








SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Espacios y equipamientos para la docencia, el aprendizaje y la investigación.	Comunidad Universitaria.	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.	Anual.	Grado de satisfacción de 4 sobre 5 en equipamientos e infraestructuras BUZ.	Compromisos compartidos con el Centro. 
	Usuarios autorizados.	Garantizar un 8 % de las plazas en las bibliotecas para trabajo en grupo.	Porcentaje de plazas para trabajo en grupo con respecto al total de plazas.	Anual.	8 %	
		Ofrecer al menos 1 puesto de lectura adaptado para personas con diversidad funcional por Campus.	Número de puestos equipados para personas con diversidad funcional.	Anual.	>6	
Comunicación.	Comunidad universitaria.	Aumentar, o al menos, mantener, los niveles de fidelización y/o impacto de la BUZ en las redes sociales, facilitando el feedback constante de los usuarios.	Índice de impacto de la BUZ en las redes sociales.	Anual.	Tasa de interacción mensual: Twitter 1,70 Facebook 0,25 Instagram 10.	
	Sociedad en general.	Actividades de extensión cultural: 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.	Número de actividades realizadas por biblioteca.	Anual.	Un mínimo de dos actividades por biblioteca.	
		Compromiso con Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.	Número de actividades realizadas.	Anual.	Organización de al menos 10 actividades anuales de concienciación y sensibilización.	







SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Gestión de la colección. Bibliografía recomendada (BR).	Estudiantes PDI UZ.	Facilitar a los estudiantes de grado el acceso a la bibliografía básica recomendada para todas sus asignaturas.	Porcentaje de la bibliografía básica recomendada disponible en el mercado, adquirida y puesta a disposición en la BUZ.	Anual.	90%	 <p>Compromiso compartido con el Centro.</p>
Gestión de la colección: recursos para la investigación.	Comunidad universitaria.	Adecuar los recursos disponibles a las necesidades de las líneas de investigación en curso.	Grado de satisfacción con los recursos de investigación en las encuestas al PDI, estudiantes de máster y doctorado.	Bienal.	Grado de satisfacción de 3 sobre 5.	<p>Ampliar la encuesta PDI a los másteres y cursos doctorado</p> 
		Difundir la producción científica de la UZ mediante su depósito en acceso abierto en el Repositorio Institucional Zagan	Número de documentos depositados en Zagan	Anual	Incremento anual de un 5%	
Acceso al documento.	Comunidad Universitaria. Sociedad en general. Bibliotecas externas.	Iniciar la tramitación de las peticiones recibidas en un plazo de 24h a contar desde el momento de la solicitud*	Porcentaje de peticiones tramitadas dentro del plazo de 24h.	Anual.		
		Suministrar los documentos recibidos en un plazo de 24 h.*	Porcentaje de documentos suministrados en 24h.	Anual.	100 % documentos suministrados en 24h.	



SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Información general y especializada.	Comunidad universitaria.	Responder en un máximo de 2 días laborables a las consultas generales y especializadas recibidas en todos los canales	Porcentaje de consultas respondidas en 2 días laborables máximo.en "Pregúntanos. Mostrador de ayuda"	Mensual	100% respondidas antes de dos días	
	Sociedad en general (condiciones establecidas por la BUZ).	Asesorar al PDI e investigadores UZ en los procesos relacionados con la actividad investigadora: producción científica, acceso abierto, perfiles de autor, identificadores...etc.	Número de consultas recibidas.	Anual.	Nº de consultas con respuesta en un plazo de 3 días laborables.	
Formación de usuarios. Formación bajo demanda.	Comunidad Universitaria.	Ofrecer formación para el uso de los recursos y servicios de la Biblioteca.	Número de cursos impartidos/cursos ofrecidos.	Anual.	100%	
		Cubrir la demanda en los niveles básico y especializado.	Grado de satisfacción de los asistentes con los cursos a la carta recibidos.	Anual.	Grado de satisfacción de 4 sobre 5.	
Formación de usuarios. Formación en Competencias Digitales.	Comunidad universitaria.	Implantar la formación en Competencias Digitales a todo el estudiantado.	Porcentaje de estudiantes matriculados en los cursos CD por enseñanzas.	Anual.	100 % de estudiantes matriculados (cursos de CD nivel básico de grado).	
			Nº de aptos /matriculados.	Anual.	>75 %	
		Satisfacción con los contenidos de los cursos de CD.	Nivel de satisfacción de los estudiantes que han realizado los cursos CD.	Anual.	Grado de satisfacción de 4/5.	
		Consolidar la formación ofrecida por la BUZ en los programas de actividades transversales de la Escuela de doctorado y CIFICE.	Nº de alumnos matriculados.	Anual.	>15	



SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Consulta en sala.	Comunidad universitaria y sociedad en general (condiciones establecidas por la BUZ).	Garantizar el acceso a los recursos de la biblioteca durante los horarios de apertura.	Mantener las bibliotecas como mínimo 200 días al año con un horario de 13 horas (salvo en periodos vacacionales).	Anual.	Número de días de apertura al año.	
Uso de Colecciones. Préstamo.	Comunidad universitaria.	Facilitar servicios personalizados online del préstamo.	Porcentaje de autorreservas y autorrenovaciones /total de reservas y renovaciones.	Semestral.	55% autorrenovaciones 80% autorreservas.	
	Usuarios autorizados.	Garantizar la recepción de los documentos solicitados en préstamo intercentros en el plazo de 3 días laborables, siempre que estén disponibles.	Porcentaje de documentos de préstamo intercentros recibidos en plazo / total de solicitudes.	Semestral.	90% de documentos de préstamos intercentros recibidos antes de 3 días.	
Consulta Colecciones. Acceso online.	Comunidad Universitaria Sociedad en general (condiciones establecidas por la BUZ).	Garantizar el acceso y cubrir la demanda de la comunidad universitaria de los recursos y servicios electrónicos ofrecidos por la BUZ.	Grado de satisfacción con los recursos electrónicos en las encuestas a estudiantes y PDI.	Bianual (anual cada grupo).	Grado de satisfacción de 4/5.	
			Porcentaje de la inversión económica en recursos-e respecto al total realizada en material bibliográfico.	Anual.	= ó > 70%	