



Carta de servicios de la BUZ

Seguimiento de los compromisos de calidad.
Año 2018



SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS 2018

	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	Datos 2018	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	3,92 (Datos encuesta alumnos 2018)		
	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	Tasa de interacción mensual : Twitter 1,70 Facebook 0,25	Twitter 1,79 Facebook 0,20		
	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	s.d.	32.894	Se contabiliza: • Paraninfo	
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%	91,15%		
		Porcentaje de la BR básica adquirida y disponible en la BUZ	90%	89%		



SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS 2018

	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	Datos 2018	Observaciones Accione de mejora, si procede	¿Se consigue el objeivo?
Recursos para la investigación	Adeuar 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	n.d. (encuesta en años impares)		
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	91%		
	Localizar y obtener en préstamo o copia cualquier documento solicitado a través del servicio (PI)	Porcentaje de peticiones satisfechas	95 % solicitudes satisfechas	98%		
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	94,6%	Revisar el estándar de calidad (propuesta 95%)	
	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)	95,4%		
Formación presencial	Ofertar a la Comunidad Universitaria cursos de formación a la carta	Nº de cursos impartidos	>50	68		
	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	3,98		



SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS 2018

	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	Datos 2018	Observaciones Accione de mejora, si procede	¿Se consigue el objeivo?
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) 	CI Básico 98,18% 2,5% ED		
	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	4,033 (básico) 3,60 (avanzado) 4,3 (doctorado) 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	n.d.		
Préstamo	Facilitar servicios personalizados online del préstamo.	Porcentaje de autorreservas y autorrenovaciones /total de reservas y renovaciones	55% autorrenovaciones 80% autorreservas	47,8% autorrenovaciones 75,48% autorreservas		
	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.	



SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS 2018

	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	Datos 2018	Observaciones Accione de mejora, si procede	¿Se consigue el objetivo?
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	100%		

Cuadro Resumen: 20 compromisos de calidad, evaluados 19 (encuesta PDI solo en años impares)

	Compromisos cumplidos	13	68,42%
	Compromisos en vías de cumplimiento	5	26,31%
	Compromisos no cumplidos	1	5,26%