

Grupos de interés de la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza



Un servicio en continua transformación

El [IV Plan Estratégico 2021-2024](#) de la BUZ se centra en atender las necesidades de los individuos destinatarios de las actividades que genera y ofrece.

Estas necesidades varían según sus intereses y por ello podemos clasificarlos en categorías creando lo que se denomina Grupos de Interés.

Introducción

Hablamos de ‘grupos de interés’ o de ‘partes interesadas’, para referirnos a “Individuo o grupo que tiene interés en cualquier decisión o actividad de la organización”, según se define en la norma *UNE-ISO 26000 Guía de Responsabilidad Social*.

La ISO 26000 dedica la sección 5.3 a la identificación y el involucramiento con las partes interesadas, en referencia a grupos de personas que tienen impacto, o se ven afectados por las actividades, los productos o los servicios de una organización. La norma señala que son elementos “clave para abordar la responsabilidad social de una organización”.

Atender las necesidades de estos grupos supone en la práctica adquirir el compromiso de responder a los cuestiones planteadas por ellos, e incluirlas en el desarrollo estratégico y operacional de la organización para:

- Facilitar la identificación temprana de tendencias y cuestiones relevantes.
- Abordar con mayor eficacia la gestión de oportunidades y riesgos posibles.
- Ayudar a implementar la innovación y mejora continua en los procesos, productos y servicios.
- Generar confianza para una toma de decisiones fundamentada.

Además hay que tener en consideración que las relaciones con estos grupos no son estáticas ni uniformes. Las partes interesadas relevantes para una organización pueden variar para cada tema, y pueden surgir nuevos grupos.

Del mismo modo, hay que tener en cuenta que las relaciones entre las organizaciones y “sus grupos de interés” son cada vez más elaboradas y suponen un diálogo permanente e interacciones entre todos los involucrados.

Grupos de interés		Segmento grupos de interés	Canales de relación	Periodicidad	Responsables	Servicios
Comunidad Universitaria	Estudiantes	Grado UZ CULM SICUE/ERASMUS Centros adscritos Estudiantes G9 Universidad de la Experiencia	Comisión de Biblioteca Comisiones usuarios	Al menos anual	Decanos/Directores Bibliotecas	CON, PRE, ELE, SOD, SAL, ORD, WIF, TRA, LEC, REP, BGR, ADQ, WPE, ZAG REG, REE, FMB, FMA, FCA, FPR, PRI, CUL
			Encuestas generales	Bienal	Coordinadora Calidad	
			Encuestas cursos de formación Foro cursos formación	Al finalizar cursos	Formadores	
			AyudiCa sobre PI	Permanente	Red bibliotecarios expertos en PI	
		Máster	Mostrador ayuda Teléfono Correo electrónico Redes Sociales Formulario quejas y sugerencias UZ	Permanente	Personal bibliotecas	
			Encuestas generales	Bienal	Coordinadora Calidad	
			AyudiCa sobre PI		Red bibliotecarios expertos en PI	
		Doctorado	Encuestas cursos de formación Foro cursos formación	Al finalizar cursos	Formadores	
			Mostrador ayuda Teléfono Correo electrónico Redes Sociales Formulario quejas y sugerencias UZ	Permanente	Personal bibliotecas	
			AyudiCa sobre PI	Permanente	Red bibliotecarios expertos en PI	

Grupos de interés		Segmento grupos de interés	Canales de relación	Periodicidad	Responsables	Servicios
Comunidad Universitaria	Personal Docente e Investigador (PDI)	PDI UZ Becarios UZ	Comisión de Biblioteca Comisiones usuarios Redes sociales	Al menos anual	Decanos/ Directores Bibliotecas	CON, PRE; ELE, SOD, SAL, SLI, BGR, GUI, ADQ, WPI, WPD, ZAG, REG, REE, EVA, PRI, SID, FIC, INN, CUL
			Encuestas generales	Bienal	Coordinadora Calidad	
			Encuestas cursos de formación	Al finalizar cursos	Formadores en cursos ICE	
			Mostrador ayuda Teléfono Correo electrónico Redes Sociales Formulario quejas y sugerencias UZ	Permanente	Personal bibliotecas	
		Ayuda sobre PI	Permanente	Red bibliotecarios expertos en PI		
	PDI adscritos Personal de los Institutos Propios y Mixtos	Mostrador ayuda Teléfono Correo electrónico Redes sociales Formulario quejas y sugerencias UZ	Permanente	Personal bibliotecas	CON, PRE, ELE, SOD, SAL, SLI, BGR, GUI, REG, REE, EVA, PRI, SID, ZAG, WPI, FIC, INN, CUL	
Personal de Administración y Servicios (PAS)	PAS UZ	Mostrador ayuda Teléfono Correo electrónico Redes Sociales Formulario quejas y sugerencias UZ	Permanente	Personal bibliotecas	CON, PRE, ELE, REG, REE, SAL, ORD, WIF, SOD, FPA, PRI, CUL	
Personal de la Universidad Jubilado	PDI / PAS Jubilado (a demanda)	Mostrador ayuda Teléfono Correo electrónico Redes Sociales Formulario quejas y sugerencias UZZ	Permanente	Personal bibliotecas	CON, PRE, ELE (a demanda), REG, REE, SAL, ORD, WIF, SOD, WPS, PRI, CUL	

Grupos de interés		Segmento grupos de interés	Canales de relación	Periodicidad	Responsables	Servicios
Sociedad	Usuarios externos	Convenios	Mostrador ayuda Teléfono Correo electrónico Redes sociales Formulario quejas y sugerencias UZ	Permanente	Rector UZ/Decanos centros/Director BUZ (firma de convenios) Personal bibliotecas (prestación servicios)	CON, PRE, CAR,SAL, ORD, WIF, TRA, LEC, REG,REE,SOD, CUL WPS
		Externos autorizados	Mostrador ayuda Teléfono Correo electrónico Redes sociales Formulario quejas y sugerencias UZ	Permanente	Personal bibliotecas	CON, PRE, ELE, CAR, SAL, ORD, WIF, TRA, LEC, REG,REE,SOD, CUL, WPS
		AGRALUZ	Mostrador ayuda Teléfono Correo electrónico Redes Sociales Formulario quejas y sugerencias UZ	Permanente	Personal bibliotecas	CON, PRE,ELE (a demanda), SOD, CAR, SAL,ORD, WIF, TRA, LEC, REG,REE, WPS, CUL
Sociedad	Otras Bibliotecas Universitarias	Consorcio G9 Otras bibliotecas universitarias	Reuniones de directores Correo electrónico Teléfono Redes sociales	Permanente	Director BUZ Personal bibliotecas (prestación servicios)	CON, PRE,CAR,REG,REE, SAL, ORD, WIF,TRA, LEC, SOD,FOR
		REBIUN	Conferencia de Rectores Marco institucional y grupos trabajo Correo electrónico Teléfono Redes sociales	Permanente	Rector UZ/ Director BUZ (firma de convenios) Personal bibliotecas (prestación servicios)	SOD
	Proveedores	Proveedores internos	Correo electrónico Teléfono Redes sociales	Permanente	Gerencia/ Director BUZ	
		Proveedores externos	Correo electrónico Teléfono Redes sociales	Permanente	Gerencia/ Director BUZ Personal bibliotecas (grupos trabajo)	Según contrato en cada caso CDP, LEG
	Público en general	Público en general	Mostrador ayuda Teléfono Correo electrónico Redes sociales Formulario quejas y sugerencias UZ	Permanente	Personal bibliotecas	CON,REG,SOD, WPS, CUL

ABREVIATURAS

ACS: acceso

- CON:** consulta en sala
- PRE:** préstamo domiciliario
- ELE:** acceso a la colección electrónica
- CAR:** concesión de carné de “usuario externo”
- SOD:** servicio de obtención de documentos

EST: utilización de espacios y equipos

- SAL:** uso de salas de lectura y hemerotecas
- SLI:** salas investigadores
- ORD:** uso de salas de ordenadores
- WIF:** uso de la red WiFi
- TRA:** disponibilidad de salas para trabajo en grupo
- LEC:** préstamo de dispositivos electrónicos para la lectura

COL: servicios relacionados con las colecciones

- BGR:** información sobre la bibliografía recomendada
- ADQ:** recogida de propuestas de adquisiciones (“desideratas”)
- GUI:** gestión de información para las Guías Docentes

WEB: portales y servicios web específicos

- WPE:** Portal web del estudiante
- WPD:** Portal web de docencia
- WPI:** Portal web de apoyo al investigador
- WPS:** Portal web de la Sociedad
- ZAG:** depósito de trabajos académicos en repositorio

REF: servicios de información y referencia

- REG:** referencia e información general.
- REE:** referencia e información especializada

FOR: formación de usuarios

- FMB:** curso Moodle básico
- FMA:** curso Moodle avanzado
- FCA:** cursos de formación “a la carta”
- FPR:** cursos programados
- FED:** cursos de la Escuela de Doctorado (presenciales/virtuales)
- FIC:** cursos del ICE
- FED:** cursos de formación en inglés
- INN:** colaboración en Proyectos de Innovación Docente
- FPA:** cursos para el PAS, dentro del Plan de Formación de la UZ
- PRA:** “practicum” y otras actividades formativas en bibliotecas

ASE: servicios de asesoría y gestión

- PRI:** asesoría en temas de Propiedad Intelectual (“Ayudica”)
- EVA:** asesoría en acreditación y evaluación de la investigación
- SID:** gestión de los resultados de la actividad investigadora. Sideral

PRV: servicios a proveedores

- LEG:** los establecidos por la legislación vigente y los contratos
- CDP:** cooperación en el desarrollo de productos

VAR: otros servicios

- SIG:** disposición para aprovechar el SIGB de la BUZ
- CUL:** actividades culturales, exposiciones.