



# Carta de servicios de la BUZ

---

Seguimiento de los compromisos de calidad.  
Año 2020



### Seguimiento de los compromisos de la Carta de Servicios 2020

Las medidas de confinamiento y otras restricciones que tuvieron lugar a partir del mes de marzo, han afectado a todos los niveles del servicio y han marcado sin duda la orientación de las actividades relacionadas con los ODS, sobre los que apenas unos días antes, el día 25 de febrero, había tenido lugar un taller de formación que debía impulsar los ODS en la Biblioteca.

Así, al hacer una revisión de los 5 principios que la BUZ ha identificado como básicos para el desarrollo de sus compromisos de la Carta de Servicios, a la luz de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, los resultados son:

- **PRINCIPIO 1: “No dejar a nadie atrás”**

La BUZ, adaptándose a los mandatos de las autoridades sanitarias tuvo que cerrar sus instalaciones al público, pero no por ello dejó de prestar servicio a la comunidad universitaria y siguió trabajando para darle apoyo. Se potenció el servicio de referencia virtual, se siguió respondiendo al chat, se facilitó el acceso a numerosos recursos electrónicos de manera gratuita. Cuando se permitió la apertura de las bibliotecas con aforo reducido, se estableció un servicio de cita previa. Además, se potenció la formación del personal a través de ofertas de cursos de formación *online*.

- **PRINCIPIO 2: Carácter integrador**

La idea de desarrollo en tres dimensiones -económica, social y ambiental- que sostiene la Agenda 2030, se ha traducido este año en la BUZ en reafirmar su carácter de servicio transversal (docencia, investigación, sociedad) para garantizar la satisfacción sin exclusión de las demandas de sus usuarios (estudiantes, profesores y ciudadanos). Para ello, se ha apostado decididamente por potenciar el uso de recursos electrónicos y la comunicación virtual con todos los usuarios, a través de chat, videoconferencia, correo electrónico, etc.

- **PRINCIPIO 3: Importancia de las Alianzas**

Este año más que nunca ha sido necesario potenciar la coordinación dentro de la propia institución, así como las alianzas con proveedores y reguladores de todo tipo para mejorar el servicio y ampliar la oferta de recursos virtuales a la comunidad universitaria. Así, se ha reforzado la puesta en común de las diferentes respuestas e iniciativas frente al virus a través de REBIUN y otras organizaciones profesionales; se han aclarado y desarrollado de manera práctica las normas de actuación en las bibliotecas frente al virus; se han llevado a cabo importantísimas iniciativas de



apertura sin coste adicional de recursos bibliográficos -muchos en el área sanitaria y biomédica- para ponerlos a disposición de la comunidad universitaria. También se ha conseguido una estabilización e incluso disminución de los costes de suscripción de algunos productos.

- **PRINCIPIO 4: Gobernanza a diferentes niveles**

La BUZ ha seguido los mandatos de las autoridades sanitarias y de todos los estamentos de la institución para la que trabaja (Universidad de Zaragoza) y se ha alineado con todas las unidades y escalones organizativos dentro de la institución con responsabilidades en la gestión de la crisis (gobierno universitario, centros, órganos con funciones específicas (como la UPRL) y la propia BUZ, comunicando en todo momento a los usuarios el estado de la situación y la oferta disponible de servicios. La Red Motivados ha cumplido un papel esencial para esta articulación tanto vertical como horizontal, dentro del campo específico del desarrollo de los ODS.

- **PRINCIPIO 5: Responsabilidad**

La responsabilidad hace referencia a la evaluación, la transparencia, la comunicación y la supervisión.

Ni que decir tiene que la situación excepcional vivida por la pandemia ha potenciado la necesidad de llevar a cabo cambios en la gestión de las actividades y servicios, que han obligado a elaborar normas excepcionales (p.e. acceso a instalaciones, cita previa, etc.) y con ello la implantación de nuevas medidas del trabajo realizado (informes de actividad durante el confinamiento, toma de datos de atención online, etc.), lo que ha obligado a una mayor actividad de interacción con los usuarios. Todo ello ha redundado en una mayor transparencia. De hecho, en 2020 se ha creado un espacio específico para la transparencia en la Web de la BUZ.



**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 2020	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 2020)	La Buz aplica el principio ODS de no dejar a nadie atrás.  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	<b>99%</b>	Con respecto a sostenibilidad: establecer el compromiso de mayor accesibilidad a recursos electrónicos y seguir concienciando a los usuarios sobre la necesidad de reciclado (economía circular) y ahorro energético en las bibliotecas.	
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.	



	COMPROMISO	ODS	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	Datos 2020	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	<b>Twitter 1,50</b>  <b>Facebook 0,20</b>	Propuesta de mejora: aumentar la tasa de interacción con sus usuarios, así como la potenciación del canal youtube de la BUZ	
	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>7.144</b>	Este año las salas de exposiciones han permanecido cerradas y cuando se pudieron reabrir fue con aforo limitado; no obstante, se han seguido ofreciendo actividades virtuales en todas las bibliotecas durante todo el periodo de confinamiento.	



	COMPROMISO	ODS	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	Datos 2020	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>92,58%</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	
			Porcentaje de la BR básica adquirida y disponible en la BUZ	90%	<b>91%</b>	Propuesta de mejora: Seguir apostando por aumentar el número de adquisiciones electrónicas que faciliten el acceso y uso del documento (sostenibilidad económica y ambiental)	
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>	La encuesta se realiza en años impares	



	COMPROMISO	ODS	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	Datos 2020	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>87%</b>		
	Localizar y obtener en préstamo o copia cualquier documento solicitado a través del servicio (PI)	  	Porcentaje de peticiones satisfechas	95 % solicitudes satisfechas	<b>99,50%</b>	En este año de pandemia el servicio de Obtención del Documento ha sido fundamental para seguir dando servicio al personal docente e investigador	
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>96,5%</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 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>90,95%</b>	Este año, el servicio de referencia virtual, general y especializada, ha sido esencial en la relación de la Buz con sus usuarios	



	COMPROMISO	ODS	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	Datos 2020	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	<b>53</b>	En la BUZ, la formación es un elemento primordial de su actividad, buscando capacitar a los usuarios en la búsqueda de recursos para conseguir desarrollar habilidades y tener mejor desempeño en su aprendizaje e investigación. 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	s.d. en cursos de formación a la carta. En CD, 4,1		
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>100% CD Básico</b>  <b>2,07% ED</b>	Comité de Calidad 23/09/2020: Propuesta de 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). Acción de mejora: ante la gran oferta de cursos de doctorado intentar aumentar la matriculación en los ofrecidos por la BUZ	
	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	4,21 (básico) 4,1(avanzado) 4,4(doctorado) <b>PROMEDIO 4,25</b>		



	COMPROMISO	ODS	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	Datos 2020	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>4,67</b>	Propuesta de mejora: conseguir disponibilidad efectiva de todos los títulos	
Préstamo	Facilitar servicios personalizados online del préstamo.	    	Porcentaje de autorreservas y autorrenovaciones /total de reservas y renovaciones	55% autorrenovaciones 80% autorreservas	<b>44,29%</b> autorrenovaciones <b>82,15%</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 2020	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%		

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

	Compromisos cumplidos	12	63,15%
	Compromisos en vías de cumplimiento	6	31,57%
	Compromisos no cumplidos	1	5,2%