












Biblioteca
Universidad Zaragoza

Carta de servicios de la BUZ

Seguimiento de los compromisos de calidad.

Año 2017

| | COMPROMISO | INDICADOR | ESTÁNDAR DE CALIDAD | Datos 2017 | 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 | 4,16 | |  |
| | 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% | |  |
| 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% | |  |
| | 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 | 59,65 | |  |
| | 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. | 6557 visitantes | Datos de la última Exposición Paraninfo <i>Josep Rocarol. Apuntes de Aragón 2018</i> : definir estándar de calidad |  |
| 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% | 89,45% | |  |
| | | Porcentaje de la BR básica adquirida y disponible en la BUZ | 90% | 89% | |  |
| 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 | 3,91 | |  |
| | Actualización sistemática de la información en el Portal del investigador | Grado de utilidad del Portal | 80% lo considera útil | 87% | |  |








SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS 2017

| | COMPROMISO | INDICADOR | ESTÁNDAR DE CALIDAD | Datos 2017 | Observaciones Accione de mejora, si procede | ¿Se consigue el objeivo? |
|---|--|---|---|---------------|--|--------------------------|
| 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 | 93% | El programa SOD no permite discriminar las fiestas locales y "cierres energéticos". Por lo que se considera el 100% 2018: Revisar Objetivo | |
| | Localizar y obtener en préstamo o copia cualquier documento solicitado a través del servicio (PI) | Porcentaje de peticiones satisfechas | 95 % solicitudes satisfechas | 99% | | |
| 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 | 92% | Revisar el estándar de calidad (propuesta 95%) Se cuenta también los festivos. El sistema no permite excluirlos. | |
| | 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) | 96,15% | | |
| Formación presencial | Elaborar un catálogo de cursos para ofrecer a demanda | Actualización anual del catálogo de cursos | 100% de actualización | n.d | Revisar procedimiento. | |
| | 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 | n.d. | Revisar procedimiento. Tenemos las encuestas pero no rodas. Falta procesar | |



SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS 2017

| | COMPROMISO | INDICADOR | ESTÁNDAR DE CALIDAD | Datos 2017 | Observaciones Accione de mejora, si procede | ¿Se consigue el objetivo? |
|---|--|---|--|---|--|--|
| 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 | <ul style="list-style-type: none"> 90 % de estudiantes matriculados (CI nivel Básico) Mantener el porcentaje de matriculación en los cursos CI (Escuela Doctorado) | <p>95,37%</p> <p>2,3%</p> | El porcentaje de matriculación de la Escuela de Doctorado ha descendido del 3,17% al 2,3%. Analizar resultado |   |
| | 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 | <p>4 (Curso de 1º)</p> <p>3,8 (Curso 4º)</p> <p>4,4 (Doctorado)</p> <p>PROMEDIO 4,1</p> | |  |
| 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 | n.d. | Mejora 2018: Estudiar la posibilidad de tomar este dato a partir de Millennium y los datos de registro de ejemplar. Hasta 2018 este indicador se tomaba de la base de datos de Mostradores. |  |
| Préstamo | Facilitar servicios personalizados online del préstamo. | Porcentaje de autorreservas y autorrenovaciones /total de reservas y renovaciones | 55% autorrenovaciones 80% autorreservas | 77% autorreservas 49% autorrenovaciones | Mejora 2018 Analizar estos datos en el contexto de la evolución del préstamo en las bibliotecas. Proponer mejoras |  |



SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS 2017

| | COMPROMISO | INDICADOR | ESTÁNDAR DE CALIDAD | Datos 2017 | Observaciones Accione de mejora, si procede | ¿Se consigue el objeivo? |
|-----------------------------|--|---|---|------------|--|--------------------------|
| | 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 Porcentaje de incidencias de funcionamiento resueltas | 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 | |
| | | Porcentaje de incidencias respondidas antes de tres días | 98% de respuestas en plazo | | | |

Cuadro Resumen: 22 compromisos de calidad,:

| | | | |
|--|-------------------------------------|----|--------|
| | Compromisos cumplidos | 15 | 68,2 % |
| | Compromisos en vías de cumplimiento | 4 | 18,2% |
| | Compromisos no cumplidos | 3 | 13,6% |