOS CLAVE

a. Uso de la colección: consulta y préstamo

Consulta

Los datos relativos a este apartado y la variación de los mismos con relación a los de 2011 se sintetizan en la siguiente tabla:

Entradas a las salas de lectura de la BUZ	3.161.933	+60,3%
Consultas al Catálogo de la BUZ	5.435.490	+2,5%
Consultas a la Web de la BUZ	3.419.000	+76,5%
Consultas a bases de datos	770.612	+30,7%
Documentos descargados	636.318	+9,6%

Uso de recursos electrónicos

La evolución positiva de las consultas a recursos electrónicos desde ordenadores fuera de la red local de la UZ desde su implantación en 2006, mediante la funcionalidad **EZ-Proxy**, que permite la conexión de los usuarios desde cualquier ubicación las 24 horas del día, se puede comprobar en la tabla a continuación. Las cifras se refieren al número de IPs (usuarios diferentes).

Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Nº IPs	8.083	16.025	27.812	39.037	56.658	70.590	79.649

Uso de recursos electrónicos desde fuera de la universidad a través de EZ Proxy

Préstamo

El préstamo a domicilio ha registrado un ligerísimo aumento (0,2%) con relación al año pasado, situándose en 300.131 (préstamos + renovaciones). Desciende el uso del servicio entre el PDI, en beneficio de los alumnos.



Tipo de usuario	Distribución %	Variación sobre 2011
Alumnos	79%	+2,6%
PDI (+becarios)	14,4%	-2,9%
PAS	2,7%	2,7%
Usuarios externos	3%	3%

Préstamo a domicilio. Desglose por tipo de usuario

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: 26.374 autorreservas y 54.038 autorrenovaciones, lo que supone un aumento del 15,5% y del 7,4% 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 2.012 fue 32.529, un 1,4% inferior al de 2011, siendo las Bibliotecas "María Moliner", la del Campus de Teruel y la de la Facultad de Economía y Empresa 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 77, lo que supone un fuerte descenso con respecto a 2011 (29%).

c. Formación de usuarios

El Curso actual 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. Los datos se reflejan en la tabla-resumen a continuación:

Formación CI2 - Año 2012														
	Fil. y Let	Educación	Medicina	Veterinaria	Ciencias	EINA	CC Sociales	Econ. y Emp.	CC Salud y D.	Empresa y GP	EPS	Teruel	C. Defensa	TOTAL
Bibliotecarios	5	3	4	3	3	5	2	5	1	1	2	2	1	37
Directores	5	3	1	2	3	5	6	3	6	2	6	6	1	49
Coordinadores	2					4		2						8
Bibliotecarios	13	4	6	4	6	12	6	8			5	6		70
<i>subtotal</i>	20	7	7	6	9	21	12	13	6	2	11	12	1	127
Colaboradores	4	3	1		2		1	4			1		1	17
Técnicos	12	7	1					13					1	34
Aux. Bibl.											6			6
Aux. Adm.					9		6							15
<i>subtotal</i>	12	7	1	0	9	0	6	13	0	0	6	0	1	55
Aulas básico	13	8	5	4	9	21	6	13	6	2	6	10	1	104
Aulas avanzado	2										2	1		5

Cursos CI por centros



En cuanto a la que se denomina “formación no reglada”, es decir la que se realiza a demanda de los usuarios y/o fuera de los canales docentes, los datos son los siguientes:

Nº de Cursos / horas	Nº asistentes a cursos	Tutoriales y otros materiales formativos en red
148 96 h.	2511	38 (18040 descargas)

Cursos de formación de usuarios

Destaca, sobre todo, el espectacular aumento (+82%) en el número de asistentes a estos cursos.

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

Bibliografía recomendada

A lo largo de 2012 se ha continuado trabajado en la revisión total de la herramienta de gestión de la bibliografía recomendada. Gracias a esta acción se ha logrado unificar la gestión de la BR y su difusión entre la comunidad universitaria. Centrándonos en nuestros grupos de interés, las mejoras son:

- Estudiantes: información de la BR en una única fuente, no sólo de los documentos que posee la biblioteca, sino también de otros recursos web y de otros documentos que no se encuentran en la BUZ. Desde la base de datos de BR se accede directamente al catálogo de la biblioteca y a todas sus funcionalidades, como por ejemplo la posibilidad de reservar los ejemplares disponibles
- PDI: se establece un canal fluido para la solicitud de la BR y un procedimiento sencillo que le permite al PDI, al menos una vez al año, poder actualizar su BR. Además se le ofrece información de las últimas ediciones de los libros recomendados y del uso de la bibliografía recomendada (datos de préstamo). Se ofrece el listado de la BR normalizado, que puede utilizar o enlazar, desde cualquier plataforma (por ejemplo ADD).



- Bibliotecarios: Utilización de una base de datos única para un entorno de trabajo distribuido en más de 20 centros. Permite compartir información y alerta a las bibliotecas en el caso de nuevas ediciones de libros.

Ver gráficos, al final, en el Capítulo de **Resultados**

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 2.012 *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 31/12/2012	Adiciones 2012	Crecimiento %
Artículos de revista	8.827		
Monografías	20.892	884	5,3%
Analíticas (capítulos de libro, ponencias de congresos, etc.	8.365	2.135	34,2%
Total	38.084		

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 2.967, que es prácticamente el 100% del profesorado con dedicación completa. Se han añadido 169 registros en 2012.



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	803	6280	7083
La BUZ como centro proveedor	434	4197	4361
Total	1237	10477	11.714

Tabla 15. Datos Servicio de Obtención de Documentos

El número de transacciones ha descendido significativamente (28%), que podría estar ligada a los fuertes recortes en investigación, que ha reducido notablemente el número de proyectos de investigación.

En cuanto a la eficiencia y rapidez del servicio, se detecta una ligera disminución en el índice de artículos solicitados a bibliotecas de REBIUN que se reciben en menos de seis días.

Repositorio institucional "Zaguán"

El enorme crecimiento experimentado por el Repositorio Institucional de la Universidad de Zaragoza, *Zaguán* se debe a la introducción en el mismo de los trabajos académicos. Además del traspaso al repositorio de los Trabajos de Fin de Carrera de los centros que componen la actual EINA, ya se han introducen de forma regular los Trabajos de Fin de Grado y Máster, en aplicación de la norma aprobada al respecto en 2011 (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>)).



En cuanto al repositorio en su conjunto, los datos de la documentación incorporada en 2.012 son los siguientes:

Colección	Total documentos 31/12/2012	Documentos añadidos en 2011
Fondo histórico: Manuscritos, incunables, impresos s.XVI-XVIX, Archivo histórico	1891	82
Tesis	466	225
Revistas	166	162
Trabajos Fin de Grado / Fin de Máster	5748	4363
Otros: artículos, capítulos de libro...	1109	919
Fondos propios (legado Labordeta...)	92	92
TOTAL	9669	5843

Colecciones en el Repositorio Zaguán

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 2.012 fueron:

- *Exposición "100 Años de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras"*. Inaugurada el día 23 de enero, a las 19:30 en el Salón de Actos de la Biblioteca de Humanidades "María Moliner", en un acto en el que intervinieron: el Rector, el Profesor Guillermo Fatás Cabeza, el Director de la Biblioteca, el Decano y la Directora de la Biblioteca de la Facultad. Dentro del marco del centenario y en el mismo marco, se han llevado a cabo dos presentaciones de libros:



- "Vida de María Moliner", de A. Pilar Rubio López, día 7 de marzo. Intervinieron: M^a Antonia Martín Zorraquino, M^a Luisa Maillard García, Pilar Rubio López, Matilde Cantín Luna y Ramón Abad.
- "La formación en competencias informacionales en los estudios de grado", elaborado por Genaro Lamarca Langa, María Luisa Orera Orera, Matilde Cantín Luna, José Antonio Salvador Oliván, Elena Escar Hernández y Francisco Javier Vidal Bordes. día 12 de marzo.
- Homenaje a Ildefonso Manuel Gil. 17 de abril, en la Biblioteca María Moliner.

Con el acondicionamiento de la antigua sala de lectura de la Biblioteca General en el Paraninfo, se abre una nueva etapa de exposiciones bajo el lema "Un Espacio para el Libro", cuyo objetivo es mostrar al público lo mejor del rico patrimonio bibliográfico y documental de la Universidad de Zaragoza. La apertura oficial de la primera exposición tiene lugar el 26 de marzo, día de San Braulio, como complemento al acto solemne de celebración del Patrón de la Universidad.

A lo largo del año han tenido lugar dos exposiciones:

- *Un espacio para el libro: el patrimonio bibliográfico de la Universidad de Zaragoza*, de 26 de marzo a 30 de junio.
- *Libri Chronicarum: Zurita y otros cronistas en la Biblioteca Universitaria*, de 2 de octubre de 2012 a 31 de enero de 2013. En conmemoración del V centenario del nacimiento de Jerónimo Zurita.

Otras actividades en los centros

- Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo
 - "Crisis económica, cambio social y participación ciudadana". Noviembre.
- Escuela Politécnica Superior
 - "Para la Navidad la oliva". 7 de diciembre 2011 al 15 de enero 2012.



- Exposición "Cuarto Curso". Marzo 2012.
- Exposición en la XXIII Jornada de Ciencia y Tecnología. 26 de abril.
- Facultad de Empresa y Gestión Pública
 - "Cinco semanas con Julio Verne. Exposición Bibliográfica" (en colaboración con el Grupo de Investigación AXEL de la U.Z.). 20 de febrero al 25 de marzo.
 - "Parece que fue ayer. Informática y tecnología de los años 90 en nuestra Facultad". 4 de mayo al 15 de julio.
 - "Emigrantes: escapada al paraíso". 21 de octubre a 21 de noviembre.
 - "¿Crisis? ¿Qué crisis? Una visión de la actual crisis a través de los fondos de la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza". 26 de octubre al 26 de noviembre.
- Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación
 - Libros escolares en la educación nacional católica (1939-1965)". Marzo.
- Vicerrectorado de Huesca
 - "El Campus en la Feria". 1-10 de junio.

Hay que reseñar en este apartado la inclusión de la Biblioteca en las actividades y visitas guiadas que tuvieron lugar con ocasión de la "Noche en blanco", celebrada la noche del 22 de junio.

- *Publicaciones*

La creación del Blog "Tirabuzón" y los recortes presupuestarios han hecho que en 2012 no se haya hecho ninguna publicación en papel, salvo los folletos y otros materiales de divulgación de los servicios o de actividades concretas. La *Memoria de la Biblioteca* y otros documentos, como normas, procedimientos e informes, son todos ellos digitales y están accesibles, según la



amplitud del público al que se orientan, en la Web o la Intranet de la Biblioteca.

- *Prensa y medios de comunicación*

La difusión de la información sobre la Biblioteca al público, tanto la comunidad universitaria como la ciudadanía en general, es un elemento esencial en la estrategia de la Biblioteca. Por ello se envían regularmente notas de prensa al Gabinete de Comunicación para su distribución en los medios y se atienden las peticiones de entrevistas o de información sobre asuntos relacionados con la Biblioteca de los periodistas que la solicitan.

El balance del año, en cuanto a número de apariciones en los medios es el siguiente:

Medio	Nº apariciones
Prensa escrita	49
TV/Radio	14
iUnizar	12
TOTAL	75

Casi el 50% de las noticias se han centrado en las exposiciones bibliográficas y otras actividades culturales organizadas por la Biblioteca. En este sentido, ha influido sin duda la apertura del espacio expositivo para libro antiguo en el Paraninfo. La demanda de puestos de estudio en bibliotecas y salas de estudio acapara casi el 25%. El resto son noticias variadas, con informaciones puntuales sobre algún aspecto o incidencia concreta.

RESULTADOS

Como organización cuyos servicios sirven de apoyo a las actividades de la Universidad en la que se enmarca, los resultados de la Biblioteca se pueden analizar en base los siguientes principios fundamentales:

- Desarrollo de la misión para llegar a la visión definida en el Plan estratégico BUZ. Para ello se analizan y evalúan los objetivos operacionales anuales a través de indicadores, lo que permite reorientar algunos objetivos. La BUZ tiene como misión primordial el apoyo a la actividad docente e investigadora de la comunidad universitaria (Criterio 9 y 6)
- Orientación al cliente: la Biblioteca analiza los servicios clave como prueba de su implantación institucional, cara a los dos principales grupos de clientes, que son el personal docente e investigador (PDI) y los estudiantes (Criterio 6)
- Importancia del personal como principal activo para la consecución de objetivos: aprovechar al máximo las competencias de un personal motivado y participativo (criterio 7)
- Compromiso con la sociedad para satisfacer sus necesidades participando activamente en diversas actividades y ofertando servicios (Criterio 8)

El siguiente esquema sintetiza los resultados, presentados a partir de los datos más relevantes



Tabla 6. Resultados BUZ - Síntesis

Los resultados que se presenta a continuación muestran los principales logros de la biblioteca. Estos resultados muestran una tendencia al alza en casi todos los indicadores, lo que confirma la efectividad de los proyectos y acciones descritos en los criterios agentes y la consecución de los objetivos marcados en la estrategia de la BUZ.

Las principales fuentes de información de estos criterios son las siguientes:



- Medidas de percepción: a través de las encuestas de satisfacción. Las primeras encuestas se realizaron a raíz de la primera autoevaluación de 2005. Desde entonces se realizan sistemáticamente a los principales grupos de interés: estudiantes, PDI y personal de la BUZ.
- Indicadores de rendimiento: la automatización de la mayor parte de los procesos permite que la recogida de datos se realice de un modo sistemático atendiendo a la periodicidad marcada para cada indicador. Es el sistema de gestión de la biblioteca Millennium el que proporciona más datos acerca de la utilización, consulta y uso de los recursos bibliográficos. Otros procesos tienen software específicos, algunos diseñados por la propia biblioteca, que facilitan la obtención de los indicadores

Los datos generalmente están segmentados, además de por estudiantes y PDI, por centros. Esta información es muy útil para las distintas bibliotecas que componen la BUZ ya que les permite emprender acciones de mejora locales.

Con motivo del desarrollo del benchmarking, se realizan comparativas en la mayoría de indicadores con las bibliotecas REBIUN, en concreto con la media del dato denominado "bibliotecas REBIUN universitarias". En el Comité de Calidad, además comparan los resultados con un clúster de bibliotecas universitarias afines a la BUZ en determinadas características como nº de usuarios potenciales, antigüedad, temática multidisciplinar de sus estudios.

RESULTADOS EN LOS CLIENTES

MEDIDAS DE PERCEPCIÓN

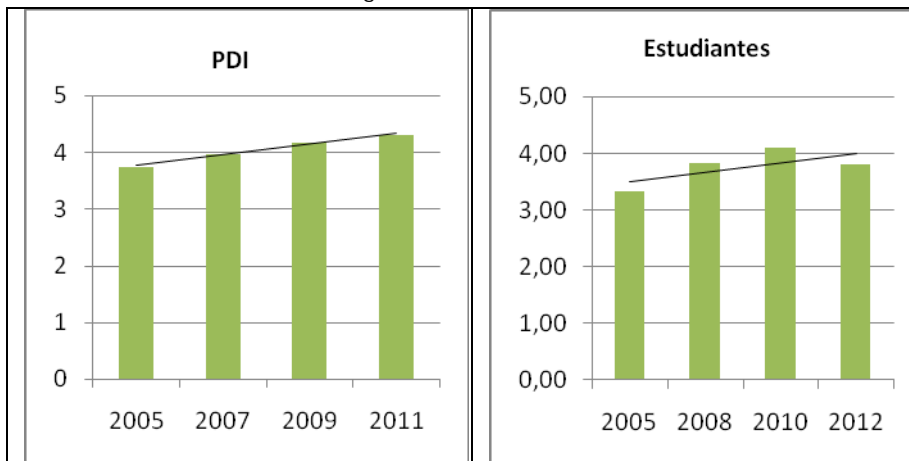
Las encuestas que la BUZ realiza son las que nos ayudan a conocer el grado de satisfacción de nuestros clientes con los servicios/productos de la biblioteca.

Para ello, la biblioteca realiza sistemáticamente una encuesta de satisfacción a sus clientes prioritarios PDI y Estudiantes. Además, no sólo recaba información sobre la satisfacción de los servicios y recursos de la biblioteca, sino que también recoge información acerca de la importancia que dan a los distintos servicios/productos de la BUZ. En este sentido la biblioteca va a emprender acciones en aquellos ítems más importantes para nuestros clientes y cuya satisfacción es menor.

La relevancia de los resultados estriba en el hecho de buscar una muestra aleatoria en las encuestas de satisfacción que sea significativa es y dé solidez a los resultados obtenidos. Esta muestra es superada todos los años en el caso de los estudiantes

Año	Muestra	Recibidas
2008	2231	3326
2010	2084	3123
2012	2135	2385

Gráfico 6.a.1: Datos satisfacción global con la BUZ



En primer lugar es importante conocer el nivel de **satisfacción global**, tanto del PDI como de los estudiantes:

Como puede apreciarse en los gráficos la tendencia en ambos casos es positiva lo que confirma que los servicios/productos de las BUZ juegan un papel importante para nuestros clientes

Gráfico 6.a.2: Datos satisfacción con el trato del personal BUZ



El **trato del personal** de la Biblioteca, además de ser un principio fundamental de la política y estrategia de la BUZ (Subcriterio 2.a), es uno de los apartados mejor valorados por los usuarios, especialmente en el PDI, en el que se supera ampliamente los 4 puntos (valoración sobre 5).

Además de las encuestas de satisfacción, contamos con dos herramientas adicionales para medir la satisfacción de los alumnos, vinculadas al proceso **Formación de usuarios**: la encuesta que se realiza al final de los cursos virtuales integrados en las asignaturas de primero de grado y el foro de debate donde los participantes vierten sus opiniones

A continuación se presentan los gráficos de resultados globales a partir de las encuestas cumplimentadas en los dos últimos cursos académicos (4.017, que representan un 77,33% de los que han realizado el curso).

Estos datos se comparan entre las bibliotecas universitarias que han firmado el convenio:

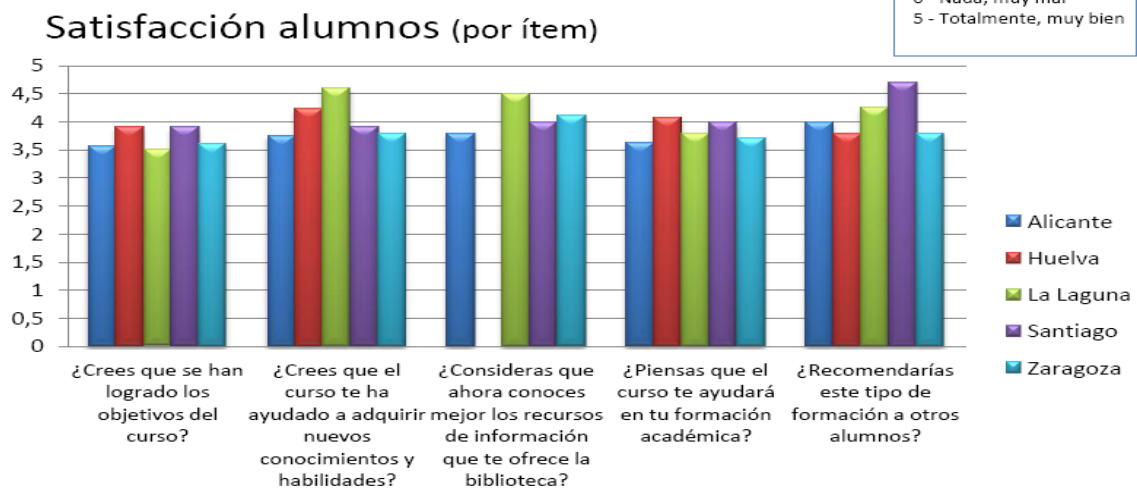


Tabla 6.a.3.

Tabla 6.a.4 Encuesta alumnos. aspectos prioritarios

trato personal	4,46
Instalaciones	4,43
Condiciones ambientales	4,41
Horario	4,36
Plazos préstamo	4,33
Funcionamiento global préstamo	4,21
número documentos en préstamo	4,19

La biblioteca conoce, gracias a las encuestas qué aspectos consideran nuestros clientes como más importantes ya que se les pide que valore en una escala de 1 a 5 la importancia de los distintos ítems.

En concreto, en la **encuesta de alumnos** (tablas 6a4) los aspectos prioritarios son los relacionados con la *biblioteca como espacio*. A este respecto la biblioteca ha emprendido acciones que refuercen la confortabilidad de la biblioteca, sobre todo en lo referente al silencio, ya que esta era una de las quejas

que más se repetían en las preguntas abiertas y ya lleva dos "Campañas a favor del silencio" como acción de mejora que soluciones esta problemática.

Tabla 6.a.5. Nivel satisfacción préstamo (alumnos)

	2005	2008	2010	2012
Nivel satisfacción	2,71	3,64	3,75	3,70

Como se observa en la tabla 6.a.5, el **préstamo** es el servicio al que los estudiantes dan más importancia. La

satisfacción en este servicio ha mejorado sustancialmente desde la primera encuesta de satisfacción en 2005 y se mantiene estable en su valoración tras todas las mejoras acaecidas en 2007 (nueva normativa de préstamo, implantación de "Mi cuenta de usuario").

Tabla 6.a.6. Encuesta PDI. Aspectos prioritarios

adecuación recursos electrónicos	4,72
resolución dudas y problemas	4,71
trato recibido por el personal	4,71
catálogo automatizado de la biblioteca (ROBLE)	4,66

papel biblioteca actividad docente/investigadora	4,63	Los aspectos prioritarios para el PDI son los señalados en la tabla 6.a.6, siendo los más importantes los relacionados con adecuación de nuestros recursos, sobre todo
adecuación fondo bibliográfico docencia	4,62	
adecuación fondo para investigación	4,58	
facilidad uso bases de datos	4,55	
facilidad localizar libros y revistas	4,53	

los electrónicos, a sus necesidades docentes e investigadoras (gráfico 6a7).

El trato del personal, analizado en el gráfico 6a1, muestra la alta valoración de este aspecto.

Satisfacción recursos (PDI)	2005	2007	2009	2011	Diferencia
Adecuación fondo para la docencia	3,19	3,58	3,73	3,82	+ 0,63
Adecuación fondo para la investigación	3,19	3,07	3,39	3,51	+ 0,32
Adecuación recursos electrónicos	3,46	3,21	3,57	3,81	+ 0,35

Tabla 6.a.7.

Los objetivos marcados por la BUZ son los que aparecen en nuestros compromisos de calidad de la Carta de Servicios (ver en el Anexo) que se revisan semestralmente y cuyos datos se publican anualmente en la página web de la biblioteca.

6.b: Indicadores de rendimiento

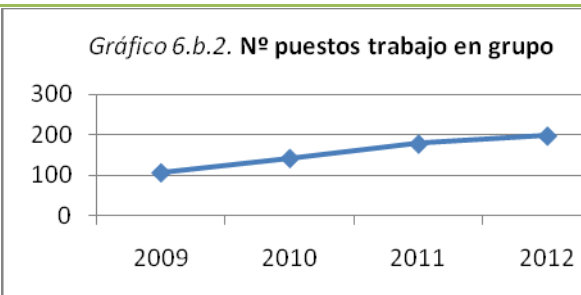
La biblioteca recoge, desde el año 1999 datos sobre sus procesos. Esta batería de datos sirve para monitorizar los procesos clave de la biblioteca y ver su funcionamiento y tendencias. Además, estos datos se publican anualmente en el documento *La biblioteca en cifras* (ver anexo) y sirven para la elaboración de estadísticas a nivel nacional de todas las bibliotecas universitarias españolas, lo que ayuda a la hora de establecer comparativas y realizar estudios de benchmarking.

Como se ha mostrado en 6a las principales demandas de nuestros clientes

Biblioteca como espacio. Infraestructuras:

Los resultados muestran una tendencia al alza de este indicador (gráfico 6b1, que aunque es sí no es positivo, la BUZ sigue manteniéndose por encima del promedio REBIUN y además este ascenso es debido a que uno de los objetivos prioritarios ha sido el de adaptar los espacios al EEES, por lo que se han reconvertido los espacios de la biblioteca para el trabajo en grupo. Estas plazas han aumentado el 100% en los últimos 4 años (gráfico 6b2).

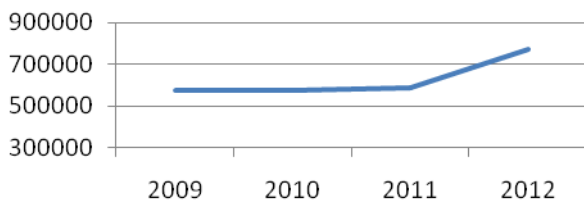
	2009	2010	2011	2012
Zaragoza	6,89	7,25	7,86	8,36
REBIUN	8,30	8,35	8,64	8,73



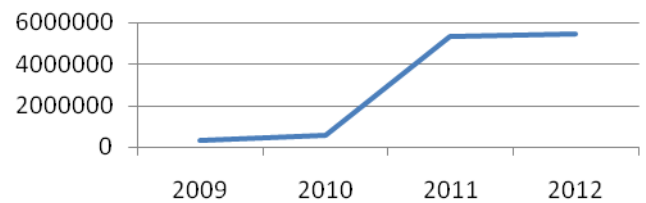
Consultas a los recursos de la biblioteca:

Tanto las consultas a la web (gráfico 6b3) como al catálogo (gráfico 6b4) han aumentado sustancialmente en los últimos años:

Gráfico 6.b.3. Consultas en RR. EE de pago



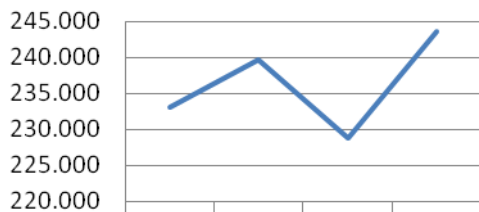
Gráf. 6.b.4. Consultas al catálogo de la BUZ



Si analizamos el uso de los servicios observamos una tendencia al alza en los datos. El servicio de préstamo, prioritario en la BUZ, sobre todo en los estudiantes, ha aumentado el número de préstamos en el último año (gráfico 6b5). En concreto destacamos en los aspectos que favorecen la autonomía de los usuarios mediante la Utilidad de “Mi cuenta de usuarios” con la posibilidad de la “autorreserva” (gráfico 6b6).

También ha mostrado un incremento muy importante en el nº de asistentes los cursos de formación (gráficos 6b5 y 6b6). El proceso de formación de usuarios (formación en competencias informacionales) ha aumentado espectacularmente su rendimiento, tal y como se muestra en el gráfico 6b7, pasando a ser utilizado de un 10% al 20 % de los estudiantes. En cuanto al servicio de Obtención de documento, generalmente utilizado por el PDI, el valor que se mide es la rapidez del servicio (gráfico 6b8)

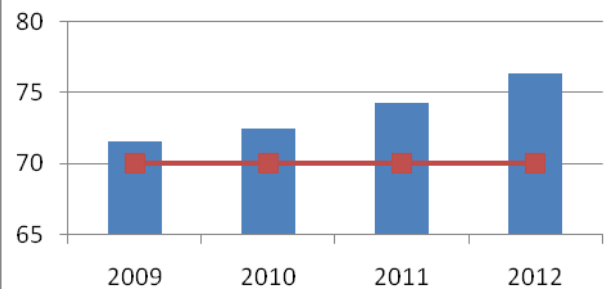
Gráf. 6.b.5. Préstamos a alumnos



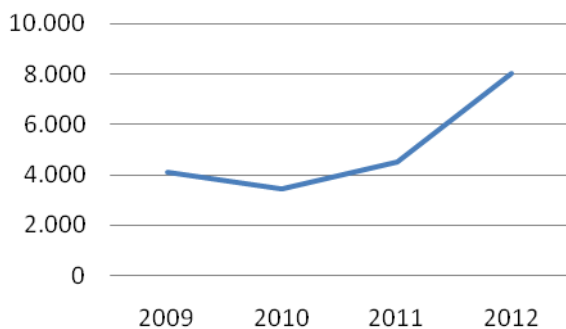
Año	2009	2010	2011	2012
Nº préstamos	233.014	239.794	228.786	243.706

Gráf. 6.b.6. % autorreservas

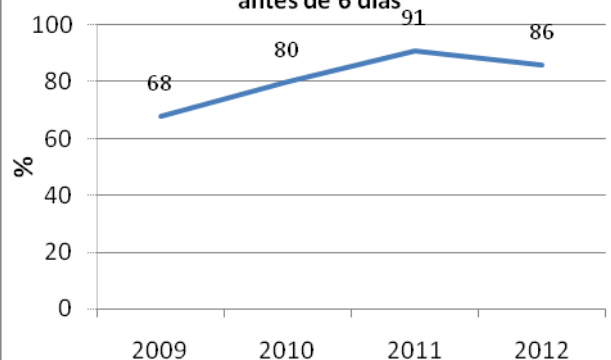
■ % ■ Objetivo



Gráf. 6.b.7. Asistentes cursos de formación



Gráf. 6.b.8. : % solicitudes SOD recibidas antes de 6 días



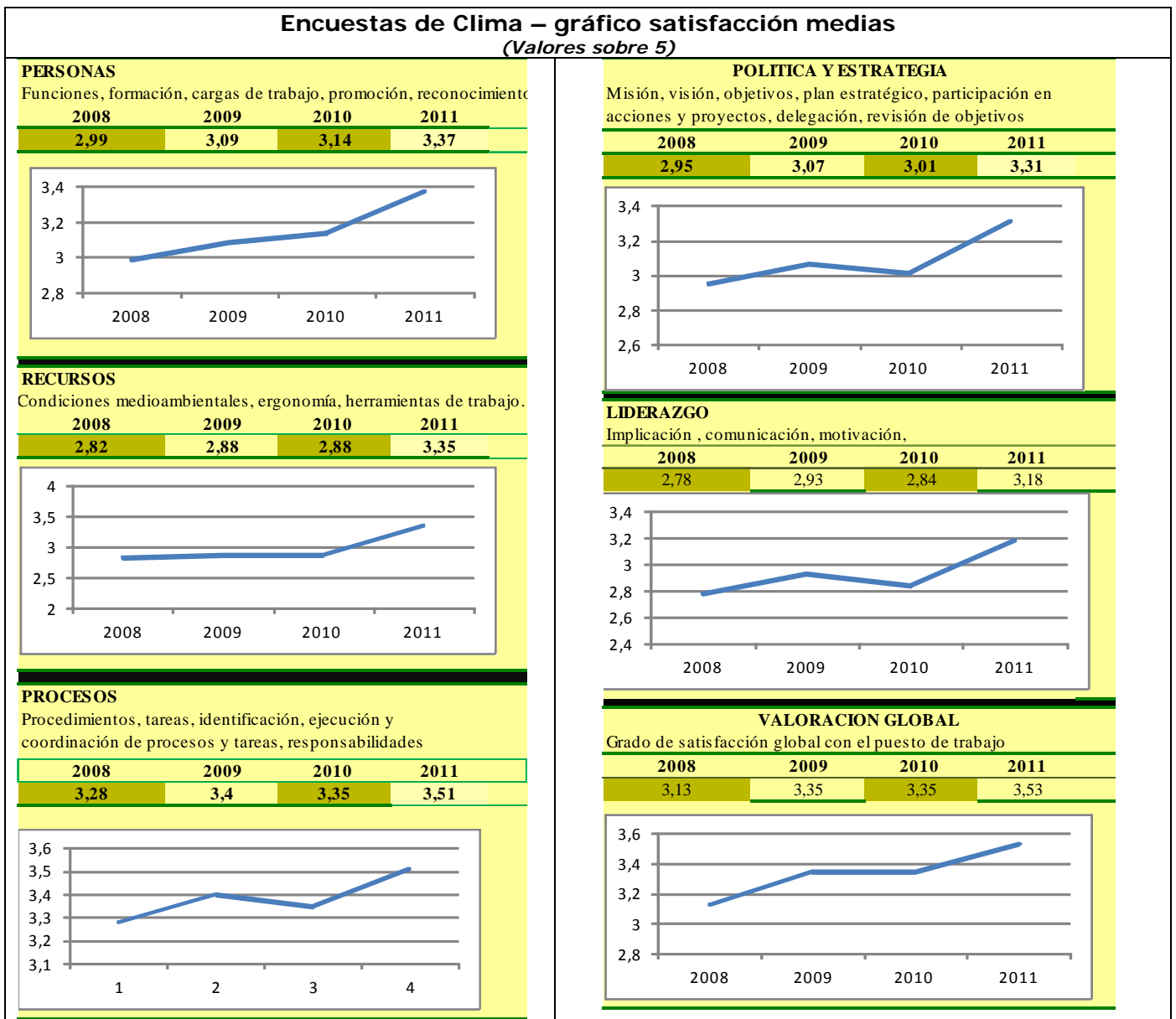
RESULTADOS EN LAS PERSONAS

MEDIDAS DE PERCEPCIÓN

Básicamente la BUZ mide la satisfacción de su personal a través de las encuestas de clima interno.

Aunque se llevó a cabo en 2005 la primera encuesta de ámbito interno con motivo de la Autoevaluación, este tipo de encuestas de clima interno no se sistematizan hasta la realizada en 2008, justo antes de la vigencia del Plan Estratégico, 2009-2012, realizándose con carácter anual desde entonces. No obstante, tras la última reunión de clima en 2011, el Comité de Calidad decide realizar la encuesta bienalmente para dar tiempo a la implantación de las acciones de mejora que se aprueban tras los análisis de resultados

En la tabla que se muestra a continuación aparece la media de las encuestas de 2008 y 2009. Se han agrupado las 48 preguntas del cuestionario original en 5 áreas temáticas, que corresponden a los cinco criterios agentes del modelo EFQM. Puede comprobarse la tendencia al alza en todos los criterios, así como en la valoración global



Gráf. 7.a.1.

Los objetivos marcados son superar el 2,5. Cuando el valor está por debajo de este límite, se procede a realizar acciones de mejora. Para ser más certeros en las acciones emprendidas se analizan los resultados por categorías profesionales. Se consideran puntos fuertes los aspectos valorados con más de 4 puntos (escalas sobre 5) y son en los aspectos en los que se apoya la gestión de personal.

Las encuestas están segmentadas por categorías profesionales y el promedio en la encuesta del 2011 es de:

	Total	Auxiliar / Técnicos bib	Personal Administrativo	Bibliotecario/ Doc./ Tec. Med.	Dtor. /Resp. Téc.Sup.
Promedio	3,27	3,24	3,41	2,90	3,62

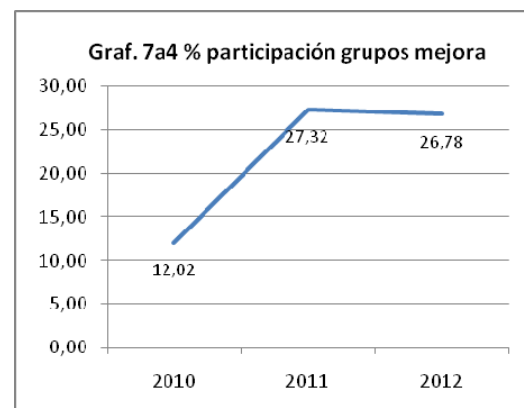
Gráf. 7.a.2.

Como el colectivo que tiene un valor promedio menor es el del personal bibliotecario, se realizan acciones informativas/formativas para aumentar su satisfacción y definir el rol que desempeñan en el plan estratégico BUZ 2013-2016. A continuación se presenta una tabla resumen de los resultados de las encuestas de satisfacción de los cursos de formación desde 2009:

Año	Nombre del curso	Evalua. Programa	Evalua. Profesorado	Evalua. Utilidad	Evalua. Global
2009	Enseñar al que enseña: formación de formadores de usuarios en las bibliotecas.	4,4	4,3	4,6	4,3
2009	Inglés para bibliotecarios: servicios al usuario.	4,5	4,5	4,8	4,4
2009	Inglés para bibliotecarios: servicios técnicos.	4,4	4,5	4,7	4
2010	Formación en competencias informacionales en las bibliotecas universitarias	4,6	4,3	4,7	4,4
2010	Formación en competencias en bibliotecas universitarias: formación de formadores (2): alfin en moodle	4,7	4,9	4,8	4,3
2011	Análisis de las cargas de trabajo en la biblioteca.	3,9	3,8	4,2	3,7
2011	Formación en competencias en bibliotecas universitarias: formación de formadores (2): alfin en moodle	4,5	4,8	4,5	4,5
2011	Herramientas bibliográficas para la investigación.	4,7	4,7	4,8	4,1
2011	Alfin - formación semipresencial y a distancia: claves metodológicas e instrumentales	3,8	4	4,4	3,8
2012	Catalogación - descargas de registros	4,02	3,82	4,28	3,8
2013	Diseño de un plan de emergencia para la biblioteca (2)	4,5	4,3	4,8	4,3
2012	Planeamiento y estrategia en la buz: 2. Diseño de líneas y objetivos de actuación	4,3	4,2	4,7	4,4
2012	Planeamiento y estrategia en la buz: 3. El papel de los profesionales	3,5	3,1	4	3,7
2012	Formación en competencias en bibliotecas universitarias: formación de formadores (2): alfin en moodle	4,6	4,7	4,6	4,5

Tabla 7.a.3.

Indirectamente podemos medir la motivación del personal, a través de los datos de participación en grupos de mejora, ya que la participación en estos grupos es voluntaria (gráfico 7a4). El valor promedio de participación en estos momentos está por encima de la media de REBIUN (49 personas participan en grupos de mejora en la BUZ, frente a 41 de la media REBIUN.) No se dispone de otros datos de otras bibliotecas universitarias para poder establecer comparativas.

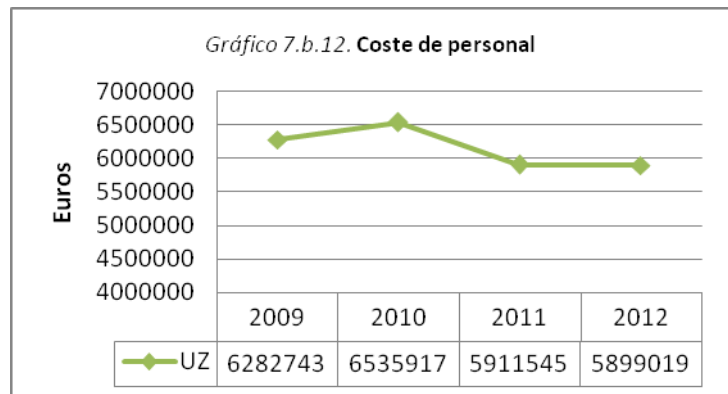
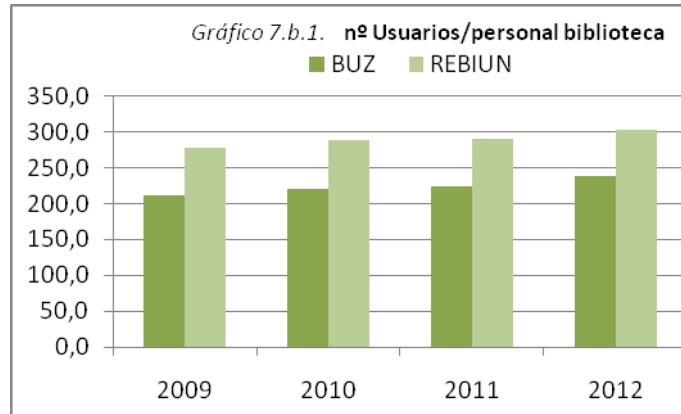


INDICADORES DE RENDIMIENTO

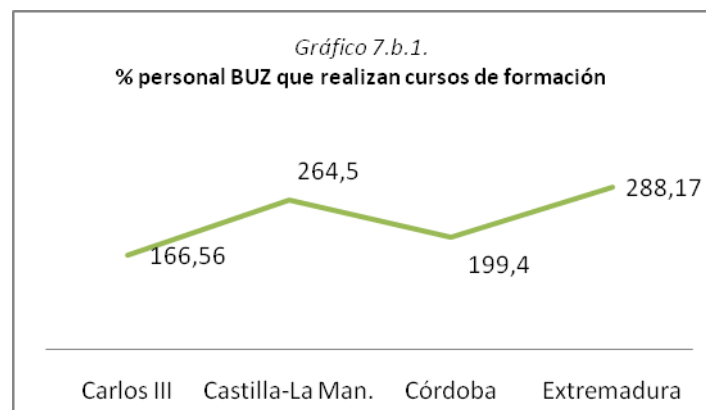
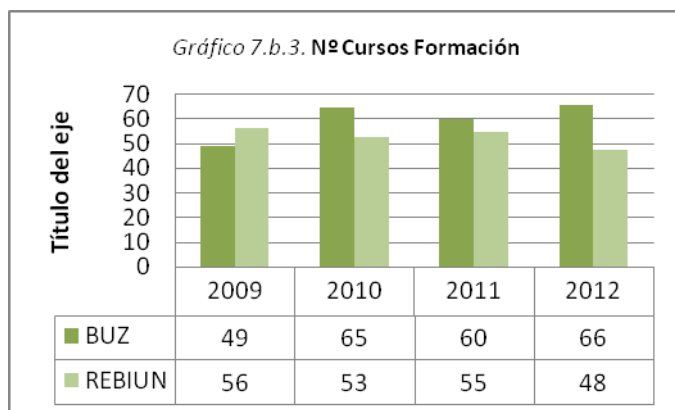
La plantilla de la BUZ está altamente profesionalizada ya que más del 82% del personal tiene una formación específica en bibliotecas que han demostrado tras superar las pruebas de acceso para obtener su puesto de trabajo (Criterio 3)

En los últimos 4 años la plantilla de la BUZ ha sufrido un leve descenso con una reducción de 5 personas, pasando de 187 en 2009 a 183 en 2012. Esta reducción se ha dado en la categoría profesional de Técnicos/Auxiliares de Bibliotecas. No obstante el indicador de nº de usuarios por bibliotecario, si lo comparamos con la media de REBIUN, nos indica una mayor disponibilidad de personal para atender las demandas de los usuarios.

La leve reducción en la plantilla BUZ no ha tenido repercusión en la percepción de nuestros usuarios ni en el rendimiento de nuestros procesos (Criterios 6 y 9) que han mantenido su tendencia al alza. El estudio de cargas de trabajo realizado en 2011 ha permitido flexibilizar aspectos organizativos a la hora de asumir las mejoras e innovaciones de algunos procesos, servicios y productos por lo que podemos afirmar que la plantilla de la BUZ ha ganado en eficiencia reduciendo los costes de la misma (Gráfico 7b2)



La formación del personal es un aspecto clave para el desarrollo del servicio. Los resultados a este respecto son claros y positivos, tanto en su contexto local, como cuando se comparan con la media de REBIUN (gráfico 7b3), la cual se llega en ocasiones a duplicar. No sólo ha aumentado el nº de cursos sino que también ha aumentado el porcentaje de participantes en los mismos (gráfico 7b4):



RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

MEDIDAS DE PERCEPCIÓN

La biblioteca de la UZ está abierta a toda la sociedad y aunque no existen medidas de percepción concretas a través de encuestas, a través de los datos que se presentan podemos ver la proyección y repercusión de la BUZ en la sociedad.

Son múltiples las relaciones y acuerdos que la BUZ tiene con otras instituciones y organismo. Generalmente estos convenios son de colaboración, firmados por la UZ y posibilita que los miembros de estas instituciones puedan hacer uso de algunos servicios de la BUZ (categoría de Usuarios externos.) Existe una clara política para la admisión de los usuarios externos que está documentada en el procedimiento general PG PS 02_01 y toda la documentación derivada de dicho procedimiento.

Otro tipo de convenios son los de integración para el uso de instalaciones o herramientas y también los específicos para el desarrollo de un proceso, como el CI2 de formación de usuarios (Ver criterio 5)

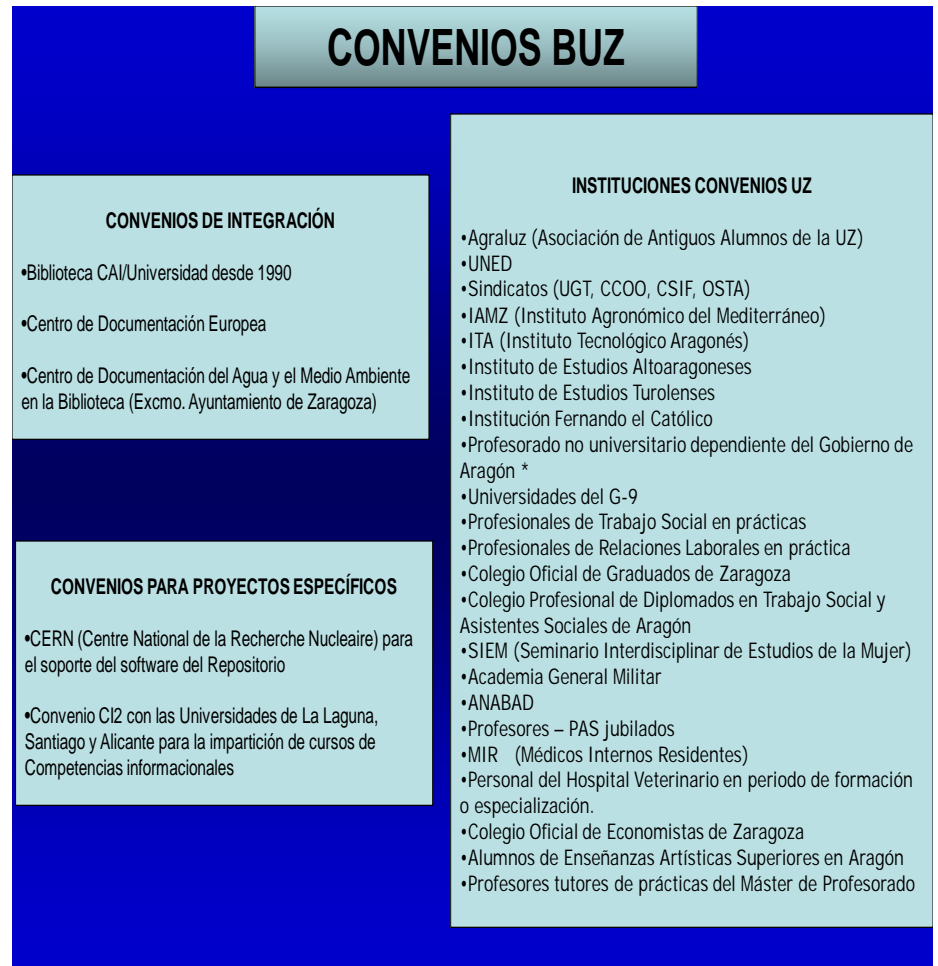


TABLA 8.A. 1.

Medimos la percepción que se tiene de las actividades culturales que se organizan mediante su repercusión en los medios de comunicación, así como en el Boletín de difusión interno de la UZ *iUnizar*. La Tabla 8.a.2. resume el impacto de las actividades en la prensa escrita y audiovisual:

MEDIO	2009	2010	2011	2012	Total
Prensa escrita	54	32	64	49	
TV/Radio				14	
iUnizar				12	
TEMÁTICA					
Actividades culturales	13	11	17	34	

Espacios para estudio	18	21	17	21	
Miscelánea	23	8	50	20	
TOTAL	54	32	64	75	225

TABLA 8.A. 1.

La BUZ participa en numerosas actividades culturales y sociales, así como cursos y otras actividades profesionales que quedan recogidas en el Capítulo I de esta Memoria, Apartados **d)** y **e)** de esta Memoria.

INDICADORES DE RENDIMIENTO

La biblioteca cuenta con una serie de indicadores que permiten supervisar la actividad de la BUZ como parte activa de la sociedad.

Uno de los índices de análisis de la demanda social de servicios de la BUZ es el número de usuarios externos registrados –es decir, que tienen carné de préstamo-, el cual se mantiene en unos niveles muy por encima de la media REBIUN.

Si comparamos la ratio % de usuarios externos / usuarios prioritarios, vemos que en la BUZ suponen casi el 25%, mientras que en REBIUN la media no llega al 11%

Una de las herramientas de búsqueda bibliográfica más importantes a escala nacional e internacional es el catálogo colectivo de REBIUN. La aportación de registros de la BUZ a este catálogo supera a la media de REBIUN, estando en la posición nº 15 de 88 bibliotecas universitarias (aporta 631.848 registros bibliográfico, siendo 412.441 la media de REBIUN) En concreto en 2012 la aportación ha sido de 30.500 registros lo que la convierten en la nº 11 de las 88 bibliotecas universitarias que colaboran en el catálogo colectivo de REBIUN.

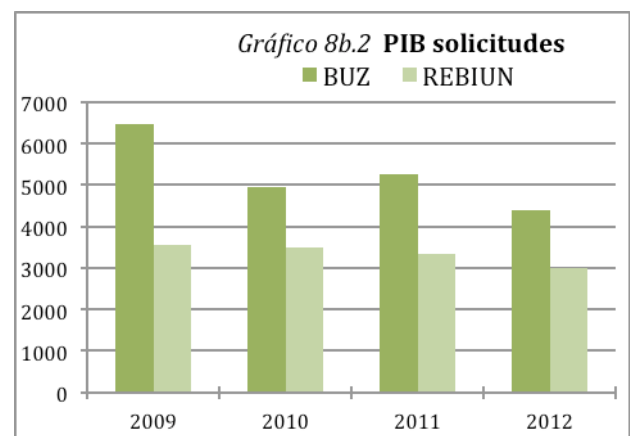
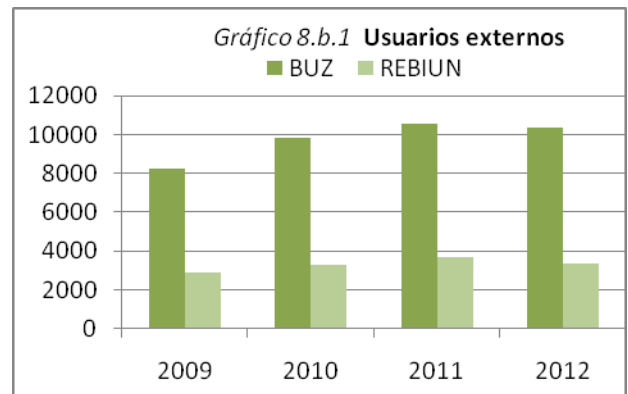
Las aportaciones bibliográficas al catálogo colectivo REBIUN y a DIALNET propicia que el número de solicitudes para el préstamo de nuestros fondos que se reciben de distintas bibliotecas, esté por encima de la media de las bibliotecas REBIUN.

En concreto, en 2011 la BUZ era la 7ª suministradora de REBIUN y la 8ª en 2012.

Este indicador, además, denota el valor potencial de la colección de la BUZ.

Las referencias aportadas a DIALNET en los últimos 4 años son

2009	2010	2011	2012
8139	11002	9526	9182

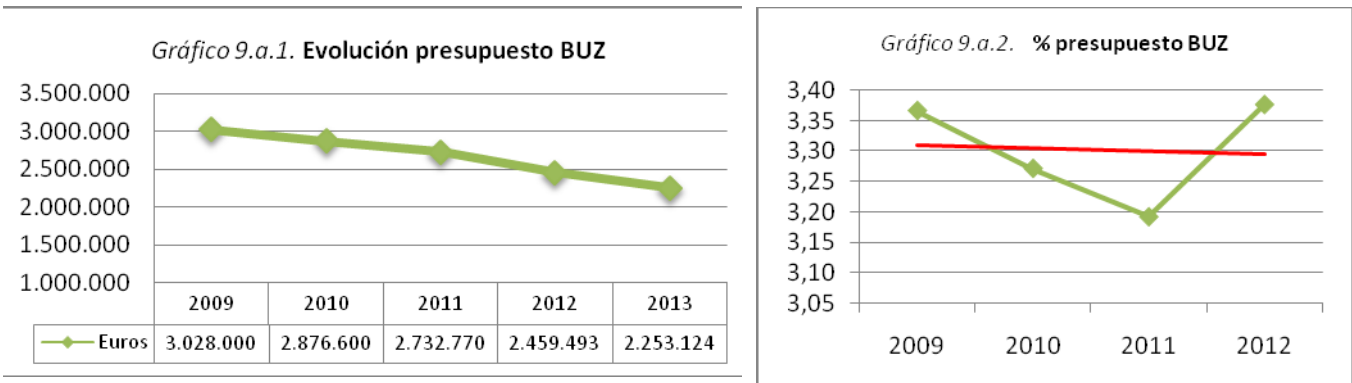


RESULTADOS CLAVE

RESULTADOS ESTRATÉGICOS CLAVE

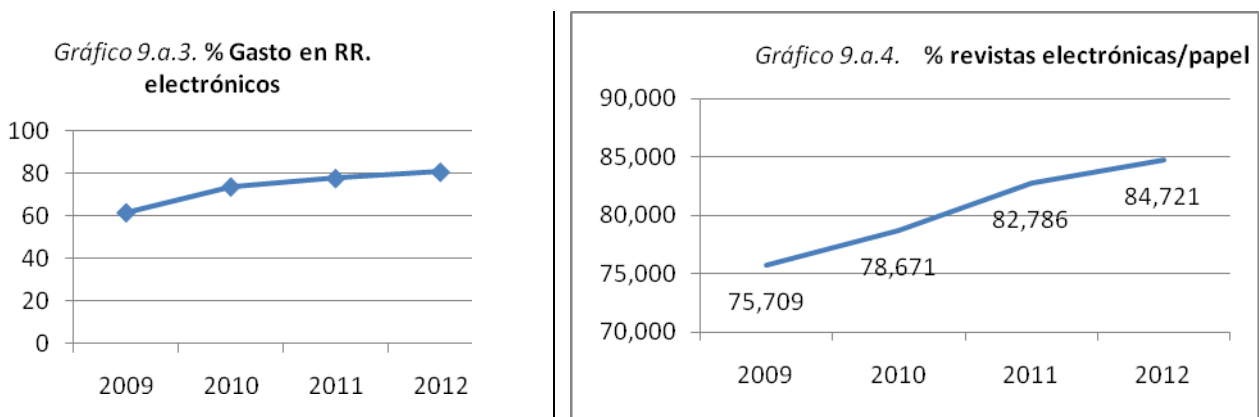
En este subcriterio se van a analizar los datos económicos en relación con los principales objetivos estratégicos que la BUZ se ha marcado y que entroncan directamente con el desarrollo de la misión de la biblioteca la BUZ y en la consecución de la visión planteada en sus planes estratégicos (criterio 2)

Durante estos últimos años la tónica ha sido la reducción del presupuesto destinado a la biblioteca como consecuencia del descenso generalizado del presupuesto universitario, debido a la situación económica de los últimos años (Gráfico 9a1). No obstante es importante resaltar que el porcentaje que la universidad destina a la biblioteca se ha mantenido estable (línea de tendencia, en rojo, del gráfico 9a2)

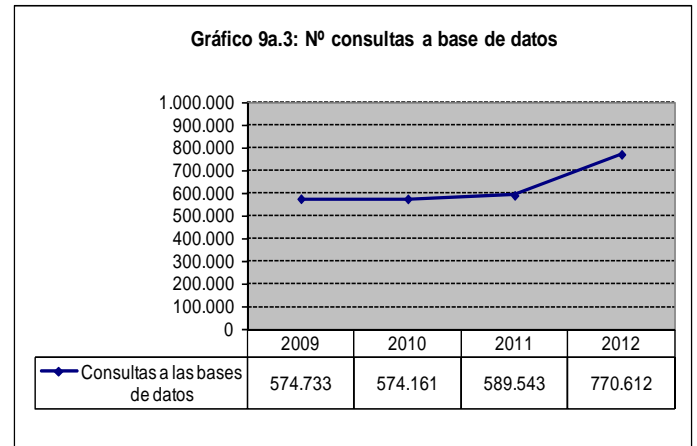
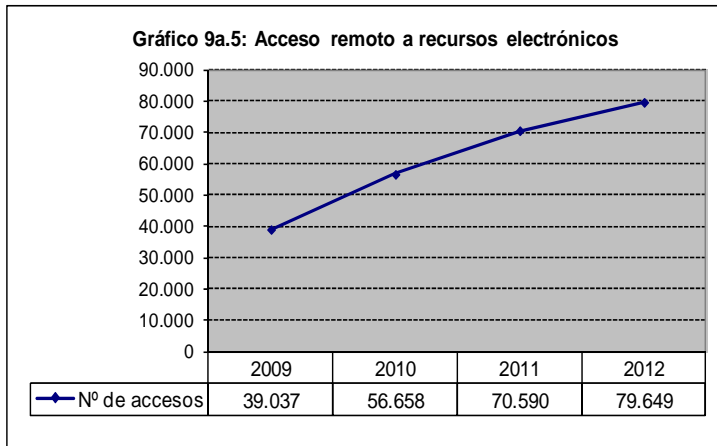


Para asumir esta reducción presupuestaria sin que repercuta en el uso de los recursos ni en la eficiencia de los servicios, la BUZ ha establecido las siguientes estrategias:

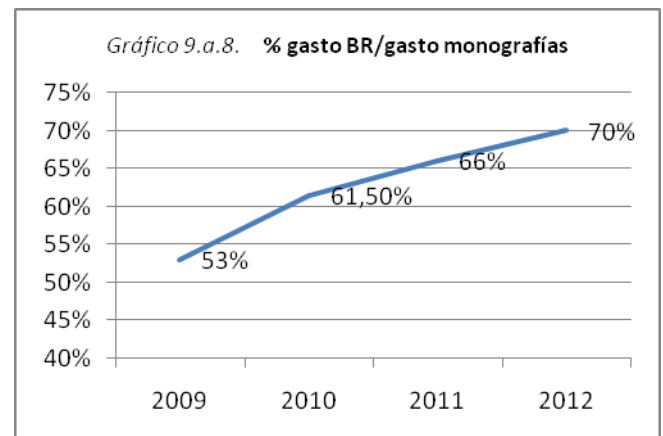
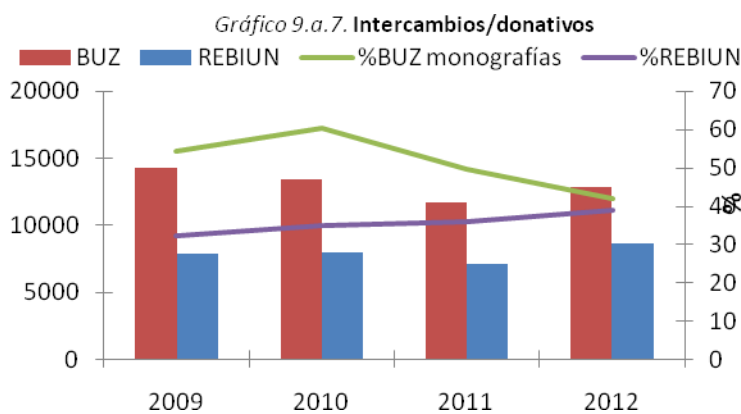
1. Reducción de las suscripciones de las revistas, tras análisis pormenorizado de la colección uso y pertinencia en las que han intervenido tanto el personal bibliotecario como el profesorado (Comisiones de usuarios)
2. Incremento del gasto en recursos electrónicos para asegurar una mayor disponibilidad de los recursos bibliográficos (Gráfico 9a3), en concreto en las revistas /Gráfico 9a4
3. Elevado porcentaje de adquisiciones vía donativos e intercambios (gráfico 9a6?)



Los datos de uso de las colecciones corroboran la eficacia y pertinencia de las acciones adoptadas ya que se mantiene la penetración del servicio de la biblioteca en la Comunidad Universitaria como lo evidencia el incremento en el uso de los recursos de información, en concreto el nº de accesos a los recursos electrónicos o el nº de consultas a las bases de datos; no obstante estas tendencias al alza es generalizado (datos de la Biblioteca en cifras en Anexo):



En cuanto al gasto en monografías, gracias a las alianzas y relaciones institucionales de la Universidad en general y de la BUZ en particular, un elevado porcentaje de adquisiciones se produce vía donaciones e intercambios, lo cual supone un importante ahorro económico en las compras. Aunque haya disminuido el presupuesto destinado a la biblioteca, el porcentaje destinado a la bibliografía recomendada (BR) ha ido aumentando cada año, para asegurar que se adquieren los materiales recomendados para los alumnos para el PDI, por lo que ha aumentado el porcentaje del gasto destinado a la puesto que estos materiales son esenciales para el apoyo a la docencia



9.b INDICADORES CLAVE DE RENDIMIENTO

Dentro del Plan Estratégico, 2009-2012 hay cuatro proyectos, impulsados por Subcomisiones de trabajo, esenciales en el desarrollo de la misión de la BUZ:

- Apoyo a la docencia: Proyecto de bibliografía recomendada
- Apoyo a la docencia: Proyecto Formación en competencias informacionales
- Apoyo a la investigación: Repositorio institucional
- Difusión de servicios y comunicación con nuestros clientes: web 2.0

Los indicadores asociados a estos proyectos, indican la consecución de la estrategia de la BUZ

- **Bibliografía recomendada:** se quiere asegurar la disponibilidad de los materiales docentes que el profesorado recomienda a los estudiantes. Como puede apreciarse en el gráfico Evolución, el % de asignaturas con BR sobre las que se ha actuado, ha ido aumentando y se ha pasado del 47% de asignaturas con BR al 72% en diciembre de 2012. El número total de asignaturas es muy elevado en 2006 debido a la convivencia de las titulaciones antiguas y los nuevos grados. A partir de 2011 el nº decae debido a la paulatina extinción de las antiguas titulaciones. El gráfico Evolución del número de

documentos de BR y su disponibilidad muestra el aumento del número de documentos recomendados en la BR y su accesibilidad, que ha aumentado a más de un 95% de los documentos recomendados

Gráfico 9.b.1. Gráfico Evolución asignaturas con BR

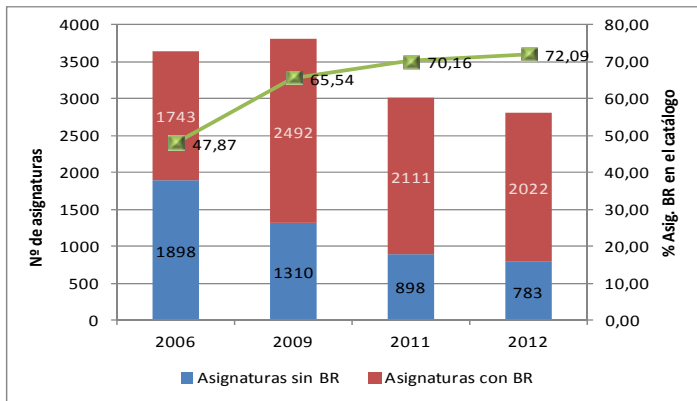
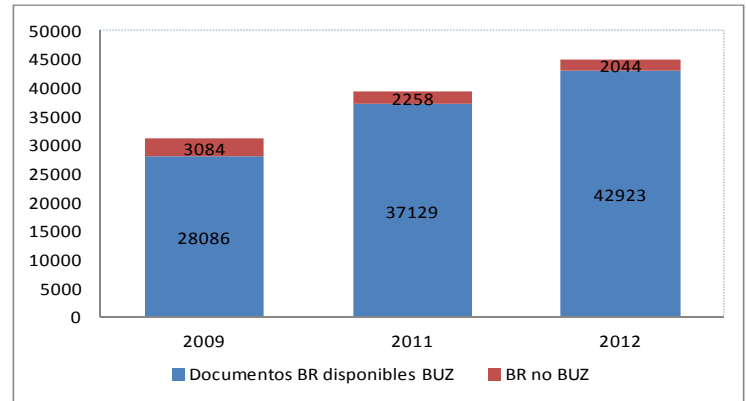


Gráfico 9.b.2. Gráfico disponibilidad de BR en la BUZ



- Formación en competencias informacionales:** Los objetivos han sido por un lado “Integrar la oferta formativa de la biblioteca en los planes de educativos de la UZ” Gráfico tasa de implantación, utilizando el modelo de enseñanza virtual, a través del ADD, para llegar a todos los alumnos. Los gráficos indica el alto grado de implantación y los resultados de participación, rendimiento y tasa de éxito que se mantiene en niveles altos.

Gráfico 9.b.3.

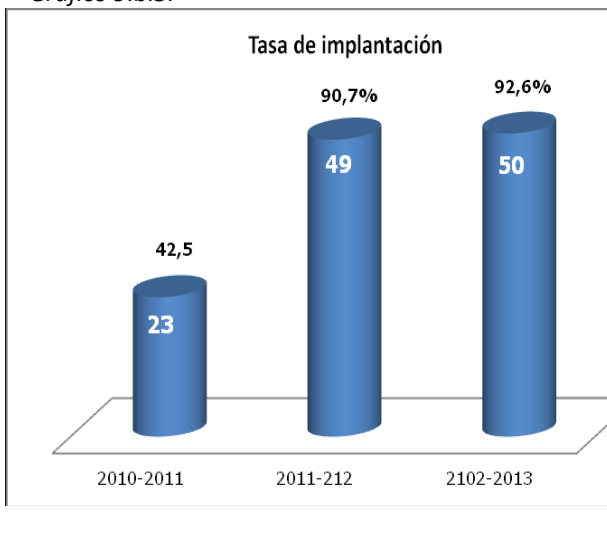


Gráfico 9.b.4.

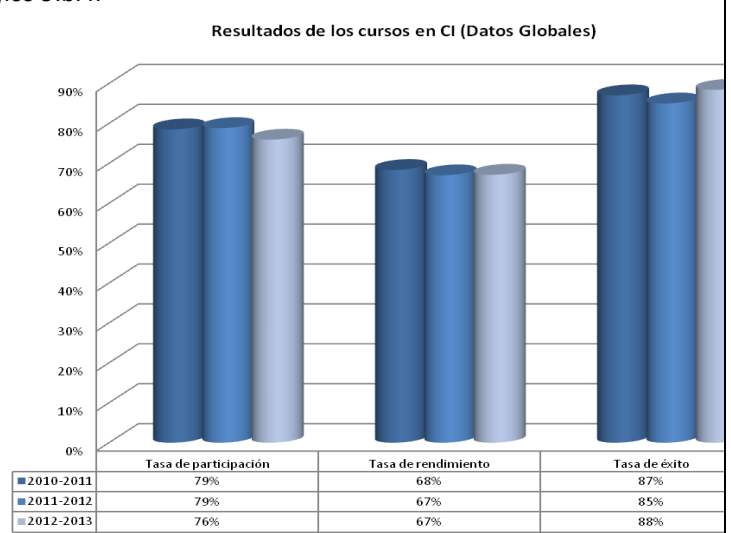
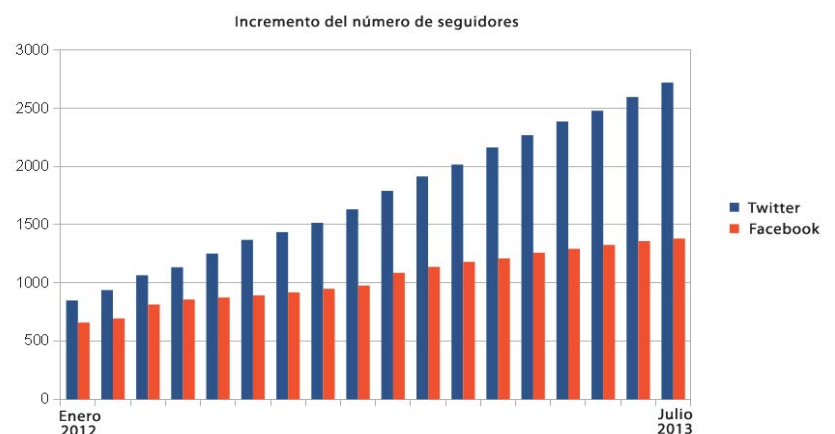


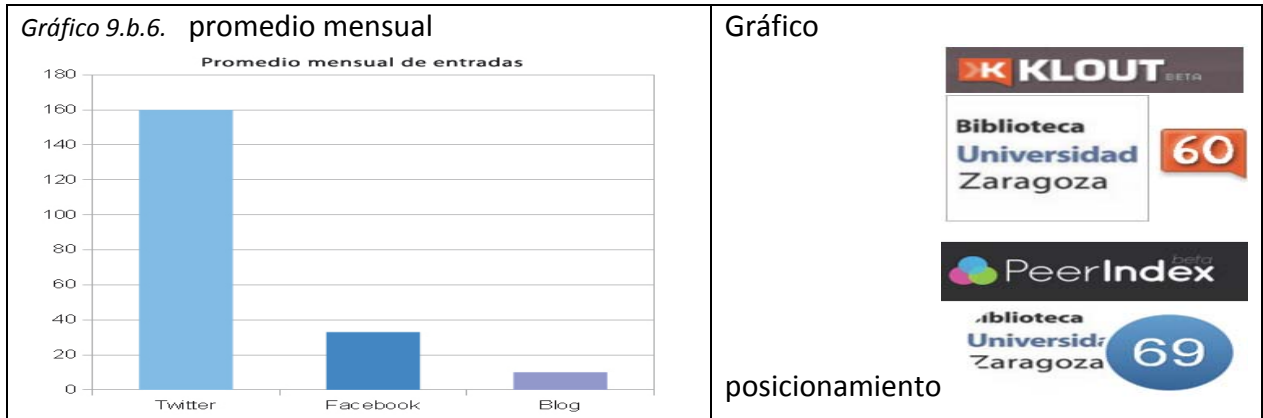
Gráfico 9.b.5

- Web.2.0.** Los objetivos marcados han sido la implantación y desarrollo de las herramientas de la web social en la BUZ para dar más visibilidad a la Biblioteca, a sus servicios, actividades y recursos en la sociedad estableciendo un canal directo de comunicación con el usuario



donde poder responder de una manera inmediata (ver gráfico seguidores de las principales plataformas Facebook y twitter).

El ritmo de publicación es diferente en cada una de las herramientas. En la siguiente gráfica mostramos el promedio mensual de nuevas entradas en el periodo 2011-2012 que denota una alta actividad. La web social de la BUZ ha alcanzado unos niveles significativos dentro de su categoría reflejados en los índices de influencia de las redes sociales más conocidos.



- Repositorio Zaguán: El objetivo de la BUZ es el desarrollo de un Repositorio Institucional de la UZ, como herramienta que recoge los recursos digitales en un sistema abierto, para la difusión y preservación de los trabajos académicos, bibliográficos y de investigación de interés para la comunidad universitaria, tanto propia como externa a la UZ. La tabla siguiente muestra la evolución anual, tanto de documentos depositados como de tipos o formatos documentales, desde los inicios del repositorio en 2009.

Tipología	2009	2010	2011	2012
Tesis	112	55	241	225
PFG/PFC			1385	4363
fondo antiguo)		335	1809	82
Otros (artículos, capítulos de libros...)	248	2	356	1173

Gráfico 9.b.7.

LA BIBLIOTECA EN CIFRAS. BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
I. Datos generales						
Estudiantes	33.224	32.581	33.321	32.784	33.275	35.916
Estudios propios	1.638	2.504	1.827	3.994	2.109	1.867
Profesores	3.346	3.617	3.676	3.745	3.836	4.002
PAS	1.769	1.876	1.898	1.962	1.992	2.040
Usuarios potenciales	39.977	40.578	40.722	42.485	41.212	43.825
Usuarios externos	813	1.953	8.259	9.794	10.530	10.362

II. Recursos:

II.1. Instalaciones:	DATOS REBIUN					
Centros bibliotecarios	25	25	25	25	24	24
Metros ² de Bibliotecas	24.000	24.367	22.609	22.609	22.415	22.415
Nº de puestos de lectura	4.855	4.878	4.878	4.812	4.177	4.177
Equipamiento informático (uso intero)	171	176	175	176	176	180
Equipamiento informático (usuarios)	189	203	208	198	195	195
Lectores y reproductores	124	134	134	134	249	229

II.2. Actividad	DATOS REBIUN					
Consultas a bases de datos	544.188	378.428	574.733	574.161	589.543	770.612
Uso remoto de recursos electrónicos (direcciones IP's diferentes)	16.025	27.812	39.037	56.658	70.590	79.649
Préstamos (domiciliario)	278.025	287.134	327.530	312.916	277.017	301.319
<i>total préstamos por profesor</i>	21.546	24.267	52.365	53.057	52.152	47.462
<i>total préstamos por alumno</i>	159.399	153.493	233.014	239.794	228.786	243.706
<i>otros</i>	18.005	17.317	42.151	19.974	18.406	10.151
Asistentes a cursos de formación	3.117	3.158	4.082	3.447	4.502	8.005
<i>Nº de cursos impartidos</i>	125	113	110	130	53	100

II.3. Fondo	DATOS REBIUN					
Número de monografías	1.000.208	1.019.781	1.045.721	1.054.660	1.074.822	1.080.454
Número de nuevas adquisiciones	31.375	20.999	26.327	22.252	23.585	36.447
Número de revistas vivas	7.620	6.435	6.502	5.862	5.063	4.053
<i>revistas electrónicas</i>	7.406	6.367	6.564	7.860	7.411	7.702
Número de bases de datos en el catálogo	95	109	96	110	137	149
<i>Número de bases de datos de pago</i>			50	53	58	57

II.4. Personal (P)	DATOS REBIUN					
Personal bibliotecario (Grupo A)	56	58	57	57	57	57
Personal bibliotecario (Grupo C)	126	130	130	102	99	99
Otro personal				28	27	27
(Becarios)	2	1	5	5	0	0
TOTAL PERSONAL	182	188	187	187	183	183

III. Datos económicos

	CONTABILIDAD					
Gasto monografías BUZ	220.778	272.274	258.551	149.893	137.304	117.036
Gasto monografías resto U.Z.	362.167	354.160	352.078	282.342	199.954	187.610
Gasto total en monografías UZ	582.945	626.434	610.629	432.235	336.998	304.646
Gasto en revistas BUZ	2.215.169	2.059.898	2.684.753	2.354.666	2.348.937	2.270.849
Gasto en revistas RESTO UZ	18.903	12.452	18.030	10.883	11.279	12.888
Gasto total en revistas	2.234.072	2.072.350	2.702.783	2.365.549	2.360.216	2.283.737
Gasto total en bases de datos	256.087	321.735	343.247	336.953	345.790	355.879
Gasto adquisiciones BUZ	2.692.034	2.653.907	3.286.551	2.841.512	2.832.031	2.743.764
Gasto adquisiciones resto UZ	381.070	366.612	370.108	293.225	211.233	200.498
Gasto total de adquisiciones (CA) (1)	3.073.104	3.020.519	3.656.659	3.134.737	3.043.264	2.944.262
Coste de personal (CP)	5.582.118	5.896.126	6.282.743	653.917	5.911.545	5.899.019

Presupuesto BUZ (Fondos bibliográficos + generales)			3.028.000	2.876.600	2.732.770	2.459.493
Presupuesto BUZ con gasto de personal			6.282.743	6.539.170	5.911.545	5.899.019
Inversiones totales de la Universidad (Cap. VI)	61.011.129	90.679.236	91.642.794	81.690.789	78.965.630	51.593.956
Capítulo 1 de universidad (Memoria de gasto)	160.794.711	175.720.499	186.055.346	185.445.318	178.932.419	175.626.573
Presupuesto Total UZ	268.506.658	281.729.478	284.233.806	286.729.905	273.911.087	255.965.686
% Presupuesto BUZ/UZ			3,28	3,28	3,16	3,27

(1) Gastos en recursos electrónicos	1.913.092	1.876.821	2.251.773	2.313.047	2.364.266	2.377.716
% gasto RREE/gasto BUZ	71,06	70,72	68,51	81,40	83,48	86,66