



# Carta de servicios de la BUZ

---

Seguimiento de los compromisos de calidad.  
Año 2022



## Seguimiento de los compromisos de la Carta de Servicios 2022

El año 2022 ha sido un año importante para la BUZ pues, en su proceso de mejora continua y dentro de una sociedad en continua transformación, ha comprendido la importancia de ahondar en su cultura organizacional con la finalidad de conseguir una BUZ unida, con unos valores sólidos en su camino hacia la excelencia. Esta cultura BUZ, se refleja en los valores consensuados por todos, que se reflejan en los comportamientos de todo su personal y en las manifestaciones y otros signos más externos que todo junto, refleja la idiosincrasia de la BUZ-

Ahora presentamos los resultados 2022 de los compromisos de nuestra 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”**

La Biblioteca de la Universidad de Zaragoza sigue realizando las jornadas de acogida a todos los nuevos estudiantes de manera presencial y virtual. Además, ha puesto a disposición del alumnado los ordenadores personales adquiridos gracias al Fondo Supera COVID-19 de la CRUE para reducir la brecha digital.

### • **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,
- proyecto de la biblioteca de Semillas que además de dar valor añadido en su apoyo a la docencia, al aprendizaje y a la investigación, contribuye al desarrollo de la biodiversidad por medio del préstamo de semillas de plantas hortícolas de Aragón
- apoyo a la cultura ,y difusión del patrimonio bibliográfico, a través de exposiciones aprovechando diferentes efemérides
- 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. Asimismo, en 2022 el servicio de Biblioteca (BUZ) fue reconocido (Junto al Archivo Universitario de la UZ) como un ejemplo de transparencia a nivel nacional, en la Jornada de archivos y bibliotecas comprometidos con la transparencia celebrada el 17 de junio de 2022 en la Universidad Carlos III de Madrid.



### COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS





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

	COMPROMISO	ODS	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	Datos 2022	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 de 4 sobre 5 en equipamientos e infraestructuras BUZ	<b>4,04</b> (Datos encuesta alumnos 2022)	Propuestas de mejora: Seguir avanzando en la implantación de la biblioteca digital y en la distribución de espacios.	
	Proporcionar información actualizada de los equipamientos disponibles en cada una de las bibliotecas.	 	Cumplimiento de la actualización de la información	100 % de actualización de la información		Establecer el compromiso garantizar plazas en salas de trabajo en grupo. y puestos adaptados para personas con diversidad funcional	
Comunicación	Informar puntualmente a los usuarios de las novedades, actividades, recursos de la biblioteca.	 	Porcentaje de actividades externas organizadas por la BUZ que han sido recogidas en los canales de comunicación	100%	<b>100%</b>		















	COMPROMISO	ODS	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	Datos 2022	Observaciones Acciones de mejora, si procede	¿Se consigue el objetivo?
	Aumentar, o al menos, mantener, los niveles de fidelización y/o impacto de la BUZ en las redes sociales, facilitando el <i>feedback</i> constante de los usuarios	  	Índice de impacto de la BUZ en las redes sociales	Tasa de interacción mensual: Twitter 1,70 Facebook 0,25 Instagram 10	<b>Twitter 3,18</b> <b>Facebook 0,08</b> <b>Instagram 9,73</b>	Propuesta de mejora: aumentar la tasa de interacción con sus usuarios y añadir los datos de Instagram	
	Aumentar el número de asistentes /participantes en las actividades culturales y de extensión bibliotecaria en general organizadas por la BUZ	  	Nº de asistentes a los actos en los que se pueda contabilizar la asistencia		<b>15.448</b>		



	COMPROMISO	ODS	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	Datos 2022	Observaciones Acciones de mejora, si procede	¿Se consigue el objetivo?
Bibliografía recomendada	Facilitar a los estudiantes de grado el acceso a la bibliografía básica (BR) recomendada para todas sus asignaturas.	     	Porcentaje de asignaturas de grado con la bibliografía básica disponible en la base de datos de BR	95%	<b>93,70%</b>	Propuestas de mejora: Seguir apostando por aumentar el número de adquisiciones electrónicas que faciliten el acceso y uso del documento (sostenibilidad económica y ambiental). Facilitar el acceso a versión electrónica en la BR básica	
			Porcentaje de la BR básica adquirida y disponible en la BUZ	90%	<b>90%</b>		
Recursos para la investigación	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.	Grado de satisfacción de 3 sobre 5	<b>n.d.,</b>		



	COMPROMISO	ODS	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	Datos 2022	Observaciones Acciones de mejora, si procede	¿Se consigue el objetivo?
Acceso al documento Préstamo interbibliotecario	Gestionar las peticiones del PDI en un plazo no superior a 24h a contar desde el momento de la solicitud* *sin contar festivos o cierres vacacionales	 	Porcentaje de peticiones del PDI tramitadas dentro del plazo de 24h	100 % solicitudes tramitadas	<b>78%</b>	Propuesta de mejora: ampliar el compromiso a toda la Comunidad Universitaria	
	Localizar y obtener en préstamo o copia cualquier documento solicitado a través del servicio (PI)	 	Porcentaje de peticiones satisfechas	95 % solicitudes satisfechas	<b>99%</b>		
Referencia general y especializada	Responder en un máximo de 3 días hábiles a las consultas generales y especializadas.	 	Porcentaje de consultas respondidas en tres días máximo	100% respondidas antes de tres días	<b>96,3%</b>		
	Garantizar el máximo de pertinencia en las respuestas a las consultas especializadas	 	Índice de satisfacción con las respuestas a las consultas especializadas.	90% de usuarios satisfacción igual o superior a 4 (sobre 5)	<b>88%</b>		



	COMPROMISO	ODS	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	Datos 2022	Observaciones Acciones de mejora, si procede	¿Se consigue el objetivo?
Formación presencial	Ofrecer formación para el uso de los recursos y servicios de la Biblioteca	 	Nº de cursos impartidos	>50	46	Propuesta de mejora: sistematizar la realización de encuestas de satisfacción en los cursos de Formación a la Carta.	
	Cubrir la demanda en los niveles básico y especializado	 	Grado de satisfacción de los asistentes con los cursos recibidos	Grado de satisfacción de 4 sobre 5	4,08		
Formación en competencias digitales	Implantar la formación en CD en todas las enseñanzas de grado, máster y doctorado	   	Porcentaje de estudiantes matriculados en los cursos CD por enseñanzas	- 90 % de estudiantes matriculados (CD nivel Básico) - Mantener el porcentaje de matriculación en los cursos	<b>98,18% CD Básico</b>  <b>1,81% ED</b>	Propuesta de mejora para la próxima Carta de Servicios con respecto a estudios de Doctorado: Garantizar la oferta de cursos. e intentar aumentar la matriculación en los ofrecidos por la BUZ	





	COMPROMISO	ODS	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	Datos 2022	Observaciones Acciones de mejora, si procede	¿Se consigue el objetivo?
	Actualizar los contenidos de los cursos CD y desarrollarlos con un diseño interactivo.		Nivel de satisfacción de los estudiantes que han realizado los cursos CD por enseñanzas	Grado de satisfacción de 4 sobre 5	4,08 (básico) 4,17(avanzado) 4,4(doctorado) <b>PROMEDIO</b> <b>4,22</b>		
Consulta en sala	Garantizar el acceso a los recursos disponibles de la biblioteca	   	Porcentaje de "documentos no disponibles" sobre los títulos prestados en el año		<b>9,44%</b>		
Préstamo	Facilitar servicios personalizados online del préstamo.	  	Porcentaje de autorreservas y autorrenovaciones /total de reservas y renovaciones	55% autorrenovaciones 80% autorreservas	<b>62,14%</b> autorrenovaciones <b>75,73%</b> autorreservas		



	COMPROMISO	ODS	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	Datos 2022	Observaciones Acciones de mejora, si procede	¿Se consigue el objetivo?
	Garantizar la recepción de los documentos solicitados en préstamo intercentros en el plazo de 4 días hábiles, siempre que estén disponibles.		Porcentaje de documentos de préstamo intercentros recibidos en plazo / total de solicitudes	90% de documentos de préstamos intercentros recibidos antes de 4 días	<b>100%</b>		
Consulta colecciones online	Garantizar el acceso y un buen funcionamiento de los recursos y servicios electrónicos ofrecidos por la BUZ		Porcentaje de incidencias de funcionamiento resueltas	99% de funcionamiento óptimo	<b>100%</b>		

Cuadro Resumen: 20 compromisos de calidad:

	Compromisos cumplidos	10	52,6%
	Compromisos en vías de cumplimiento	7	36,8%
	Compromisos no cumplidos	2	10,5%