



Biblioteca  
Universidad Zaragoza

## SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS 2021



Biblioteca  
Universidad Zaragoza

# Carta de servicios de la BUZ

---

Seguimiento de los compromisos de calidad.  
Año 2021



### Seguimiento de los compromisos de la Carta de Servicios 2021

Aunque la COVID 19 ha seguido marcando el modo en el que la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza (BUZ) ha ofrecido sus servicios a sus usuarios durante el año 2021, la mejora en la evolución de la pandemia ha hecho que paulatinamente las medidas impuestas por la emergencia sanitaria se fueran aligerando camino a esa “nueva normalidad”. Esto ha hecho posible la apertura 100% de las salas a los usuarios, realización de nuevas exposiciones, impartición de cursos de formación en recursos de información... No obstante, no hemos olvidado las lecciones aprendidas durante el 2020 y hemos seguido aprovechando las ventajas de la “virtualidad”: cursos online, webinaros, referencia virtual...

Os presentamos los resultados 2021. de nuestros compromisos con nuestros usuarios, especialmente con la Comunidad Universitaria, aunque sin olvidar nuestro compromiso con la sociedad en general. Estos compromisos se sustentan en unos principios rectores que, a la luz de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, la BUZ ha identificado en la base de su funcionamiento y que se han materializado en:

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

La Biblioteca de la Universidad de Zaragoza comenzó el año reabriendo las salas de lectura en el horario habitual, respetando las normas en materia de prevención y seguridad de la Universidad de Zaragoza. Se reanudaron las jornadas de acogida a los nuevos estudiantes de manera presencial y virtual y se mantuvo la mejora de las condiciones de préstamo para los estudiantes. Se puso a disposición del alumnado ordenadores personales adquiridos gracias al **Fondo Supera COVID-19 de la CRUE** para permitir a los universitarios que lo necesitaran, continuar con su educación de forma remota.

- **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 la realización de una serie de actividades como por ejemplo en la participación en la Olimpiada Solidaria de Estudio para colaborar con proyectos de mejora para los más desfavorecidos, o en la consolidación del proyecto de la biblioteca de Semillas que además de dar valor añadido en su apoyo a la docencia, al aprendizaje y a la investigación, contribuye al desarrollo de la biodiversidad por medio del préstamo de semillas de plantas hortícolas de Aragón, o mediante el apoyo a la cultura a través de exposiciones bibliográficas aprovechando diferentes efemérides

También se ha trabajado en sintonía con la Universidad de Zaragoza, colaborado en la realización del Mapeo de los ODS en la Universidad de Zaragoza



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

En 2021 la BUZ inicia un nuevo ciclo con la aprobación de su **IV Plan estratégico**, un plan que entiende que la BUZ es *un servicio en continua transformación*. Esta transformación no se puede concebir sin la cooperación, y el establecimiento y generación de alianzas. Para llevar a cabo nuestro propósito necesitamos la implicación de todos nuestros Grupos de Interés (profesorado, estudiantes, personal, gobierno de la Universidad, reguladores, sociedad en general...) Este Plan Estratégico requiere que establezcamos sinergias, colaboraciones, alianzas, fusionando nuestros esfuerzos para afrontar eventualidades y riesgos.

En esta línea, las alianzas con proveedores y reguladores nos ayudan a mejorar el servicio y a ampliar la oferta de recursos virtuales a toda la comunidad universitaria.

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

La BUZ cuenta con un marco normativo estable que armoniza las necesidades de sus *grupos de interés* con las normas de las distintas administraciones públicas; por ejemplo, se han seguido las recomendaciones de las autoridades sanitarias lo que ha fortalecido la confianza de nuestros usuarios en el uso de nuestras instalaciones y servicios. Para simplificar el uso de los recursos de la biblioteca, siguiendo las directrices marcadas por la legislación y los contratos con los proveedores, se han revisado la normativa de préstamo y la de acceso a los recursos electrónicos.

El respeto de los derechos de autor y el uso ético de la información están patentes en todas las actuaciones BUZ en su apoyo al proceso de transformación de la información en conocimiento (Propósito BUZ).

- **PRINCIPIO 5: Responsabilidad**

La responsabilidad hace referencia a la evaluación, la transparencia, la comunicación y la confianza, valores todos ellos de la gestión BUZ. Desde hace años la BUZ adopta un sistema de gestión de calidad y de mejora continua y para ello se somete a distintos procesos de evaluación y auditorías. Durante el año 2021, tras someterse a un proceso de evaluación externa, la BUZ ha conseguido el sello EFQM 500+, otorgado por la European Foundation for Quality Management y el Club de Excelencia en la Gestión (CEG).

Este Sello implica uno de los máximos reconocimientos a la excelencia que se conceden en Europa y posiciona a la BUZ como un referente de calidad.



### 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 2021	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>4,38</b> (Datos encuesta PDI 2021)	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>56%</b>	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>		



COMPROMISO	ODS	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	Datos 2021	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 1,69</b> <b>Facebook 0,11</b>	Propuesta de mejora: aumentar la tasa de interacción con sus usuarios, así como la potenciación del canal YouTube y de Instagram 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		<b>9.130</b>	En 2021 se pudieron abrir al público las salas de exposiciones, simultaneándose con actividades culturales virtuales  Propuesta de mejora: Contabilizar el público asistente a las exposiciones y actividades culturales	



	COMPROMISO	ODS	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	Datos 2021	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>92,06%</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)	
			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>3,72</b>		



	COMPROMISO	ODS	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	Datos 2021	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>88%</b>		
	Localizar y obtener en préstamo o copia cualquier documento solicitado a través del servicio (PI)	 	Porcentaje de peticiones satisfechas	95 % solicitudes satisfechas	<b>99,70%</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>94,9%</b>		
	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>92%</b>		



	COMPROMISO	ODS	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	Datos 2021	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>51</b>	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. <b>En CD, 4,1</b>		
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>98,18% CD Básico</b>  <b>1,88% ED</b>	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	



	COMPROMISO	ODS	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	Datos 2021	Observaciones Acciones de mejora, si procede	¿Se consigue el objetivo?
	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	4,33 (básico) 3,80(avanzado) 4,4(doctorado) <b>PROMEDIO 4,17</b>		
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		<b>12,64%</b>	Propuesta de mejora: conseguir disponibilidad efectiva de todos los títulos. El cambio al nuevo sistema ha podido influir en el resultado / en 2020: 4,67)	
Préstamo	Facilitar servicios personalizados online del préstamo.	  	Porcentaje de autorreservas y autorrenovaciones /total de reservas y renovaciones	55% autorrenovaciones 80% autorreservas	<b>44,94%</b> autorrenovaciones <b>70,97%</b> autorreservas		



	COMPROMISO	ODS	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	Datos 2021	Observaciones Acciones de mejora, si procede	¿Se consigue el objetivo?
	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%		
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:

	Compromisos cumplidos	12	60%
	Compromisos en vías de cumplimiento	8	40%
	Compromisos no cumplidos		