

**Memoria
anual.**

2010

**Biblioteca de la Universidad de Cantabria.
Memoria anual**



Contenido

PRESENTACIÓN.....	5
ORGANIZACIÓN Y GESTION.....	7
Resumen de objetivos 2009	7
RECURSOS	10
Datos económicos	10
Instalaciones y equipamiento	11
Colecciones.....	12
Personal.....	15
USUARIOS Y SERVICIOS	18
Usuarios.....	18
Encuesta de satisfacción	18
Suministro de contenidos	19
Formación. Competencias Informacionales.....	23
Espacios e instalaciones	25
ACTIVIDADES EXTERNAS	28
BUC EN CIFRAS	29

PRESENTACIÓN

Presentamos en esta memoria las actividades y proyectos llevados a cabo por la BUC a lo largo del año 2010. Año marcado, sin duda, por la contención presupuestaria y la reducción significativa de gastos e inversión. No obstante lo cual, la actividad ha sido intensa como se aprecia en los datos y actividades de la unidad. En realidad, las cifras de uso se mantienen o crecen en muchos casos (solo en algunos disminuyen) mientras que el volumen de recursos empleados se reduce significativamente en todos los capítulos (excepto personal). En este sentido, se puede concluir, buscando las virtudes de una situación tan difícil, que se ha logrado un alto grado de eficiencia, por una parte, y, por otra, que el personal es el recurso crítico para mantener el nivel de calidad del servicio sustituyendo los recursos materiales con experiencia y saber hacer.

Así, en lo referido a infraestructuras, espacios y equipos, son varias las actuaciones que no se han podido efectuar por falta de recursos, pero sí se ha terminado una primera fase de la obra en el Interfacultativo que ha permitido, ocupando menos espacio para oficinas, destinar más espacio para usos públicos de demanda no solo muy alta sino muy creciente (por ejemplo: salas de trabajo en grupo cuyo volumen de uso se ha duplicado respecto al año anterior)

También se han visto reducidas las colecciones bibliográficas, tanto en formato papel como en formatos electrónicos. La reducción ha sido muy inferior a la del año anterior, pero aún así importante. El uso de las colecciones, sin embargo, ha aumentado en el caso de las que están en papel, y ha disminuido poco (menos que la disminución de adquisición) en el formato electrónico. Se podría quizá concluir que son colecciones más pertinentes, más eficientes, tal como se aprecia en el coste por documento obtenido.

Con todo, el área de actividad más significativa del año 2010 ha sido la referida a la formación en Competencias informacionales. En este año se elaboró un plan muy completo al respecto y se desplegó un trabajo muy intenso tal como se aprecia en los datos de la memoria en todo lo referido a cursos, asistentes, créditos, elaboración de tutoriales en línea, etc.

Y, en otro orden de cosas, no ha sido menor la tarea y la importancia de elaborar y someter a la aprobación de los órganos de gobierno de la UC un nuevo reglamento de la Unidad. La BUC ha sabido adaptarse y evolucionar a lo largo de los últimos (e intensos) años, pero todo ello debía tener su validación reglamentaria que diera solidez y respaldo a la tarea realizada.

En fin, el pasado año ha sido difícil para la BUC, como lo ha sido en otros muchos ámbitos, pero ha sido también un año muy activo, muy interesante y, en ciertos sentidos, muy provechoso ya que hemos intentado convertir las dificultades en oportunidades para mejorar.

María Jesús Saiz Vega

Directora de la BUC

ORGANIZACIÓN Y GESTION

La actividad de la Biblioteca se viene realizando, desde hace ya varios años, en el marco de planes estratégicos plurianuales. En 2009 se iniciaba el Plan 2009-2012. En la elaboración de esta planificación se tuvo en cuenta que se adaptara al *Plan Estratégico Marco de los Servicios Universitarios* (PEMSU) elaborado a iniciativa de la Gerencia de la UC para todas las áreas de gestión, administración y servicios.

El Plan Estratégico 2009-2012 de la BUC se estructura en cinco líneas de actuación y doce objetivos estratégicos.

Resumen de objetivos 2010

LÍNEA 1: Los contenidos para la investigación y el aprendizaje

Los objetivos encuadrados en esta línea de actuación persiguen mejorar el papel mediador de la Biblioteca en el proceso de la comunicación científica como proveedor de información centrando su actividad en la provisión de *contenidos*.

OBJETIVO 1: Política y Plan de colecciones

- En cuanto a la mera gestión: se ha implantado la herramienta *360Link* para regularizar la actualización de las suscripciones electrónicas y el control de errores.
- Suscripciones: se ha realizado una selección negativa (cancelación para ejecutar en 2011) por importe de unos cuarenta mil euros y que viene a completar la importante cancelación del año anterior (de unos doscientos mil). Esta actuación era necesaria para afrontar las subidas de precios de las publicaciones.
- Colecciones originales y especiales: se ha terminado el tratamiento básico del Fondo Mina de Reocín y se ha puesto en servicio con normas de uso específicas.

OBJETIVO 2: Programa de acceso a contenidos. Web.

- Se ha venido trabajando en una nueva web de la unidad: determinación de la estructura y contenidos y de los elementos de la *home*. No se ha pasado a la fase de ejecución.
- Se ha implantado un Metabusador, la aplicación *360Search*, que permite búsquedas federadas en distintas bases de datos simultáneamente.
- Se ha completado la incorporación al catálogo de las revistas electrónicas accesibles desde la UC.
- Se ha actualizado la versión del sistema informático y se ha modificado (simplificado) la parametrización.
- la BUC participó en una convocatoria de digitalización subvencionada por el Ministerio de cultura y coordinada por TDR: se aprobó la digitalización de 37 tesis antiguas (en formato papel) y se realizaron los trabajos preliminares

OBJETIVO 3: Provisión de servicios avanzados

- Para este objetivo no se han desarrollado acciones específicas en 2010. Se ha continuado con la elaboración de informes bibliométricos, información y gestión de derechos de autor, etc.

LÍNEA 2: La Biblioteca como infraestructura polivalente

Esta línea de actuación aborda la **infraestructura**, tanto en cuanto a espacio (la mera cantidad) como en cuanto a sus cualidades diversificadas. La gran sala de lectura ya no es la configuración típica de la biblioteca, sino una constelación de espacios equipados de modos diversos y flexibles que den soporte a actividades variadas.

OBJETIVO 4: Modernización de equipamiento

- Se han renovado 43 equipos y se han mejorado otros 12.
- Se ha instalado un equipo antihurto en Náutica

OBJETIVO 5: Diversificación de espacios y servicios

- Se ha terminado la primera fase de la obra en el Interfacultativo y, por tanto se han trasladado las oficinas centrales y se ha instalado el taller de digitalización
- Incremento de tomas de corriente para uso de portátiles (Derecho-Económicas)
- Acondicionamiento de un pequeño almacén en Ciencias.
- Remodelación de la zona de atención al público en Medicina.

LÍNEA 3: La Biblioteca y la competencia informacional

Esta línea de trabajo responde al renovado papel formador que para las bibliotecas se reconoce generalmente y que es totalmente coherente con el escenario de abundancia, heterogeneidad y desorganización de la información. Es muy importante para nuestra biblioteca considerarla un **foco estratégico** de actuación.

OBJETIVO 6: Plan de competencia informacional y programa transversal de la UC

- Elaborado el Plan BUCI. Plan de la BUC sobre competencias en Información 2010-2013
- Participación en asignaturas transversales de estudios de grado (en Medicina) y de posgrado (DEC, INT, MIN), con un total de 20 sesiones y 407 asistentes
- Cursos *Cómo buscar información*: se han llevado a cabo 9 cursos de uno o dos créditos (13 créditos en total) sobre cómo buscar información en Historia, Educación, Física y Matemáticas, Náutica e ingeniería naval, Electrónica y comunicaciones, Documentación Europea integrados en programa transversal de la UC. Un total de 104 asistentes.

OBJETIVO 7: Plan de formación de usuarios y tutoriales

- Impartidos 4 cursos monográficos con un total de 60 asistentes.
- Se han desarrollado otras actividades de formación de usuarios: visitas guiadas, presentaciones y formación a demanda en fuentes especializadas de información. En total se han desarrollado 103 actividades con 1256 asistentes.
- Elaborado un tutorial en línea sobre el catálogo

- Actualizado el tutorial en línea CITAR

LÍNEA 4: La Biblioteca en y para la Universidad

Esta línea de trabajo se centra en la **presencia** de la BUC en la UC en tres aspectos: i) identificación con los objetivos de la institución. ii) visibilidad, comunicación, marketing, proyección de la propia biblioteca. iii) participación de los usuarios en la biblioteca.

OBJETIVO 8: Potenciar la identificación con la UC y la participación en la Comunidad universitaria

- Se aprobó en Consejo de Gobierno el nuevo reglamento de la unidad.
- Se publicaron y evaluaron los resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios y se elaboró un plan de mejora asociado.

OBJETIVO 9: Plan de marketing y comunicación

- Elaboración de un vídeo de presentación de la BUC
- Se ha editado un nuevo folleto general actualizado
- Web2.0: Se inició un nuevo perfil de *Facebook* para la promoción de la colección *Comicteca*

LÍNEA 5: La Biblioteca en evolución

Esta línea se refiere fundamentalmente a las *personas* que trabajan en la biblioteca, cómo se organizan, cómo se afronta la preparación que necesitan para realizar su trabajo.

OBJETIVO 10: Modernización de la estructura de la Unidad

- Las actuaciones encaminadas a la consolidación de plantilla, derivadas del IV Estudio de organización y previstas para este año se retrasaron de modo que se trabajó en ello pero la ejecución se desplaza a 2011.

OBJETIVO 11: Programa de calidad e indicadores

- Se revisó y modificó la estructura y contenidos de la memoria anual y se dio mayor difusión a la misma.
- Se modificó el calendario de trabajo de la UFG adelantando la evaluación provisional y propuesta de objetivos para acompañar la planificación de la actividad, la propuesta de presupuesto, la propuesta de plan de formación y la propuesta de obras para el año siguiente.

OBJETIVO 12: Formación y especialización del personal

- A lo largo de 2009 se han producido 166 asistencias a 33 actividades o cursos de formación diferentes por parte de la plantilla de la BUC. Por otra parte, personal de la BUC ha impartido dos cursos de formación a otro personal (PAS / PDI)

RECURSOS

Datos económicos

- Capítulo 1 – Gastos de personal: 2.687.310 €
- Capítulo 2 - Gastos corrientes: 235.651 € (298.758 € en 2009)
 - 21- reparaciones, mantenimientos, reprografía: 89372 €
 - 22- Material de oficina, comunicaciones, transportes etc.: 141564 €
 - 23- Dietas y locomoción: 4.715 €
- Capítulo 4 – Becas de colaboración: 94729 € (94.034 € en 2009)
- Capítulo 6 – Inversiones reales: 1.720.565 (1.730.916 € en 2009)
 - 625- Mobiliario y enseres: 38.592 €
 - 626- Material informático inventariable: 33.494 €
 - 628- Bibliografía: 1.648478 € (1.681.899 € en 2009)

Coste total del servicio: 4.738.266 €

Gasto directamente ejecutado por la BUC: (capítulos 2, 4, 6): 2.050.946 € (2.123.708 € en 2009)

(No se incluyen costes centralizados de funcionamiento –luz, seguridad, etc.- ni inversiones centralizadas como edificaciones, y similares).

Excluyendo el capítulo I, el presupuesto se dedica fundamentalmente a inversión tal como se aprecia en el gráfico 1 (y en proporción creciente: en 2009 a inversión supuso el 82%).

El gráfico 2 es muy expresivo de la apabullante proporción de la inversión en bibliografía. Más adelante en esta memoria se pone de manifiesto hasta qué punto es una inversión rentabilizada, al menos en cuanto al uso ya que cada documento *efectivamente* suministrado al usuario (texto completo descargado de la red, préstamo de bibliografía a domicilio, préstamo interbibliotecario) tiene un coste promedio de **4,26 €** cifra que es incluso algo inferior a la de 2009 (4,5 €). Aunque el volumen de documentos suministrados ha descendido ligeramente, lo ha hecho en una proporción inferior al descenso en el importe de la compra de información.

No obstante, la absoluta necesidad de la compra bibliográfica, difícil ya de reducir más (ha disminuido sustancialmente en 2009 y 2010), fuerza a la contención en los demás capítulos de gasto e inversión lo cual impide unas tasas de crecimiento, incluso renovación, adecuadas. En este caso la ratio coste/uso se mide en céntimos. En el año 2007 la proporción de la inversión en bibliografía era del 90%, y la de mobiliario y equipamiento sumaban el 10%; en 2010 (como en 2009), estos dos últimos conceptos suman el 3% nada más.

Gráfico 1

Distribución del gasto

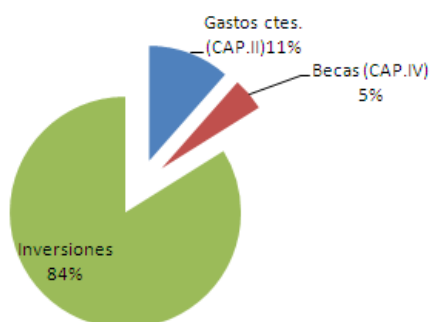
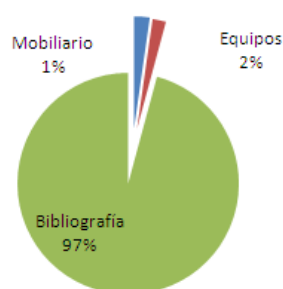


Gráfico 2

Distribución de la inversión



Instalaciones y equipamiento

La diversificación de espacios de modo que se faciliten usos diferentes dentro de la Biblioteca es una demanda creciente de los usuarios y, como se ha dicho, una prioridad para la Biblioteca, además de ser uno de los indicadores de mejora del Campus de Excelencia.

Una de las principales actuaciones ha sido la remodelación del *Interfacultativo*. Esta obra (que por diversos motivos ha sufrido demoras y reformulaciones desde 2009) ha resultado, en 2010 en el traslado de las oficinas centrales y creación del Taller de digitalización. Queda pendiente para 2011 el acondicionamiento de la zona de Fondos especiales y la finalización de la ampliación de la zona pública: salas de grupo, zona de colecciones ExtraBUC, etc.

En Industriales se realizó un estudio de actuaciones necesarias para eliminar el grave problema de ruido que padece aquella división debido sobre todo a su configuración física y materiales constructivos. Las actuaciones más necesarias eran de gran envergadura económica y no se pudieron afrontar (el Servicio de Infraestructuras no disponía de presupuesto para ello, y la Biblioteca menos). No obstante, la Biblioteca llevó a cabo las actuaciones menores que su presupuesto le permitía: instalación de separadores en las mesas de estudio, sustitución de algunas mesas por cubículos, pantallas acústicas entre la zona de ordenadores y la de estudio.

Se abordaron además pequeñas actualizaciones o modificaciones: se arregló el mostrador de Medicina, se adquirieron 3 planeros adicionales (en 2009 se compraron 37) para el *Fondo Reocín*, se instaló un antihurto en Náutica (que carecía de este equipamiento).

Por último, se acometió una primera fase de sustitución de sillas: las sillas de las salas de estudio son muy viejas y, aunque se viene realizando un mantenimiento constante (retapizado y limpieza), después de veinte años muchas ya no son recuperables. Se compraron unas ciento cincuenta sillas para sustituir las más deterioradas (esta cifra no llega al diez por ciento de los puestos de estudio de la BUC, se agruparon en zonas del Interfacultativo y las viejas se reagruparon por divisiones y modelos para evitar la heterogeneidad del mobiliario); se prevé continuar el plan de renovación comprando cada año las que presupuestariamente sea posible sin desatender necesidades más urgentes de mobiliario.

En resumen, las dificultades económicas han imposibilitado un plan más ambicioso de diversificación de espacios y renovación de mobiliario. No obstante no se han desatendido las necesidades más acuciantes, con la importante excepción del tratamiento acústico de suelos y techo en la División Industriales.

Al final de 2010, la BUC tenía las dimensiones, instalaciones y equipos siguientes:

Superficie	12.600 m ²
Puestos de lectura simples	2.150
Salas de grupo / nº de puestos	20 / 178
Gabinetes de investigador	26
Metros lineales de estantería	19.968
Ordenadores de uso interno	76
Ordenadores públicos con TUI	140
Ordenadores portátiles para préstamo	57
Ordenadores públicos de sólo consulta	40

Colecciones

Las colecciones son, además del personal, el principal recurso de la BUC para la prestación de sus servicios, su *materia prima* podríamos decir. Como se ve a lo largo de esta memoria, tanto por el coste como por el uso constituyen la base de buena parte de los servicios de información científica que proporciona la biblioteca.

El año 2010 ha continuado y completado el proceso de reducción de inversión y gasto en bibliografía y bases de datos.

Gestión de colecciones

Según la forma de adquisición y el centro, el nº de documentos (unitarios) adquiridos en 2010 es:

	COMPRA	DONACION	INTERCAMBIO	TOTAL
CAM				
CIE	307	96	51	454
DEC	908	571	85	1564
IND	615	20	31	666
INT	2074	947	370	3391
MAR	218	11	4	233
MED	243	50	88	381
MIN	105	6	1	112
PAR	0	0	0	0
BUC	4957	1745	694	7396

Los gráficos 3 y 4 muestran las proporciones del crecimiento de las colecciones según los datos de la tabla anterior:

Gráfico 3

Según la forma de adquisición

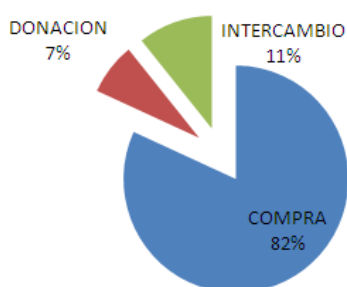
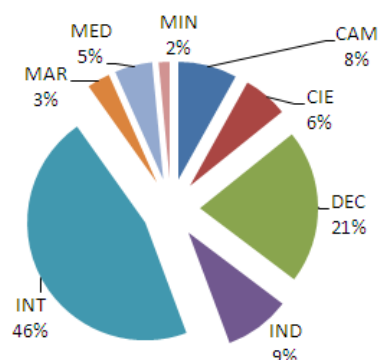


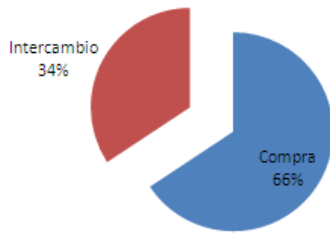
Gráfico 4

Por centros



En cuanto a la **suscripción**, en 2010, el número de títulos suscritos ascendía a **1.453**, de los cuales **955** se suscribían por compra y 498 por intercambio (en estos datos se computa como un título solo cada paquete de publicaciones):

Gráfico 5
Suscripción (en nº de títulos)



El **coste** global de estas colecciones ya se ha visto más arriba. Su coste relativo por colecciones y tipo de publicación, se reparte como sigue:

	unitarias	periódicas	total
Básica	57306	18810	76116
Referencia	0	280900	280900
ExtraBUC	0	0	0
Especializada	247766	936493	1145159
Total	305072	1236203	1541275

Gráfico 5

Por colecciones

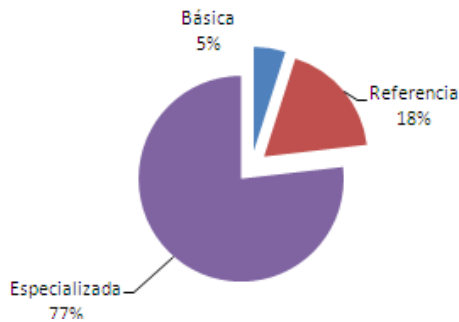
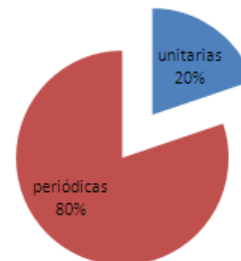


Gráfico 6

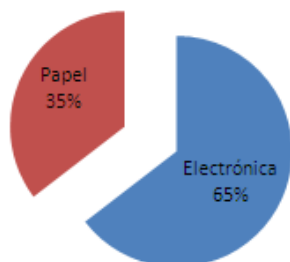
Por tipo de publicación



Y según el **soporte**, el coste de las publicaciones electrónicas ascendió a 995.343 €, mientras que se adquirieron publicaciones en papel por importe de 545.932 €.

Gráfico 7

Por soporte



Proceso técnico y gestión del acceso a las colecciones

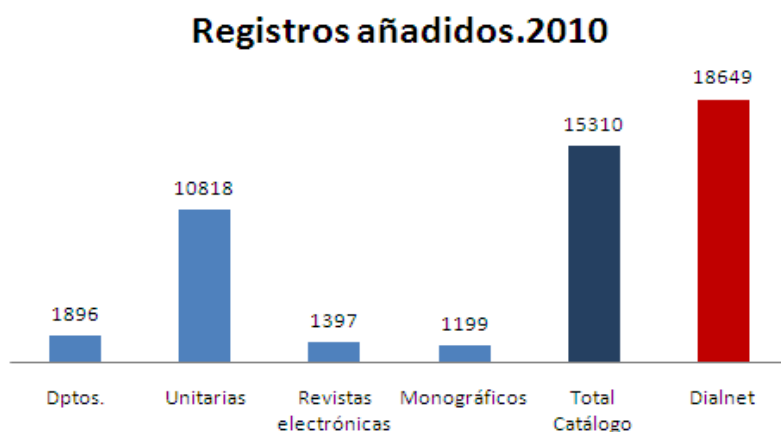
Facilitar el acceso a las colecciones es una tarea que ha aumentado su complejidad en la misma medida en que ha crecido la tipología de soportes y de tipos de documentos. En este campo, intentamos que el **catálogo** automatizado sea una herramienta unificadora: en él se referencian todos los documentos impresos que se adquieren por cualquier vía y también los documentos electrónicos para los que disponemos de acceso.

Pero los documentos impresos necesitan un nivel de detalle más profundo en ocasiones para que el usuario acceda a su contenido de una manera más directa y en este sentido, la Sección de Proceso Bibliográfico viene trabajando en varios aspectos: por una parte, catalogando como ítems independientes los números monográficos de revistas de manera que se pueda tener información sobre su contenido y autoría particular (pese a formar parte de una publicación periódica); por otra parte, participando en el proyecto *Dialnet* (con una contribución importante al ser uno de los primeros socios del proyecto) lo cual permite, para las revistas españolas, enlazar desde el registro de cada revista a su sumario en línea y permite buscar por artículo concreto y a menudo llegar al texto completo del mismo; para las revistas que no son españolas o no están en *Dialnet*, el catálogo incluye enlaces a sus sumarios y, si lo tienen, al texto completo.

En total, en el año 2010, la Sección de Proceso Bibliográfico y el personal de las Divisiones han creado más de **15.310** registros en el catálogo BUC y **18.649** registros en la base de datos cooperativa *Dialnet*, (en el gráfico 8 se muestra la distribución).

Es llamativo que por primera vez el volumen de trabajo en *Dialnet* supera al de nuestro propio catálogo. Ello se debe, sin duda, a la reducción del volumen de compra impuesto por las restricciones presupuestarias.

Gráfico 8



Como se ve más adelante (capítulo de Usuarios y servicios) nuestro catálogo ha recibido en 2010 más de seiscientas mil consultas.

Pero el catálogo no es la única herramienta, en 2010 se ha terminado de implantar una herramienta (metabusador) que permite buscar de forma simultánea en varias bases de datos. Aunque su manejo es relativamente sencillo, no es trivial, y la BUC ha elaborado un tutorial sobre su uso (http://www.buc.unican.es/Servicios/formacion/C12/TUTORIAL_METABUSCADOR.htm)

Fondos especiales

En 2010 se terminó el tratamiento básico del enorme *Fondo Reocín*, conjunto de colecciones documentales de enorme interés y valor, y se puso en servicio con normas de uso específicas.

De características totalmente diferentes son otras dos colecciones originales: las *Tesis* y los *Proyectos Fin de Carrera*. Respecto a las Tesis, la Biblioteca ofrece un servicio de publicación electrónica formal en virtud de haberse adherido al proyecto TDR (Tesis Doctorales en Red) de modo que el doctorando que así lo desea puede ver su tesis publicada en un repositorio de alta visibilidad y con todas las garantías de protección intelectual. En 2010 se introdujeron en TDR 40 tesis. Además, en 2010 la BUC participó en una convocatoria de digitalización subvencionada por el Ministerio de cultura y coordinada por TDR: se aprobó la digitalización de 37 tesis antiguas (en formato papel) y se realizaron los trabajos preliminares (en 2011 es cuando se lleva a cabo la digitalización propiamente dicha)

Respecto a los proyectos Fin de Carrera, varias Escuelas /Facultades de la UC han incluido en su normativa la posibilidad de que se pueda acceder a su consulta en texto completo de modo restringido (sólo red unican) lo cual facilita su conservación y consulta. En este momento hay ya 948 Proyectos accesibles a texto completo desde su registro de catálogo, **285** de los cuales se han introducido en 2010.

Personal

La plantilla de la Biblioteca la componen setenta y dos personas, con variados perfiles y categorías profesionales, que trabajan en sus nueve divisiones y servicios centrales, y en horarios diversos.

El personal es, seguramente, el principal recurso de la Biblioteca ya que incluso la relevancia de las colecciones se matiza en función de la capacidad del personal para intermediar entre el usuario y la información.

En 2010 se han iniciado las acciones derivadas del IV estudio de organización con la convocatoria de pruebas selectivas para auxiliar de biblioteca (resueltas en 2011) para plazas vacantes (no correspondientes a ninguna ampliación). Es de prever que la plantilla vaya alcanzando un mayor nivel de estabilidad.

Formación: las líneas principales de actuación en cuanto a la formación del personal son dos: especialización y actualización. En 2010 se han desarrollado actividades específicamente pensadas para sectores de la plantilla de la BUC, pero también personal de la BUC ha participado en actividades de formación del Plan de formación general de la UC; y puesto que la especialización es uno de los objetivos, se ha procurado con frecuencia la asistencia de miembros concretos de la plantilla a actividades y cursos externos, bien presenciales, bien en línea.

La relación de cursos, actividades de formación y visitas profesionales que se incluye a continuación es expresiva de los intereses y desarrollos de la Biblioteca como organización:

- Actividades y cursos de formación a los que han asistido uno o varios miembros de la plantilla de la BUC:

4as Jornadas OS-Repositorios: "Políticas de promoción del acceso abierto"

Normas internacionales de descripción archivística. Las normas españolas de descripción archivística (NEDA)

Coloquio sobre Alfabetización Informacional (ALFIN)

VIII Jornadas CRAI

Documentación Jurídica Española (online)

Gestión de contenidos y publicación de bases de datos online Internet/Intranet (online)

"PHP y MySQL: soluciones "open source" para portales web de pequeñas empresas"

"Utilidad práctica de la información meteorológica y oceanográfica disponible en Internet"

La hoja de ruta de los archivos personales, familiares y de empresa

X Workshop Rebiun

Comunicación

Cooperación Internacional para el desarrollo y la Universidad

Dirección de quipos y dinámicas de grupo

Dirección por objetivos

Evaluación del Plan Estratégico Marco [...] y elaboración del Plan

Introducción a la alfabetización informacional

La aplicación de las licencias libres a los contenidos universitarios

La ley 3/2007 de igualdad efectiva de mujeres y hombres y el Plan de igualdad de la UC

Legislación y protocolo de actuación para la protección y tratamiento de datos de carácter personal

MS Excel 2007 avanzado

MS Visio básico

MS Word 2007 avanzado

Negociación

Orientación al cliente

Qué es y qué implica la alfabetización informacional en una biblioteca universitaria

Superación de resultados

Técnicas y herramientas de atención al cliente

Trabajo en equipo

- Visitas y reuniones profesionales

Reuniones del Grupo de Trabajo Catálogo Colectivo de REBIUN (del que forma parte la BUC)

Reuniones del Grupo de Trabajo Préstamo Interbibliotecario de REBIUN (del que formamos parte)

Reunión: Documentación Europea en el "Camino Xacobeo". Presidencia española del Consejo de la Unión Europea, enero-junio de 2010

II Jornada de Trabajo de responsables de ALFIN en las bibliotecas universitarias españolas

Reunión anual de Tesis Doctorales en Red (TDR)

Reunión de usuarios de Gtlib-SOD 2010 (préstamo interbibliotecario)

Reunión de redes de información europea

XVIII Asamblea Anual Rebiun

USUARIOS Y SERVICIOS

Usuarios.

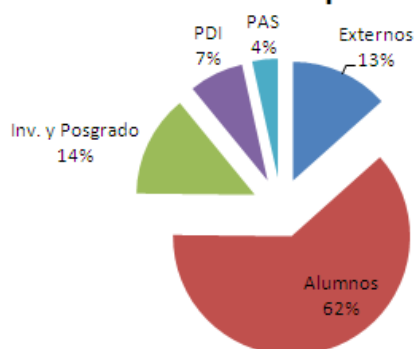
Usuarios de la BUC pueden serlo todos los miembros de la comunidad universitaria de la UC. Además, existen convenios con Colegios y asociaciones profesionales (diez entidades), Consejería de Educación, Universidades del G9, y la Asociación de antiguos alumnos (ALUCAN), además se presta el servicio a los alumnos de la UNED en Cantabria, aunque no existe un convenio formal para regular el servicio.

En total, la base de datos, en 2010, recoge **16.501** usuarios vigentes que se distribuyen por sectores según se muestra en el gráfico 1.

Cada tipología de usuario tiene unas características que le son propias en cuanto a necesidades de servicio y modos de uso del mismo. Por eso las colecciones, el equipamiento, los espacios, etc. se orientan a uno u otro tipo de usuario preferentemente intentando conseguir así dar satisfacción a demandas muy diferentes.

Gráfico 1

Distribución de los tipos de usuario



Encuesta de satisfacción

En 2009 se llevó a cabo una **encuesta de satisfacción de usuarios** (la tercera que se hace) entre los meses de octubre y noviembre. A principios de 2010 se elaboraron y publicaron los resultados de la encuesta en la página web de la Biblioteca, tanto el informe final completo (<http://www.buc.unican.es/Noticias/documentos/InformeFinal.pdf>) como una presentación breve de resultados (http://www.buc.unican.es/Noticias/documentos/Encuesta_satisfac_usuarios.ppsx). Se enunciaron una serie de acciones de mejora que se incorporaron al plan de objetivos anuales.

Suministro de contenidos

El Plan Estratégico 2009-2012 de la BUC considera que

*“Los **contenidos** son la base de nuestro trabajo, más que los servicios de recuperación. En este sentido, es muy importante el modo en que se proporciona acceso a esos contenidos y el modo en que se obtienen (se compran en soportes tradicionales o electrónicos, pero también se crean y se encuentran). También se debe encuadrar en este epígrafe la provisión de servicios avanzados, de asesoría, estudios a medida, o similares ya que lo que se proporciona es un contenido informativo elaborado a medida y bajo demanda. El servicio de referencia clásico, sin desaparecer, ya no parece ser el centro de la actividad de calidad de la biblioteca.”*

Por ello, en esta memoria agrupamos los servicios que proporcionan contenidos al usuario: el préstamo, el acceso electrónico al texto completo, el préstamo interbibliotecario, la Biblioteca digital, los servicios de referencia.

En el gráfico 2 se refleja el volumen global del suministro de contenidos externos (**362.075** documentos) algo inferior al de 2009, y su distribución según el modo de servicio. El mayor o menor volumen no siempre refleja la relevancia relativa del servicio, es el caso del Servicio de Obtención de Documentos, de volumen relativamente pequeño pero caracterizado por la pertinencia, necesidad y dificultad de obtención de los documentos así suministrados.

El gráfico 3 refleja la ratio documentos / usuario en 2010. Se ha tomado en cuenta todo el conjunto de usuarios (propios o externos) y todos los documentos suministrados (por préstamo, descarga electrónica o préstamo interbibliotecario); se exceptúa la tercera columna en la que sólo se ha tomado como conjunto de usuarios al de Investigadores y PDI.

Gráfico 2

Documentos proporcionados

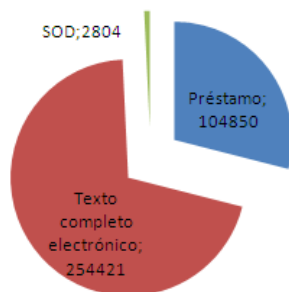
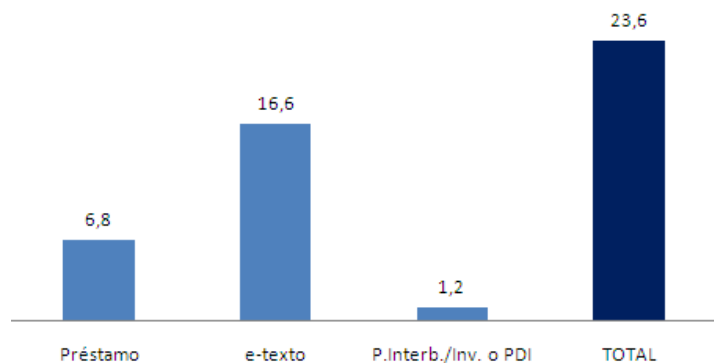


Gráfico 3

Documentos/usuario



Préstamo

Después de varios años de descenso suave y continuado en las cifras del servicio de préstamo a domicilio, en 2010 ha experimentado un incremento ligero pero claro (de casi un 2%). En total, se han realizado en 2010 **104.850** préstamos de material bibliográfico.

En cifras globales, casi mitad de esta cantidad (49%) corresponde a préstamo a los estudiantes., aunque éstos constituyen el 62% de los usuarios. Respecto a 2009, este sector ha descendido un dos por ciento en el volumen relativo de préstamo (también la proporción de alumnos respecto al total ha descendido).

La distribución por centros (gráfico 6) corresponde a lo que se puede esperar en función del tamaño relativo de cada centro (tanto por colecciones e instalaciones de la biblioteca como por número de estudiantes, profesores y titulaciones) aunque cabe comentar que en relación con el número de ítems adquiridos, el préstamo es superior a lo esperado en Medicina, Ciencias e Industriales, e inferior en el Interfacultativo.

La distribución por colecciones (gráfico 7) también se correlaciona bastante con los demás datos de préstamo, aunque en este caso hay que subrayar que, igual que ocurría en 2009, es llamativa la proporción que el préstamo de las colecciones *ExtraBUC* supone sobre el total del préstamo (un 8%, siendo una colección que suma el 1,5% del total de las colecciones de la BUC, el 1,75% considerando sólo los ejemplares prestables)

Gráfico 4

Préstamo por tipos de usuario

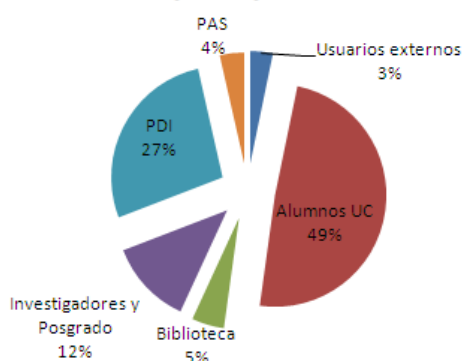


Gráfico 5

Préstamos/usuario

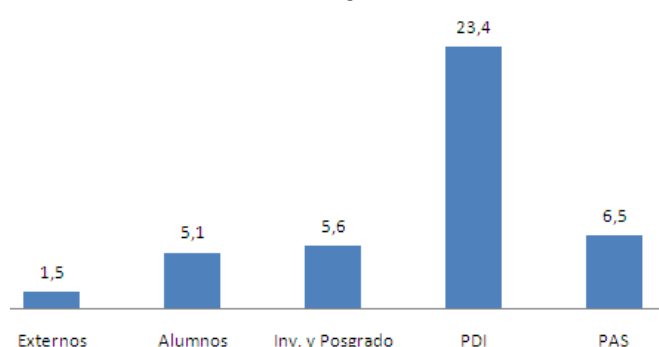


Gráfico 6

Préstamo por centros

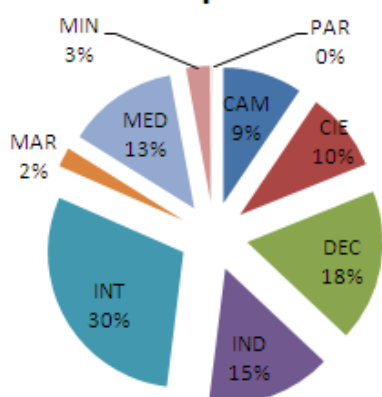
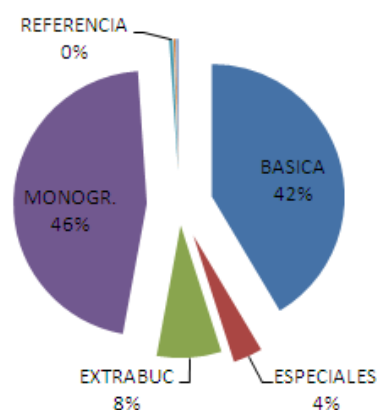


Gráfico 7

Préstamo por colecciones



Servicio de Obtención de Documentos (SOD)

El Servicio de Obtención de Documentos (SOD), denominado a menudo “préstamo interbibliotecario”, permite localizar y obtener, bien por préstamo bien por copia, documentos de los cuales no dispone nuestra Biblioteca.

En la suma total de provisión de documentos a los usuarios (ver gráfico 2) su volumen no aparenta ser significativo, no obstante, su importancia es grande ya que se trata de obtener documentos difíciles y, casi siempre, muy necesarios para el usuario que los solicita.

En 2010, la BUC ha solicitado 3.413 documentos, de los cuales ha obtenido **2.804**, esto es, el 82% de efectividad. En sentido contrario, la BUC ha recibido 2.611 solicitudes desde otras instituciones de las cuales ha podido suministrar **2.472**, esto es, el 95%. Los tiempos de entrega de la documentación se han ido reduciendo en los últimos años y el 85% de los documentos se han obtenido en menos de 5 días.

Como en otras áreas de actividad: el volumen de transacciones se ha reducido algo (en torno a un 2%) aunque la tasa de efectividad se ha incrementado

Biblioteca Digital

La Biblioteca Digital incluye bases de datos referenciales, colecciones electrónicas de revistas y libros, obras generadas en la propia UC (proyectos fin de carrera, obras digitalizadas, tesis...). En esta memoria incluimos en este apartado todo lo referente a obtención de texto completo. El uso referencial lo incluimos en el siguiente epígrafe.

En 2010 la BUC contaba con **3.555** títulos de libro electrónico (4.034 en 2009) que recibieron 4.697 consultas (5.892 en 2009) y de las que descargaron 17.025 textos completos (14.693 en 2009). Las revistas y actas de congresos electrónicas sumaban **20.273** títulos (23.764 en 2009) y recibieron **65.528** búsquedas referenciales (80.147 en 2009) y se descargaron 159.1223 artículos a texto completo (164.555 en 2009). Las bases de datos suscritas fueron **437** (466 en 2009) que recibieron **179.755** consultas referenciales (193.800 en 2009) y de las que se descargaron 78.274 artículos a texto completo (89.832 en 2009). Es decir, en total se han descargado 254.421 documentos completos y se han hecho 249.980 consultas referenciales (269.080 y 279.839 respectivamente en 2009)

En los gráficos siguientes se muestra la distribución del volumen de obras de uno u otro tipo que componen la Biblioteca electrónica (bases de datos, libros, revistas. Gráfico 8), y la distribución del uso de estas fuentes bien sea para obtener referencias (gráfico 9) o para obtener documentos a texto completo (gráfico 10).

La comparación de los años 2009-2010 (ver tabla 1) en cuanto a número de títulos suscritos y rendimiento de los mismos abunda, para revistas y libros electrónicos, en la idea de que las reducciones y cancelaciones se han realizado con criterios rigurosos (se ha eliminado lo menos necesario) y que se han obtenido mejoras en los precios y prestaciones de los productos suscritos. Solo en el caso de las bases de datos, la cancelación ha tenido más repercusión de la esperada (no

obstante, hay que tener en cuenta que las bases de datos se utilizan sobre todo para obtención de referencias, cf. el gráfico 9, aspecto en el cual el incremento negativo es menor, del 7,2%)

Tabla 1

Variación de la colección digital y del uso de la misma en 2010 respecto a 2009

	Nº de títulos	Nº de textos completos descargados
Libro electrónico	-11%	+15.9%
Revistas electrónicas	-14,7%	-3,2%
Bases de datos	-6,2%	-12,8%

Gráfico 8

Biblioteca electrónica

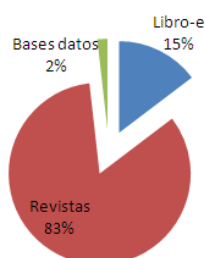


Gráfico 9

B. electrónica: obtención de referencias

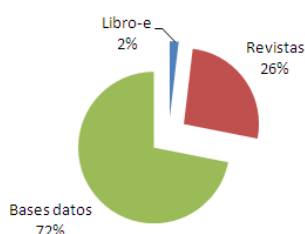
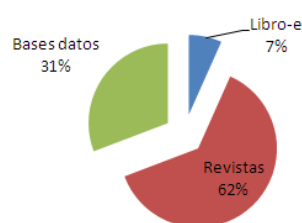


Gráfico 10

B. electrónica: obtención de documentos a texto completo



Además de los recursos adquiridos, la Biblioteca Digital incluye también documentos que la propia Biblioteca digitaliza o publica. Las tesis doctorales se publican en el repositorio cooperativo TDR, los proyectos fin de carrera de las Escuelas de Industriales, Caminos, Náutica y Minas y de la Facultad de Ciencias, y los proyectos de máster en Derecho-Económicas, se publican de modo restringido (sólo para el campus unican) enlazadas a su referencia en el catálogo; así como obras originales digitalizadas (caso de las estampas de la Colección UC, u otros). No obstante, no contamos por ahora con datos del volumen de acceso y descarga de estos materiales para valorar su importancia relativa en el conjunto del suministro de contenidos a la comunidad universitaria.

Información y Referencia

La generalización de las fuentes de información en línea, que suelen funcionar en modo autoservicio, ha hecho innecesaria, en muchos casos, la intermediación del bibliotecario referencista. El volumen de referencias consultadas en fuentes de información suscritas se ha referido en el apartado anterior. A estos datos habría que añadir el volumen de consultas al catálogo de la Biblioteca (622.107)

Las tareas propias de información y referencia mediadas por personal especializado ocupan los dos extremos:

Consultas breves, sencillas: obtener un dato, o una referencia; confirmar datos puntuales; recibir orientación somera sobre la localización de referencias o servicios.... Este tipo de consultas, muy numerosas y de resolución inmediata, no se contabilizan, se consideran parte de la relación cotidiana con el usuario.

Elaboración de informes a medida: constituyen el otro extremo, son consultas complejas que requieren un trabajo minucioso y más prolongado. En 2010 se han elaborado **307** informes:

- DSI: **22** (perfiles permanentes de búsqueda, cada uno de ellos implica varios informes periódicos)
- Alertas: **34** (también suponen el envío periódico de referencias, pero en este caso solo de conjuntos de sumarios)
- Informes bibliométricos y búsqueda de citas: **39**
- Otros informes: **212** (de todo tipo: bibliografías extensas, listados de productos comerciales, de empresas de un sector, normativa internacional, ... y sobre cualquier temática)

Formación. Competencias Informacionales

La BUC viene desarrollando desde hace unos años una serie de actividades orientadas a la capacitación del universitario en el manejo de herramientas informacionales: desde la muy básica visita guiada a la Biblioteca, hasta el curso monográfico de dos créditos de libre elección sobre información especializada. La implantación del EEES ha traído la necesidad de adquirir competencias y capacidades para el trabajo autónomo del alumno mientras lo es y, después, del profesional en ejercicio. Identificar las necesidades de información, saber dónde y cómo buscar, poder evaluar los resultados obtenidos, conocer cómo utilizarlos y citarlos, son saberes necesarios en un entorno saturado de información (aparentemente) desorganizada. Esto ha ido transformando el papel de la Biblioteca y ha subrayado la importancia de transmitir y comunicar el conocimiento profesional sobre el manejo de la información científica y especializada. Este año, con la implantación de los primeros Grados se ha ampliado la oferta se han añadido cursos incluidos en el Plan transversal de competencias y habilidades.

En resumen, en 2010 la BUC ha realizado las siguientes actividades de formación:

SESIONES	ASISTENTES	TIPO DE ACTIVIDAD	COMPETENCIAS
26	1.083	Actividades de iniciación o presentación de la B.	Identificar el servicio y qué necesidades cubre; saber dónde acudir.
2 (tuts. en línea)		Tutoriales, guías y ayudas de autoformación en línea	Identificar la utilidad de herramientas concretas; aprender y practicar destrezas básicas en la búsqueda de información; aprender y practicar destrezas básicas en el uso de la información
77	173	Sesiones de formación a demanda	Aprendizaje de una base de datos o fuente específica de información. Son los usuarios quienes solicitan una sesión que se concreta bajo cita.
9 (cursos)	104	Cursos transversales	Dentro del programa transversal de competencias y valores para el grado. Trece créditos impartidos en total. Identificar necesidades informacionales, conocer las fuentes relevantes y cómo utilizarlas, evaluar, utilizar la información.
20	407	Formación integrada en asignaturas	Dentro del programa transversal de competencias y valores para el grado o dentro de asignaturas

4	60	metodológicas para máster. Identificar necesidades informacionales, conocer las fuentes relevantes y cómo utilizarlas, evaluar, utilizar la información.	
		Cursos <i>Como Información en...</i>	Monográficos <i>Buscar</i>

Identificar necesidades de información, conocer las fuentes de mi especialidad; saber: utilizarlas, evaluar la información, utilizarla en un trabajo académico.

Se detallan algunas (lo más relevante) de las actividades desarrolladas a lo largo del año:

- **Cursos transversales**

- INT/DEC: *Cómo buscar información en Ciencias Sociales y Humanidades*
- INT: *Cómo buscar información en Educación y Filología*
- IND: *Cómo buscar información en Ingeniería Industrial*
- CIE: *Cómo buscar información en Ciencia e Ingeniería*
- MAR: *Cómo buscar información en Náutica y Tecnología naval.*
- CDE: *Curso de Acceso a la Documentación Comunitaria.* 1 crédito de libre elección.

- **Colaboración en asignaturas, programas oficiales, títulos propios:**

- IND: Colaboración en las asignaturas “Tecnología de los alimentos” / Operaciones de separación” /”Práctico de Ingeniería Química”
- IND: Colaboración con el Máster en Tecnologías de la Información y Comunicaciones de Redes Móviles. Asignatura de Metodología y formación en la investigación. Las sesiones fueron retransmitidas para el resto de los alumnos del máster.
- DEC: Máster de Secundaria, Taller de Lectura y Escritura Académica, Máster en Derecho, Curso de Formación Básica para Policías Locales.
- MED: Colaboración en asignaturas en el 2º curso de Enfermería.
- MED: colaboración en la asignatura de *Historia de la Medicina*
- CDE: Colaboración sobre documentación europea en el *Máster de Fundamentos y Principios del Sistema Jurídico*

- **Cursos monográficos**

- “Las patentes, fuentes de información”
- “Refworks, gestor de referencias”
- “Más allá de Google”
- Cómo buscar información: curso incluido dentro del Plan de Formación del PAS

- **Formación a demanda**

Enumeración de los principales productos para los cuales se han solicitado sesiones de formación a medida. La relación no es exhaustiva. En todos los casos se han realizado varias sesiones por producto.

- Refworks (gestor de bibliografía)
- Web of Knowledge
- JSTOR
- Westlaw-Aranzadi
- Engineering Village

- Xplore
- Patentes (varias fuentes)
- Revistas electrónicas: Science Direct y otras fuentes.

Espacios e instalaciones

Muchos usuarios utilizan la BUC de forma muy intensiva en modo remoto, no presencial, las cifras de suministro electrónico de documentación que se han visto más arriba son un fiel indicador de este hecho, al que se podría sumar la renovación y reserva en línea, las consultas de información por teléfono o correo electrónico, etc. , cuestiones que no se computan, forman parte del día a día.

Pero la Biblioteca tiene un importante componente material, físico, en el que los espacios, las instalaciones y el equipamiento son la base de algunos de sus servicios más característicos.

Salas de grupos y gabinetes de investigación

El uso de las salas de lectura generales no se contabiliza (sus datos generales de disponibilidad se han detallado más arriba). Pero sí los de uso de salas de grupos y otros. Este es uno de los servicios que más acusan el cambio en los hábitos de trabajo del alumnado.

Las **21** salas de grupos y polivalentes **26** gabinetes individuales han recibido un total de **8.261** usos a lo largo del año (4.350 en 2009), una media de **393** usos por cada sala (los gabinetes tienen una dinámica de uso individual) (ver gráficos 11 y 12). Resulta espectacular el incremento en el uso de estas instalaciones. Teniendo en cuenta, además, que durante buena parte del año, el número de salas ha sido de 17 ya que las cuatro que había en el Interfacultativo estaban en obras (en 2009 se cerraron por un tiempo y en 2010 se reabrieron hasta que la obra se reanudó; por fin, en 2011 contamos con siete salas en vez de tres, incremento que se justifica plenamente)

Gráfico 11

Salas de grupo. Uso por centros

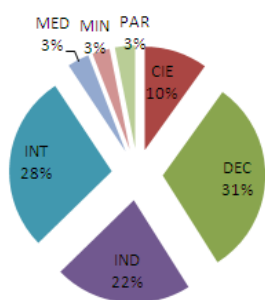
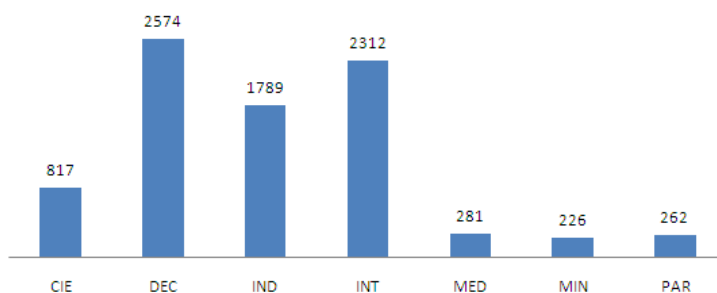


Gráfico 12

Salas de grupo. Usos por sala



Equipamiento informático. Préstamo de equipos.

Los nuevos modos de trabajo del alumno junto con los nuevos modos y soportes de la información requieren el uso de equipos que no solo permitan acceder a la documentación electrónica, sino también trabajar con ella a la vez que se utilizan otras herramientas. La BUC proporciona espacios y equipos para estos usos, tanto en la propia biblioteca como en el campus en general mediante el préstamo de equipos portátiles.

Este servicio ha ido incrementándose hasta el año 2009 tanto en número de equipos disponibles como en uso que se hacía de los mismos. En el último año (2010) sin embargo, ha habido un ligero decrecimiento tanto del número de equipos fijos como de su volumen de uso. Por lo que respecta a los portátiles que se prestan parece que reciben una demanda aún creciente (aunque menos). En todo esto inciden tanto las limitaciones económicas de la BUC, como el ser cada vez más corriente que el estudiante traiga su propio equipo (puesto que es su herramienta de trabajo habitual). No obstante, en general sigue siendo un uso muy elevado y un servicio con una demanda muy fuerte tal como se aprecia en los gráficos 13 a 16.

En cifras totales: los **57** portátiles se han prestado **21.809** veces (50 equipos y 19.512 préstamos en 2009) con una media global de 383 préstamos por equipo; y en las **140** (146 en 2009) Estaciones de trabajo se han realizado un total de **627.627** sesiones (706.021 en 2009). No se computan, por otra parte, las sesiones y consultas realizados en equipos abiertos dedicados a la mera consulta de catálogo u otra documentación.

Gráfico 13

Préstamo de portátiles por centros

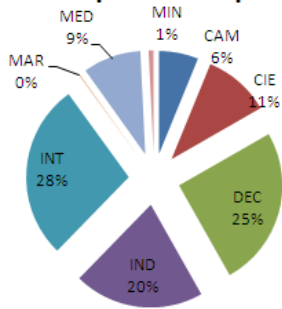


Gráfico 14

Portátiles: préstamos por equipo

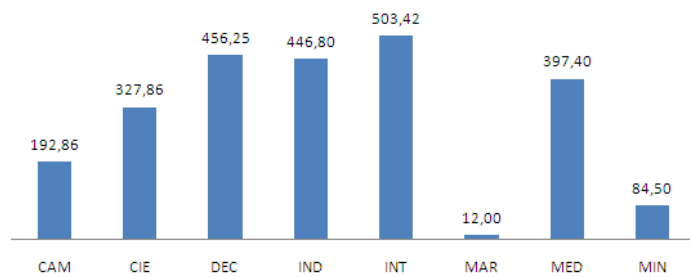


Gráfico 15

Estaciones de trabajo. Uso por centros (sesiones distintas)

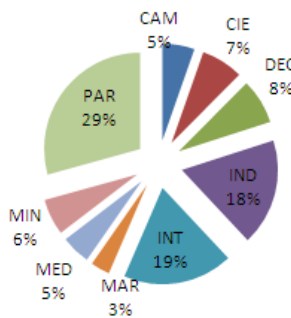


Gráfico 16

E. de trabajo. Sesiones/equipo

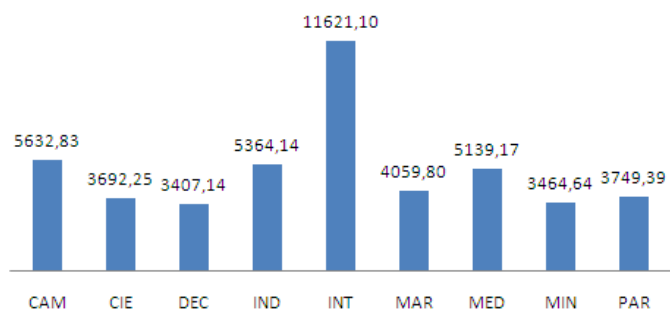
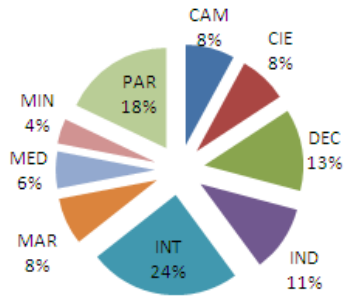


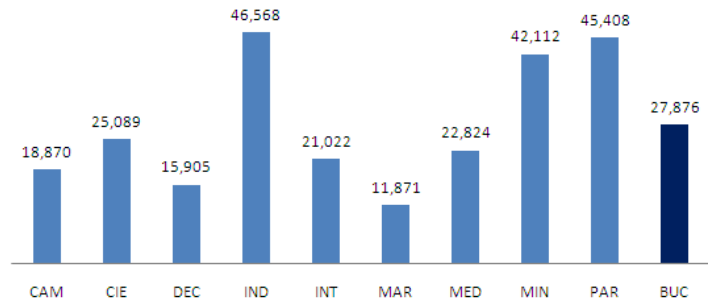
Gráfico 17

Gráfico 18

Estaciones de trabajo. Uso por centros (usuarios distintos)



E. de trabajo: usos/usuario distinto



ACTIVIDADES EXTERNAS

Convenios y actividades cooperativas

- Convenios

Para prestación de servicio: existen 20 convenios con asociaciones, entidades, colegios profesionales u órganos de la de la administración para proporcionar a sus miembros servicios de préstamo de bibliografía, información o documentación.

Para la colaboración cooperativa, existen 6 convenios con: Sociedad Menéndez Pelayo; Universidad de La Rioja para la cooperación en Dialnet; Consorcio de Bibliotecas Universitarias Catalanas, para la publicación de tesis en TDR; Fundación Marcelino Botín, para el desarrollo del proyecto *Biblioteca Electrónica* (éste ha finalizado en 2010); MARE y SODERCAN para el depósito y tratamiento del *Fondo Mina de Reocín*; con el Gobierno de Cantabria para el sostenimiento del *Centro de Documentación Europea*.

En 2010, se firmó otro convenio con la Universidad Carlos III de Madrid para la realización en nuestra biblioteca de un *Practicum* de graduación de una alumna de Biblioteconomía.

- Visitas recibidas o realizadas dentro de los programas de movilidad del personal

Dentro del programa Erasmus para personal de administración y servicios, hemos recibido la visita de Marek Stefanski (Szokola H.E. Wloclawku, en Polonia) y de Véronique Elleouet y José Massart (Université Rennes I)

También dentro del programa Erasmus, la responsable de la División de Ingeniería Industrial y de telecomunicaciones visitó una semana la Universidad de Bergen (Noruega).

- Colaboración en proyectos cooperativos y redes:

Cooperación en el proyecto *Dialnet* (ya mencionado)

Cooperación en el proyecto TDR y participación en la convocatoria de digitalización de tesis retrospectivas (ya mencionado)

Miembro de los grupos de trabajo de Catálogo colectivo y Préstamo Interbibliotecario de REBIUN

BUC EN CIFRAS**INSTALACIONES a 31 diciembre 2010**

Superficie	12.600 m2
Puestos de lectura simples	1.805
Salas de grupo / nº de puestos	20 / 178
Gabinetes de investigador	31
Metros lineales de estantería	19.968
Ordenadores de uso interno	76
Ordenadores públicos con TUI	140
Ordenadores portátiles para préstamo	57
Ordenadores públicos de sólo consulta	38
Lectores y reproductores diversos	42
Fotocopiadoras	13

COLECCIONES a 31 diciembre 2010

Monografías en papel (ejemplares)	442.048
Revistas en papel. Total de títulos	8.795
Revistas en papel. En curso	1.741
Libro electrónico	3.555
Revistas electrónicas	20.273
Bases de datos	437
Material no librario (mapas, música, audiovisuales, etc.)	26.559
Documentos electrónicos propios	2.146
Fondo antiguo (impresos anteriores a 1900)	1990

SERVICIOS 2010

Préstamos a domicilio	104.850
Documentos electrónicos descargados	254.421
Consultas en recursos electrónicos	249.980
Consultas a la web de la Biblioteca	3.110.766
Consultas al catálogo de la Biblioteca	622.107
Documentos recibidos por préstamo interbibliotecario	2.804
Documentos servidos por préstamo interbibliotecario	2.472
Préstamos de equipos portátiles	21.809
Sesiones de uso de equipos fijos públicos	627.627
Usos de salas de grupo	8.261
Número de actividades de formación de usuarios / asistentes	133 / 1.827

RECURSOS 2010

Personas en la plantilla	72
Coste del personal (€)	2.687.310
Gastos corrientes (€)	235.651
Becas de colaboración (€)	94.729
Mobiliario y enseres (€)	38.592
Equipamiento informático (€)	33.494
Bibliografía impresa y electrónica (€)	1.648.478