



# Carta de servicios de la BUZ

---

Seguimiento de los compromisos de calidad.  
Año 2019

La Agenda 2030 está integrada por 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que abarcan el desarrollo económico, ambiental y social. La BUZ alineada con los planes de IFLA y otras Instituciones Bibliotecarias, así como con la Universidad de Zaragoza, trabaja en su localización y consecución, reflejándolo en los compromisos de la Carta de Servicios.

Para ello se centra en los siguientes principios:

**No dejar a nadie atrás:** la BUZ proporciona espacios y equipamientos, información puntual de servicios, recursos y actividades, proporcionando la formación básica y especializada, el acceso a las colecciones y a la bibliografía básica recomendada a los estudiantes, así como la información especializada y los recursos necesarios a los investigadores y docentes de la Universidad y a la sociedad en general.

También es importante su **carácter integrador:** la Agenda 2030 busca el desarrollo sostenible e inclusivo en tres dimensiones: económica, social y ambiental. Este factor integrador lo podemos encontrar en los servicios que la BUZ proporciona, centrándose en las personas, pero buscando también implementar medidas de sostenibilidad económica y ambiental.

Importancia de las **Alianzas:** tanto las establecidas con otras instituciones y entidades, como con diferentes servicios de la propia Universidad de Zaragoza (Oficina Verde, IGS...)

**Responsabilidad,** incluyendo la evaluación, transparencia, comunicación y supervisión. Evaluación para ver el progreso en la implementación con el análisis de los indicadores, transparencia interna y externa publicando los procedimientos y resultados de la gestión, así como su comunicación a través de los diferentes canales de comunicación.

Estos principios sustentan los 5 ejes sobre los que se articulan los 17 ODS: Personas (ODS 1,2,3,4,5), Prosperidad (7,8,9,10,11), Paz y Justicia (16), Alianzas(17) y Planeta(6,12,13,14,15)

## 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 2019	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>4,47</b> (encuesta PDI 2019)	<p>La Buz aplica el principio ODS de no dejar a nadie atrás.</p> <p>Propuestas de mejora:</p> <p>Con relación a la sostenibilidad social estableciendo el compromiso de intentar que en todas bibliotecas haya puestos adaptados para personas con discapacidad, buscando espacios inclusivos</p>	
	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	<b>91%</b>	<p>Con respecto a sostenibilidad ambiental: establecer el compromiso de intentar conseguir concienciar a los usuarios sobre la necesidad de reciclado y ahorro energético en las bibliotecas.</p>	

	COMPROMISO	ODS	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	Datos 2019	Observaciones Acciones de mejora, si procede	¿Se consigue el objetivo?
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>	La BUZ aplica el principio de Responsabilidad siendo transparente en sus procesos y haciendo partícipe a la sociedad de sus actividades	
	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	<b>Twitter 1,37</b> <b>Facebook 0,26</b>		
	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.	<b>35.742</b>		

	COMPROMISO	ODS	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	Datos 2019	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>92,53%</b>	Principios aplicados: no dejar a nadie atrás y la importancia de las Alianzas, articulados sobre los 5 ejes personas, planeta, prosperidad, alianzas y paz  Propuesta de mejora:  Aumentar el número de adquisiciones electrónicas que faciliten el acceso y uso del documento (sostenibilidad económica y ambiental)	
			Porcentaje de la BR básica adquirida y disponible en la BUZ	90%	<b>91%</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>3,84</b>	Importancia de las alianzas (Vicerrectorados, vicegerencias...) para conseguir los recursos idóneos que faciliten la investigación	

	COMPROMISO	ODS	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	Datos 2019	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>92%</b>		
	Localizar y obtener en préstamo o copia cualquier documento solicitado a través del servicio (PI)	  	Porcentaje de peticiones satisfechas	95 % solicitudes satisfechas	<b>100%</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>92,3%</b>	La referencia es una de las actividades fundamentales de la BUZ. Responder con rapidez y pertinencia significa conseguir que el principio de no dejar a nadie atrás, el de responsabilidad y el de su carácter integrador han sido aplicados correctamente.	
	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>94,85%</b>		
Formación presencial	Ofrecer formación para el uso de los recursos y servicios de la Biblioteca	 	Nº de cursos impartidos	>50	<b>56</b>	En la BUZ, la formación es un elemento fundamental capacitando a los usuarios en la búsqueda de recursos para conseguir desarrollar habilidades y tener mejor desempeño en su aprendizaje e investigación.	
	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	<b>3,88</b>		

	COMPROMISO	ODS	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	Datos 2019	Observaciones Acciones 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	<p>90 % de estudiantes matriculados (CI nivel Básico)</p> <p>Mantener el porcentaje de matriculación en los cursos</p>	<p><b>100% CI Básico</b></p> <p><b>3,87% ED</b></p>	Comité de Calidad 23/09/2020: Propuesta nuevo indicador para la próxima Carta de Servicios con respecto a estudios de Doctorado: Garantizar la oferta de cursos. Estándar de calidad: Aparecer en la oferta de estudios transversales (si/no).	
	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>4,15(básico)</p> <p>3,35 (avanzado)</p> <p>4,2(doctorado)</p> <p><b>PROMEDIO 3,9</b></p>		

	COMPROMISO	ODS	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	Datos 2019	Observaciones Acciones de mejora, si procede	¿Se consigue el objetivo?
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	s.d.	<b>2,67</b>	Acceso a espacios inclusivos (sostenibilidad Social)	
Préstamo	Facilitar servicios personalizados online del préstamo.	  	Porcentaje de autorreservas y autorrenovaciones /total de reservas y renovaciones	55% autorrenovaciones 80% autorreservas	<b>46,76%</b> autorrenovaciones es <b>76,83%</b> 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	<b>100%</b>		

	COMPROMISO	ODS	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	Datos 2019	Observaciones Acciones 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%		