








Biblioteca
Universidad Zaragoza

Carta de servicios de la BUZ

Seguimiento de los compromisos de calidad.

Año 2016

	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	Datos 2016	Observaciones Accione de mejora, si procede	¿Se consigue el objeivo?
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	Datos encuesta alumnos 2016 : 3,52	Acción de mejora: realizar campañas “pedagógicas” sobre los resultados de las medidas de ahorro energético (tipo buenas prácticas de la Univ. del País Vasco) A tener en cuenta otras acciones de mejora tras encuesta alumnos 2016 (enchufes)	
	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	100%	Sería interesante revisar el modo en que aparece esta información en la web para hacerla más útil y atractiva. Unificar criterios.	
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 medios	100%	100%	Procedimiento de Noticias (PG_PE_02): todas las actividades externas BUZ se difunden a través de iUnizar y se controlan centralizadamente. No obstante, articular procedimiento para campañas de difusión mejora 2017:	
	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	Índice Klout > 50	58,69%	Datos por meses: Ene: 59,5 – Feb: 59,6 – Mar: 58,0 – Abr: 59,17 – May: 58,39 – Jun: 58,19 – Jul: 58,36 – Ago: 57,76 – Sep: 58,22 – Oct: 59,00 – Nov: 59,53 – Dic: 58,52 – PROMEDIO ANUAL: 58,69	
	Aumentar el número de asistentes /participantes en las actividades culturales y de extensión bibliotecaria en general organizadas por la BUZ	Media anual de asistentes a las actividades organizadas por la BUZ por actividad	n.d.	n.d	Acción de mejora: .Medidores instalados en Paraninfo/María Moliner--> Resto--> Estimación. (Pendiente Ficha de Control de actividades externas) En 2017 se debe establecer el estándar de Calidad tras análisis de los resultados.	
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%	91,49%	Se mejora respecto al datos 2015 = 84% continuar con el seguimiento y control	
		Porcentaje de la BR básica adquirida y disponible en la BUZ	90%	88%	Mejora respecto al datos 2015 = 85% continuar con el seguimiento y control	



SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS 2016

	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	Datos 2016	Observaciones Accione de mejora, si procede	¿Se consigue el objeivo?
Recursos para la investigación	Adequar 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 3,5 sobre 5	n.d.	La encuesta de satisfacción al PDI solo se realiza en años impares)	--
	Actualización sistemática de la información en el Portal del investigador	Grado de utilidad del Portal	80% lo considera útil	92%	Tamaño de la muestra muy bajo: sólo 27 contestaciones Acción mejora: encuesta/focus group	
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	92%	El programa SOD no permite discriminar las fiestas locales y "cierres energéticos". Por lo que se considera el 100% Acción de mejora → adecuar la herramienta SOD a nuestras necesidades de toma de datos	
	Localizar y obtener en préstamo o copia cualquier documento solicitado a través del servicio (PI)	Porcentaje de peticiones satisfechas	95 % solicitudes satisfechas	93,50%	Hay que tener en cuenta que hay anulaciones de solicitudes de los usuarios, por lo que no se podrían considerar como "no satisfechas"	
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	93,3%	Revisar el objetivo y dejarlo en un 95% ... siendo ambiciosos Se cuenta también los festivos. El sistema no permite excluirlos. En 2017 se llevará el conteo desde Calidad.	
	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)	n.d.	En esta utilidad (programa OsTicket), no ha sido posible implementar esta utilidad Acción mejora 2017: buscar alguna alternativa para poder verificar la fiabilidad de la respuesta /satisfacción de los usuarios con el servicio	



SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS 2016

	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	Datos 2016	Observaciones Accione de mejora, si procede	¿Se consigue el objeivo?
Formación presencial	Elaborar un catálogo de cursos para ofrecer a demanda	Actualización anual del catálogo de cursos	100% de actualización	n.d	No se ha elaborado ese catálogo de cursos para todos los grupos de Interés. Sólo PDI. Acción mejora 2017: Elaborar procedimientos proceso Formación usuarios	
	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	4.24	Sin embargo, tamaño de la muestra bajo: 17% de sesiones que pasaron Encuesta de satisfacción Acción mejora. Actualizar procedimiento	
Formación en competencias informacionales	Implantar la formación en CI en todas las enseñanzas de grado, máster y doctorado	Porcentaje de estudiantes matriculados en los cursos CI por enseñanzas	90 % de estudiantes matriculados (CI nivel Básico) Mantener el porcentaje de matriculación en los cursos CI (Escuela Doctorado)	73,9% 3,17%	Atención al estándar de calidad: el 90% hacía referencia al porcentaje de titulaciones en los que se había ofertado el curso básico de CCII. Si tomáramos como referencia el indicador de % de titulaciones en los que se imparte el curso el dato cumpliría el estándar de calidad y superaría el del año 2015--> 94,40%. Acción: revisar el estándar de calidad	
	Actualizar los contenidos de los cursos CI y desarrollarlos con un diseño interactivo.	Nivel de satisfacción de los estudiantes que han realizado los cursos CI por enseñanzas	Grado de satisfacción de 4 sobre 5	3,9 (curso 1º) 3,3(curso 4º) 4,3 (Edoct) 4,6 (PDI) PROMEDIO 4		
Consulta en sala	Garantizar el acceso a los recursos disponibles de la biblioteca durante los horarios de apertura.	Porcentaje de incidencias sobre “documentos no encontrados” respondidas en un plazo máximo de tres días	100% de respuestas antes de 3 días	100% resueltas	Dato tomado de “preguntas en Mostradores” (272 incidencias de localización) Mejora: Estudiar la posibilidad de tomar este dato a partir de Millennium y los datos de registro de ejemplar. Sería más fiable.	



SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS 2016

	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	Datos 2016	Observaciones Accione de mejora, si procede	¿Se consigue el objeivo?
Préstamo	Facilitar servicios personalizados online del préstamo.	Porcentaje de autorreservas y autorrenovaciones /total de reservas y renovaciones	55% autorrenovaciones 80% autorreservas	48% renovación 79,8% reservas	Aunque los datos son bueno, posible acción de mejora : campaña en los Mostradores para potenciar la utilización de "Mi cuenta de usuario"	
	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	100%	Se realiza un muestreo en determinados periodos.	
Consulta colecciones online	Garantizar el acceso y un buen funcionamiento de los recursos y servicios electrónicos ofrecidos por la BUZ	Porcentaje de tiempo de funcionamiento óptimo	99% de funcionamiento óptimo	100%	"2015 Acción tras CT 3/2/2016 --> Cambiar el 1º indicador a: Porcentaje de incidencias de funcionamiento resueltas; el 2º se elimina En el SCPP, informan de que prácticamente el 100% se resuelvan (salvo que dependa la resolución de terceros) A partir de 2017 "Calidad" podría obtener este dato, con el control incidencias OsTicket.	
		Porcentaje de incidencias respondidas antes de tres días	98% de respuestas en plazo			

Cuadro Resumen: 21 compromisos de calidad, uno de ellos no evaluado porque la encuesta de satisfacción no se debía realizar este año, así que el porcentaje se realiza sobre 20 compormisos de calidad:

	Compromisos cumplidos	11	55%
	Compromisos en vías de cumplimiento	6	30%
	Compromisos no cumplidos	3	15%