



Carta de servicios de la BUZ

Seguimiento de los compromisos de calidad.
Año 2023



Seguimiento de los compromisos de la Carta de Servicios 2023

El año 2023 marca el ecuador de IV Plan Estratégico (PE) de la Biblioteca Universitaria (BUZ). Por este motivo se ha realizado una reflexión profunda sobre el desarrollo de los objetivos marcados y fruto de ese análisis se han reorientado algunos compromisos de la Carta de Servicios. Estos compromisos se sustentan en unos principios rectores que, a la luz de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, la BUZ ha identificado en base a unos principios que son la base de su funcionamiento y que se han materializado en:

- **PRINCIPIO 1: “No dejar a nadie atrás”**

No dejar a nadie atrás es un principio fundamental de la Agenda 2030 que requiere un enfoque integral que aborde las causas de la exclusión. Esto implica considerar las necesidades específicas de las personas con diversidad funcional. En este sentido, la Biblioteca Universitaria de Zaragoza (BUZ) se compromete a tener en las bibliotecas puestos adaptados para garantizar la inclusión y la igualdad de oportunidades.

- **PRINCIPIO 2: Carácter integrador**

Tomando como base la idea que sostiene la Agenda 2030 de desarrollo en tres dimensiones: económica, social y ambiental, la BUZ ha realizado una serie de actividades y proyectos:

- participación en la Olimpiada Solidaria de Estudio para colaborar con proyectos de mejora para los más desfavorecidos.
- apoyo a la cultura y difusión del patrimonio bibliográfico, a través de exposiciones aprovechando diferentes efemérides.
- participación en la actividad de Relatos Compartidos, que busca poner voz de forma conjunta a las obras de diferentes escritoras, visibilizando a las mujeres en la historia de la literatura.
- colaboración con el Secretariado de Sostenibilidad y Agenda 2030, en el seguimiento de la Agenda 2030 en la UZ.

- **PRINCIPIO 3: Importancia de las Alianzas**

La transformación, *leit motiv* en todos los proyectos derivados del IV Plan Estratégico BUZ, se asienta en la cooperación que, a su vez, se materializa en el establecimiento de alianzas y en la implicación de todos sus Grupos de Interés (profesorado, estudiantes, personal, gobierno de la Universidad, reguladores, sociedad en general...) Este Plan Estratégico requiere que establezcamos sinergias, colaboraciones, alianzas, fusionando nuestros esfuerzos para afrontar eventualidades y riesgos. Además de las alianzas establecidas con nuestros grupos de interés, cabe destacar las alianzas estratégicas con otras bibliotecas universitarias lo que nos ayuda a avanzar y a desarrollar nuestros objetivos: bibliotecas G9, UNITA, REBIUN... con las que se participa activamente en diversos grupos de trabajo.



- **PRINCIPIO 4: Gobernanza a diferentes niveles**

La BUZ cuenta con un marco normativo estable que armoniza las necesidades de sus grupos de interés con las normas de las distintas administraciones públicas. El respeto de los derechos de autor y el uso ético de la información, así como el impulso de la ciencia abierta, están presentes en todas las actuaciones BUZ como parte esencial de su propósito de apoyar el proceso de transformación de la información en conocimiento.

- **PRINCIPIO 5: Responsabilidad**

La responsabilidad hace referencia a la evaluación, la transparencia, la comunicación y la confianza, y todos ellos están presentes en la gestión BUZ. La base de la gestión BUZ se basa en la adopción de un sistema de gestión de calidad y de mejora continua y el sometimiento a distintos procesos de evaluación y auditorías, consiguiendo el sello EFQM 500, otorgado por la European Foundation for Quality Management y el Club de Excelencia en la Gestión (CEG). Este Sello implica uno de los máximos reconocimientos a la excelencia que se conceden en Europa y posiciona a la BUZ como un referente de calidad.













COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS

Servicios que la BUZ ofrece a la comunidad universitaria y en general a la sociedad:

	COMPROMISO		INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	ESTÁNDAR DE CALIDAD	Datos 2023	Observaciones Acciones de mejora, si procede	¿Se consigue el objetivo?
Espacios y equipos	Proporcionar los espacios y equipamientos necesarios para satisfacer la demanda.		Satisfacción de los usuarios con las infraestructuras y equipamientos de las bibliotecas de la BUZ.	Grado de satisfacción sobre equipamientos e infraestructura en encuestas a PDI y estudiantes.	4 sobre 5	4,59 (Datos encuesta PDI 2023)	Propuestas de mejora: Seguir avanzando en la implantación de la biblioteca digital y en la distribución de espacios.	
	Garantizar plazas en las bibliotecas para trabajo en grupo.		Porcentaje de plazas para trabajo en grupo.	Nº de plazas para trabajo en grupo * 100 / nº total de plazas en bibliotecas.	8%	8,4%	Establecer el compromiso de seguir garantizando plazas en salas de trabajo en grupo y puestos adaptados para personas con diversidad funcional en todos los campus.	
	Ofrecer en las bibliotecas puestos de lectura equipados para personas con diversidad funcional.		Número de puestos equipados para personas con diversidad funcional.	Número de puestos adaptados.	>6	10		
Comunicación	Aumentar, o al menos, mantener, los niveles de fidelización y/o impacto de la BUZ en las redes sociales.	 	Tasa de interacción en cada una de las redes sociales BUZ.	Cálculo mensual de la tasa de interacción de las redes Sociales BUZ: Facebook, X e Instagram.	X _(antes Twitter) 2 Facebook 0,10 Instagram 9,50	X: 2,97 Facebook 0,10 Instagram 8,03	La BUZ es una de las más activas en las redes sociales dentro de las bibliotecas de las universidades españolas. El equipo de Comunicación y Marketing de la BUZ recoge y analiza los datos de dichas redes mensualmente, realizando acciones de mejora según los resultados de sus indicadores.	



	COMPROMISO		INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	ESTÁNDAR DE CALIDAD	Datos 2023	Observaciones	¿Se consigue el objetivo?
Comunicación	Realización de exposiciones, visitas guiadas y cualesquiera otras actividades de difusión que fomenten el conocimiento de las colecciones de la BUZ, la cultura y la responsabilidad social.		Nº de actividades de Difusión realizadas en las bibliotecas.	Nº de actividades de difusión realizadas anualmente .	>50	77	Es uno de los pilares de la comunicación externa de la BUZ. Compromiso orientado a la difusión pública de las colecciones y recursos de especial valor o significación.	
	Concienciación y sensibilización con la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.		Nº de actividades anuales realizadas en relación con la Agenda 2030 y los ODS.	Nº de actividades anuales realizadas.	10	61 (dato pendiente de actualización por la UZ)	La BUZ se alinea con los planes de IFLA y otras Instituciones Bibliotecarias, en la consecución de los ODS.	
Bibliografía recomendada	Facilitar a los estudiantes de grado el acceso a la bibliografía básica (BR) recomendada para todas sus asignaturas.		Porcentaje de la bibliografía básica recomendada disponible en el mercado, adquirida y puesta a disposición en la BUZ.	BBR disponible en las bibliotecas*100 / total BBR.	90%	90,32%	Compromiso compartido con el centro	
Recursos para la investigación	Adecuar los recursos disponibles a las necesidades de las líneas de investigación en curso		Satisfacción con los recursos de investigación	Grado de satisfacción con los recursos de investigación en las encuestas al PDI	3 sobre 5	3,12		
	Difundir la producción científica de la UZ mediante su depósito en el Repositorio Institucional Zaguán		Nº de documentos de investigación depositados en el repositorio institucional Zaguán	Nº de documentos de investigación depositados anualmente en el repositorio institucional Zaguán	Dato	19.209		



	COMPROMISO		INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	ESTÁNDAR DE CALIDAD	Datos 2023	Observaciones Acciones de mejora, si procede	¿Se consigue el objetivo?
Acceso interbibliotecario de Documentos	Iniciar en 24h. el trámite de las peticiones dirigidas al SOD		Porcentaje de peticiones al SOD tramitadas dentro del plazo de 24h	Peticiones al SOD tramitadas dentro del plazo de 24h.*100 / total de peticiones tramitadas	100%	96%		
	Poner a disposición inmediata de los usuarios los documentos recibidos en el SOD		Porcentaje de documentos suministrados por el SOD en 24h	Documentos solicitados al SOD suministrados en 24h*100 / total de documentos recibidos	100%	100%		
Información general y especializada	Responder en un máximo de 2 días laborables a las consultas generales y especializadas recibidas en Mostrador de ayuda		Porcentaje de consultas respondidas en el plazo de 2 días máximo.	Nº de consultas respondidas en 2 días laborables máximo*100 / nº de consultas recibidas en "Pregúntanos Mostrador de ayuda"	90%	98,6%		
	Asesorar con eficacia al PDI e investigadores UZ en los procesos relacionados con la actividad investigadora		Porcentaje de consultas atendidas al PDI e investigadores de UZ en los procesos relacionados con la actividad investigadora	Nº de consultas atendidas en un plazo máximo de tres días laborables *100/ nº total de consultas recibidas (Mostrador de Ayuda: Investiga_evalua , Centro Documentación y Propiedad Intelectual)	95%	95%		
Formación de usuarios. Formación bajo demanda.	Ofrecer formación bajo demanda para el uso de los recursos y servicios de la Biblioteca.		Porcentaje de cursos impartidos de la oferta de formación bajo demanda	Número de cursos impartidos*100/ Cursos ofrecidos	100%	100%	Propuesta de mejora: sistematizar la realización de encuestas de satisfacción en los cursos de Formación a la Carta.	
			Satisfacción de los asistentes con los cursos a la carta recibidos	Grado de satisfacción de las encuestas de cursos a la carta	4 sobre 5	4,14		



	COMPROMISO		INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	ESTÁNDAR DE CALIDAD	Datos 2023	Observaciones Acciones de mejora, si procede	¿Se consigue el objetivo?
Formación de usuarios. Formación en Competencias Digitales.	Implantar la formación en Competencias Digitales a todo el estudiantado.		Implantación de curso Competencias Digitales en todos los grados.	Grados con implantación curso CD*100/ Total grados UZ	100%	98%		
	Cubrir la demanda en los niveles básico y especializado.		Porcentaje de estudiantado apto en los cursos de formación en CD de primer grado.	Nº de estudiantes aptos * 100 / Nº de estudiantes matriculados en cursos de CD de primer grado.	>75%	62%		
	Satisfacción con los contenidos de los cursos de CD.		Satisfacción de los estudiantes con los cursos CD de primer grado.	Grado de satisfacción en la encuesta curso CD primer grado .	4 sobre 5	4,16		
	Consolidación de la formación ofrecida por la BUZ en los programas de actividades transversales de la Escuela de doctorado y CIFICE.		Consolidar la formación ofrecida por la BUZ en los programas de actividades transversales de la Escuela de doctorado y CIFICE.	Nº de estudiantes matriculados.	>100	125	Aumento considerable de alumnos matriculados en Escuela Doctorado y CIFICE	
Consulta en sala	Facilitar la consulta de la colección garantizando un amplio acceso a los espacios de la BUZ		Disponibilidad de acceso a los espacios de la BUZ .	Nº de días de apertura al año	Apertura mínimo 200 días con un horario de 13 horas (salvo en periodos vacacionales)	328		
Préstamo	Fomentar servicios personalizados de préstamo online.		Porcentaje de reservas y renovaciones vía web.	Renovaciones + reservas vía web*100 / Total renovaciones+reservas .	60%	66,97%		
	Garantizar la recepción de los documentos disponibles solicitados en préstamo intercentros en el plazo de 3 días laborables.		Facilidad de acceso al documento en préstamo por mostrador único.	Porcentaje de documentos de préstamo intercentros recibidos en plazo / total de solicitudes.	90%	100%		



	COMPROMISO		INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	ESTÁNDAR DE CALIDAD	Datos 2023	Observaciones Acciones de mejora, si procede	¿Se consigue el objetivo?
Consulta Colecciones. Acceso online.	Garantizar el acceso y cubrir la demanda de la comunidad universitaria de los recursos y servicios electrónicos ofrecidos por la BUZ		Satisfacción con los recursos electrónico	Grado de satisfacción con los recursos electrónicos en las encuestas a estudiantes y PDI.	4 sobre 5	4,05		
			Porcentaje de Inversión en recursos electrónicos	Importe invertido en recursos electrónicos *100/ Importe total invertido en material bibliográfico	Igual o mayor al 70%	98,98%		

Cuadro Resumen: 24 compromisos de calidad

	Compromisos cumplidos	21	87,5%
	Compromisos en vías de cumplimiento	2	8,3%
	Compromisos no cumplidos	1	4,1%