

Necessitats i expectatives dels grups d'interès del Servei de Biblioteques i Documentació de la Universitat de València



Edifici Rectorat UV

Servei de Biblioteques i Documentació

Grup de treball “Necessitats i expectatives dels grups d'interès”



1. Introducció.....	3
2. Grups d'interès del Servei de Biblioteques i Documentació (SBD).....	5
2.1 Personal docent i investigador (PDI)	5
2.1.1 El PDI de la Universitat de València.....	5
2.1.2 Evidències. Canals de comunicació	6
2.1.3 Anàlisi de l'entorn: necessitats i expectatives	7
2.2 Estudiants	11
2.2.1 Estudiants de la Universitat de València.....	12
2.2.2 Evidències. Canals de comunicació	13
2.2.3 Anàlisi de l'entorn: necessitats i expectatives	13
2.3 Personal d'administració i serveis (PAS)	16
2.3.1 El PAS de la Universitat de València.....	16
2.3.2 Evidències. Canals de comunicació	17
2.3.3 Anàlisi de l'entorn: necessitats i expectatives	17
2.4 Proveïdors.....	21
2.4.1 Els proveïdors de la UV	21
2.4.2 Evidències. Canals de comunicació	22
2.5 <i>Partners</i>	22
2.5.1 Els <i>partners</i> de la Universitat de València.....	22
2.5.2 Evidències. Canals de comunicació	23
2.6 Societat.....	24
2.6.1 La societat i la Universitat de València	24
2.6.2 Activitats i serveis oberts a la societat.....	25
2.6.3 Evidències. Canals de comunicació	27
Bibliografia	28
ANNEX: Taules resum.....	30

Document accessible, basat en la plantilla Word elaborada per la [Unitat per a la Integració de Persones amb Discapacitat de la UV](#)



1. Introducció

Quin és l'objectiu d'aquest treball? Què són els *stakeholders* o grups d'interès? Per a què serveix la seua identificació?

Aquestes són les premisses de les quals hem partit a l'hora de treballar: identificar els grups d'interès del nostre servei, definir-los, detectar-ne les necessitats i expectatives, proposar millores que les facen realitat. Passos fonamentals per concretar una estratègia de treball dins d'una organització de manera que s'optimitzen el treball i els recursos que s'hi esmercen.

Què són els grups d'interès?

El model EFQM d'Excel·lència (2010) defineix els grups d'interès com “[...] aquella persona, grup o entitat que té un interès directe o indirecte en l'organització, perquè pot afectar-la o ser afectat per aquesta. Exemples de grups d'interès externs són els propietaris clients, els proveïdors, els *partners*, les agències de governs i els representants de la comunitat o de la societat. Exemples de grups d'interès intern són les persones o grups de persones que integren l'organització.”

Freeman, en la seua obra *Strategic Management: A Stakeholder Approach*, publicada el 1984, els definia com “qualsevol grup o individu que pot afectar o ser afectat per la consecució dels objectius empresarials” (Freeman, 1984, 24).

En paraules d'aquest mateix autor, “el denominador comú de qualsevol grup d'interès està conformat pel fet que cadascun d'ells té, precisament, alguna cosa en joc a propòsit del funcionament de l'empresa; hi ha alguna cosa que esperen guanyar o que busquen no perdre; pot ser el cas que vulguen modificar algun tipus de pràctica o aconseguir que continue. En tot cas, cada *stakeholder*, com el seu nom indica, té algun tipus de *stake* en la marxa de l'empresa”.

Els grups d'interès no són només un terme de gestió empresarial, són un terme que cal analitzar en la gestió de qualsevol tipus d'organització, incloses les biblioteques.

El primer pas que s'ha de seguir per identificar els grups d'interès és pensar a qui s'adreça la tasca de l'organització, qui hi té interès, a qui serveix, qui hi interacciona?

En totes les funcions que es realitzen en els diferents serveis d'una biblioteca, en qualsevol aspecte desenvolupat, en qualsevol departament: compres, préstecs, difusió, formació... cal conèixer clarament quina és la funció que s'exerceix i a qui s'adreça, de manera que s'optimitze el treball desenvolupat, els recursos assignats i les inversions realitzades.

Partint de l'assumpció que els recursos són generalment limitats, aquest punt cobra gran interès.

Estem en l'era del *big data*, totes les dades són útils per a la presa de decisions en les empreses i organitzacions. Però aquesta recollida de dades no és pertinent sense una bona anàlisi: les hem d'analitzar i ens hem de guiar per les conclusions, i també hem de comprovar la quantitat i qualitat de les dades.



Cada estructura organitzativa té una llista diferent de grups d'interès i definir correctament la nostra és la clau per no equivocar-nos en el nostre model organitzacional.

Hem establert una anàlisi exhaustiva i real de les nostres relacions, que és alhora revisable i dinàmica, ja que les nostres interaccions i serveis, les necessitats i les expectatives, s'aniran modificant o en naixeran d'altres de noves al llarg del temps.

Una vegada identificats els grups d'interès, hem estudiat en profunditat quina eines de comunicació tenim per conèixer-los i quines podem utilitzar perquè ens coneguen.

De quina manera podem identificar les expectatives que tenen respecte a nosaltres, les que complim i les que no, les que podem complir finalment i les que no, perquè aquesta serà l'orientació perquè les nostres línies de treball donen resultats efectius.

Hem definit, doncs, els canals de comunicació que tenim, els que podem establir, la informació que rebem i la que podem transmetre, hem analitzat les dades i hem plantejat les propostes de millora que en podem extraure.

Un altre punt fonamental és identificar els agents que tenen la capacitat i la possibilitat real d'executar aquestes propostes de millora per complir amb les expectatives dels nostres grups d'interès.

Hem identificat tots els punts:

- Grups d'interès
- Canals de comunicació
- Percepció i expectativa
- Propostes de millora
- Agents

Tenim en la nostra organització una interessant comunicació, en ocasions unidireccional, amb els nostres grups d'interès i hem establert, en gairebé totes les àrees, un diàleg que ens enriqueix i ens orienta per canviar la percepció que tenen de nosaltres, fomentar-la i complir les seues expectatives. Sens dubte, és el camí per ser més eficaços i més eficients.

A continuació analitzem els diferents grups d'interès i les especificitats identificades per a cadascun d'ells.

Hem de ressaltar que tant en els punts forts com en els punts febles exposats, el grup de treball s'ha limitat a recollir aportacions que han ressenyat els grups d'interès mateixos en l'apartat "Observacions" de les enquestes de satisfacció 2012-2016.

2. Grups d'interès del Servei de Biblioteques i Documentació (SBD)

2.1 Personal docent i investigador (PDI)

El personal docent i investigador (PDI) de la Universitat de València té la responsabilitat de la docència i la recerca i d'exercir els càrrecs unipersonals de gestió.

El *Servei de Biblioteques i Documentació* (SBD) de la Universitat de València té com a funció clau donar suport a la docència, la recerca, la gestió i el funcionament de la Universitat, tasques totes que exerceix el PDI. En aquest sentit, la relació que estableix el SBD amb el PDI és prioritària i crítica per al compliment dels seus objectius:

- Suport a la docència: compra i posada a disposició de la bibliografia bàsica i complementària; provisió d'espais i equipaments; formació, etc.
- Suport a la recerca: compra i posada a disposició de la comunitat universitària dels recursos d'informació necessaris per a la recerca, serveis d'assessorament, formació, etc.



PDI de la UV

2.1.1 El PDI de la Universitat de València

Segons el [*Recull de dades estadístiques*](#) corresponent al curs 2015-2016, elaborat pel Servei d'Anàlisi i Planificació, el grup de personal docent i investigador està format per 5.235¹ persones.

Les places de PDI són majoritàriament de naturalesa funcionarial (CU, TU), però també hi té molt de pes el personal amb contractes laborals a temps complet

¹ Dades obtingudes de les carpetes 6.1.1. "Plantilla d'ocupacions de PDI per departament i categoria" i 6.3.1. "Personal en investigació per tipus de personal".



(ajudant/a doctor/a, contractat/ada doctor/a, col·laborador/a) o parcial (associat/ada, assistencial, emèrit/a, visitant).

A més, el PDI és un col·lectiu heterogeni, conformat per personal docent i investigador (80 %), i per personal investigador en formació (20 %).

Segons les seues relacions amb el SBD, el PDI es podria segmentar en 3 grans grups:

1. Personal docent i investigador propi.
2. Personal investigador en formació. Beneficiaris d'ajudes predoctorals o de beques de recerca, que desenvolupen la seua activitat a departaments, instituts o altres estructures internes de la Universitat de València.
3. Personal docent i investigador visitant. Personal d'altres institucions de recerca, beneficiaris de programes de mobilitat amb finalitat de formació o docent.



PDI de la UV

2.1.2 Evidències. Canals de comunicació

- [Enquestes de satisfacció PDI](#)
- [Pàgina web](#)
- [Comissions de biblioteca](#)
- Pantalles informatives
- Apartat de novetats en les microsite de cada biblioteca
- Servei de comunicació institucional [Pregoner](#)
- [La Biblioteca respon](#)
- [Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions](#)
- Enquestes als investigadors²
- [Carta de serveis](#)
- [Pla estratègic UV 2016-2019](#)
- *Pla director del Servei de Biblioteques i Documentació*
- Àlies de correu electrònic
- [Xarxes socials](#)

² Amb motiu de l'engegada del [Servei de Suport a la Investigació](#), es va realitzar una enquesta dirigida al personal investigador de la UV, per detectar les seves necessitats i expectatives.

2.1.3 Anàlisi de l'entorn: necessitats i expectatives

Analitzades les [enquestes de satisfacció](#) corresponents als anys 2012-2016, hem detectat els punts d'interès següents:

Punts forts	
Instal·lacions	• Instal·lacions accessibles, flexibles, còmodes...
Fons	• Fons bibliogràfic i col·lecció electrònica. Aquesta última és valorada especialment pel PDI de Ciències Bàsiques
Web	• Serveis en línia (renovacions de préstecs, La Biblioteca respon, portal de Suport a la Recerca, etc.)
Serveis	• Suport a la recerca • Repositori (RODERIC) • Subministrament d'articles • Préstec interbibliotecari • Oferta formativa per a investigadors • Servei d'adquisicions • Obertura extraordinària en període d'exàmens
Atenció	• Bona atenció per part del personal: cordialitat, bon tracte, amabilitat, coneixement del servei, etc. • El personal potencia que la biblioteca siga un lloc actiu per a professors, alumnes i investigadors



Biblioteca Ciències de la Salut

Punts febles	Propostes de millora	Agent
Nombre de llocs de lectura insuficient en època d'exàmens	Estudiar la possibilitat de buscar espais alternatius	Direcció SBD / Direccions biblioteques
Senyalització biblioteca (Bibl. C. Socials)	Grupo de treball (en procés)	Direcció Bibl. C. Socials
Espai de menjador	Estudiar la possibilitat de buscar espais alternatius	Direcció SBD / Direccions biblioteques
Instal·lacions poc adequades per a persones amb discapacitat	Seguir desenvolupant el Pla d'Accessibilitat que ja compleixen les biblioteques d'Educació i d'Humanitats	Direcció SBD / Direccions biblioteques
Falta de cobertura en títols de revistes electròniques	- Estudi qualitatiu i quantitatiu de la col·lecció electrònica en totes les disciplines per ajustar-la a les necessitats reals i actuals de les persones usuàries. - Difusió de les condicions de subscripció de les revistes electròniques	Direcció SBD / Secció Gestió de Recursos d'Informació / Responsables biblioteques
Trasllat dels llibres de departament a les biblioteques d'àrea (Bibl. Ciències)	La normativa aprovada per Consell de Govern així ho preveu (en procés)	Direcció SBD / Direcció Bibl. Ciències
Falta d'espais específics a les biblioteques per a investigadors (Bibl. Humanitats, Bibl. C. Socials)	Difusió dels ja existents	Direcció SBD / Direccions biblioteques d'Humanitats i de C. Socials



El catàleg no reflecteix la disponibilitat real dels fons	Major freqüència en la realització d'inventaris.	Biblioteques
Instal·lacions incòmodes, massa grans o petites (Sala Farmàcia). Mostrador de préstec lluny de la col·lecció (Bibl. C. Socials)	Crear una comissió transversal entre vicerektorats (Àrea de Projectes i Obres, Servei de Biblioteca i Servei de Prevenció de Riscos Laborals) que elabore un pla d'actualització d'infraestructures	Direcció SBD / Vicerektorats / Servei de Prevenció i Medi Ambient
Pàgina web poc intuïtiva. Millor accés a Refworks i bases de dades.	- Modificar la pàgina web i fer-la més dinàmica i participativa. - Fer un estudi d'usabilitat	Secció Comunicació i Formació / Unitat Web i Màrqueting
El servei de préstec interbibliotecari obliga a desplaçar-se fins als Serveis Centrals.	Actualitzar el procediment de préstec interbibliotecari	Secció Préstec Interbibliotecari
Falta de recursos electrònics	- Estudi qualitatiu i quantitatiu de la col·lecció electrònica en totes les disciplines per ajustar-la a les necessitats reals i actuals de les persones usuàries. - Difusió dels recursos ja existents i dels canals de comunicació amb la biblioteca.	Secció Gestió de Recursos d'Informació / Biblioteques
Absència de personal especialitzat a cada àrea	Elaboració de materials de formació específics per àrea de coneixement	Secció Comunicació i Formació / Seccions d'Informació i Referència Biblioteques



Rebuig de donatius	Redacció i difusió d'unes directrius per a l'acceptació de les donacions de llibres	Direcció SBD
Problemes amb les aplicacions per accedir als documents de Somni i RODERIC	Migració a un nou visor de documents (en procés)	Direcció SBD / Biblioteca Històrica
El personal no respon a les persones usuàries en l'idioma en què aquestes s'hi adrecen	- Difusió de l'art. 6 dels estatuts de la UV. - Campanya de sensibilització sobre la utilització del valencià	Servei de Política Lingüística / Secció Comunicació i Formació
Les cerques en Trobes+ retornen molta documentació no pertinent	Reforçar la formació sobre Trobes+	Direcció SBD / Secció Comunicació i Formació
El préstec de manuals per a PDI és curt (1 setmana)	Difusió de Normativa de préstec	Secció Comunicació i Formació
Dipòsits tancats al PDI (Bibl. Humanitats)	Estudiar la possibilitat d'obrir els dipòsits	Direcció SBD / Direcció Bibl. Humanitats
Caldria simplificar el procediment de pujada de documents a RODERIC	Estudiar la possibilitat de simplificar-ne el procediment	Direcció SBD/Coordinació RODERIC
Falta de visibilitat dels serveis que ofereix la biblioteca	Campanyes de difusió puntuals	Direcció SBD / Direccions biblioteques
Refworks té febleses i competidors més interessants (Mendeley)	Difusió de les utilitats de la nova versió de Refworks	Secció Gestió de Recursos d'Informació / Direccions biblioteques



Falta de personal bibliotecari a la biblioteca d'Ontinyent	Dotar-la de personal	Direcció SBD / Gerència / Vicerector de Cultura i Igualtat
El termini en què els TFM i TFG estan disponibles en RODERIC és molt llarg	Modificació de la normativa de lectura de TFM i TFG	Vicerectorat corresponent
Canvis no justificats en la disponibilitat de llibres electrònics	Millorar les condicions dels contractes amb les editorials	Secció Gestió Recursos d'Informació / Direccions biblioteques
ETSE: biblioteca sense recursos ni personal	Dotar-la de personal i recursos	Direcció SBD / Gerència / Vicerector de Cultura i Igualtat

2.2 Estudiants

Estudiants són aquelles persones usuàries que, per diverses formes d'accés (proves d'accés a la universitat, accés per a majors de 25, 40 i 45 anys, des d'una titulació universitària, mitjançant nota mitjana del cicle formatiu, etc.) ingressen a la Universitat per cursar-hi estudis de grau o postgrau.

El perfil actual de la major part dels estudiants de la UV es pot resumir en les característiques de la denominada Generació I, joves de 18 i 30 anys que han crescut envoltats de tecnologia, consum i publicitat. També hi ha grups d'edat més avançada i molts estudiants internacionals. Es donen xocs generacionals, per exemple entre estudiants que treballen, i que per tant els estudis universitaris no són el seu únic punt d'interès, i estudiants de 18-20 anys, que han patit el xoc del creixement accelerat de la informació. Així, hi trobem situacions de contrast i interessos diversos.

Els estudiants d'avui ja són nadius digitals, connectats i alhora aïllats, que pateixen la crisi econòmica, cosa que genera una gran diversitat socioeconòmica, acostumats a ritmes accelerats, dependents i immadurs, amb por al fracàs i amb el costum de reclamar "premis ràpids" davant qualsevol assoliment (Levine & Dean, 2012).

També s'han modificat els costums d'estudi, ja que es fomenta la presentació de treballs i la realització de treballs en grup enfront de l'estudi individual.

Es presta molta atenció al context europeu, però encara arrosseguem la nostra pròpia idiosincràsia.



Estudiants de la UV

2.2.1 Estudiants a la Universitat de València

Actualment els diferents tipus d'estudiants són:

- Estudiants de grau
- Estudiants de postgrau: màster
- Estudiants de postgrau: doctorat
- Estudiants de doble titulació
- Estudiants de doble període (persones amb discapacitat)
- Estudiants Erasmus+
- Estudiants de convenis
- Estudiants Nau Gran

La Universitat de València ofereix titulacions en totes les branques del coneixement (ciències bàsiques i experimentals, enginyeries, ciències de la salut, humanitats, ciències de l'educació i ciències socials, econòmiques i jurídiques):

- 54 títols de grau, 6 dobles titulacions de grau i 4 dobles graus internacionals.
- 116 títols de màster, 2 dels quals Erasmus Mundus.
- 64 programes de doctorat, 24 dels quals amb Menció d'Excel·lència.

Segons el Recull de dades estadístiques corresponent al curs 2015-2016, elaborat pel Servei d'Anàlisi i Planificació, en aquest moment la Universitat té:

- estudiants de grau: 40.742³
- estudiants de postgrau: 10.391⁴
- estudiants de postgraus propis: 8.634⁵
- estudiants de grau rebuts (incoming) en programes d'intercanvi internacional: 2.254⁶, que representa el 5,53 % respecte del total d'estudiants de grau.

³ Dades obtingudes de la carpeta 1.2.01 "Estudiants i estudiantes de grau per campus, centre i estudi".

⁴ Dades obtingudes de la carpeta 2.1.1 "Estudiants i estudiantes de postgrau per tipus d'estudi i estudi".

⁵ Dades obtingudes de la carpeta 3.4 "Evolució dels estudiants i les estudiantes de postgrau propis per tipus d'estudi".

⁶ Dades obtingudes de la carpeta 1.5.2 "Estudiants i estudiantes rebuts per campus, centre i estudi".



- estudiants de la Universitat en unes altres universitats del món (outgoing): 1.784⁷



Estudiants de la UV

2.2.2 Evidències. Canales de comunicació

- Enquestes de satisfacció
- Pàgina web
- Comissions de biblioteca
- Punts de llibre i fullets informatius
- [Aula virtual](#)
- Pregoner
- La Biblioteca Respon
- Bústia de Queixes, Suggeriments i Felicitacions
- Pla Estratègic UV 2016-2019
- Pla Director del Servei de Biblioteques i Documentació
- Carta de Serveis
- Mostradors
- [Valora els cursos](#)
- Fòrums
- Àlies de correu electrònic
- Xarxes socials

2.2.3 Anàlisi de l'entorn: necessitats i expectatives

Analitzades les enquestes corresponents als anys 2012-2016, hem detectat els punts d'interès següents:

Punts forts	
Instal·lacions	• Espais adequats per a l'estudi i l'aprenentatge

⁷ Dades obtingudes de la carpeta 1.5.1 "Estudiants i estudiantess enviats per campus, centre i estudi".



Fons	- Llibres impresos - Bases de dades
Web	- Catàleg - Els estudiants coneixen els serveis que es poden realitzar a través de la web
Serveis	- Préstec - Sessions de formació
Atenció	- El personal ajuda a trobar la informació necessària - Alta satisfacció pel que fa a l'atenció i al tracte del personal de biblioteca
Satisfacció general	En tots els anys l'enquesta ha ofert un índex general de satisfacció superior a 4



Estudiants a la Biblioteca d'Humanitats

Punts febles	Propostes de millora	Agent
Nombre de llocs de lectura deficient en època d'exàmens	Estudiar la possibilitat de buscar espais alternatius	Direcció biblioteques
Sol·licitud informació bibliogràfica	Augmento difusió	Secció Comunicació i Formació
Manca coneixement dels llibres electrònics	Seguir amb la difusió dels llibres electrònics: Pla de Difusió de Recursos-i 2016 (pla 2017)	Secció Comunicació i Formació
Llocs de treball en grup	Ja s'han ampliat en moltes biblioteques. Estudiar la	Direcció biblioteques



	possibilitat de seguir ampliant allà on encara no s'ha fet	
No accedir a formació per desconeixement	Augment difusió	Secció Comunicació i Formació
Ordinadors de consulta obsolets en totes les biblioteques	Millorar equipament i sistema operatiu dels terminals	Direcció biblioteques
Senyalització biblioteca (Bibl. C. Socials)	Grup de treball (en procés)	Direcció Bibl. C. Socials
Pocs llocs de lectura a les sales (Bibl. C. Salut)	Ampliació dels llocs de lectura en la planta d'Hemeroteca (en procés)	Direcció Bibl. C. Salut
Prioritzar en la bibliografia recomanada el llibre en suport electrònic	Quan siga possible dur a terme	Seccions d'Adquisicions
Reorganització fons en lliure accés (Bibl. Humanitats)	Grup de treball (en procés)	Direcció Bibl. Humanitats
Falta de control sobre reserva de llocs de lectura	Augmentar control i aplicar la normativa	Direcció biblioteques
Endolls (Bibl. Ciències)	Augmentar endolls	Direcció Bibl. Ciències
Ampliació de l'horari habitual o durant tot l'any a 24 hores	Explicar impossibilitat	Direcció SBD
Poc temps de préstec i renovacions il·limitades	Estudiar possibilitat d'augmentar renovacions (en estudi)	Direcció SBD
Espai de menjador	Estudiar la possibilitat de buscar espais alternatius	Vicegerència d'Assumptes Econòmics

2.3 Personal d'Administració i Serveis (PAS)

El personal d'administració i serveis (PAS) de la Universitat de València està integrat, d'acord amb l'article 179 dels seus Estatuts, pels funcionaris i les funcionàries de les escales corresponents, pel personal laboral propi i pels funcionaris i les funcionàries d'altres administracions públiques, aquests últims mentre presten serveis a la Universitat de València en les situacions administratives que preveu la legislació vigent.

Segons el Recull de dades estadístiques corresponent al curs 2015-2016, elaborat pel Servei d'Anàlisi i Planificació, el total de personal d'administració i serveis a la UV ascendeix a 1.784⁸ persones.

El PAS del SBD, segons les dades extretes de la Relació de llocs de treball de l'any 2017 està format per 219 persones, entre personal funcionari, interí i contractat. Depèn orgànicament de Gerència, que en té la direcció superior de personal, i funcionalment del Vicerectorat de Cultura i Igualtat. Dins d'aquest Vicerectorat hi ha el Servei de Biblioteques i Documentació, que s'estructura com una unitat funcional única coordinada per la Direcció del Servei.

El PAS s'estructura en grups i subgrups d'acord amb la titulació exigida per accedir a la funció pública, segons la legislació vigent.

Les funcions que té assignades són de suport a la docència, l'estudi i la recerca en la UV, i així posar a disposició de la comunitat universitària i de la societat en general una sèrie de serveis i recursos en diferents suports.

2.3.1 El PAS de la Universitat de València

El PAS es considera un grup d'interès, ja que pertany a l'estructura interna de la Universitat de València en l'exercici de les funcions i serveis que presta a la comunitat universitària i a la societat en general. Conseqüentment, aquest col·lectiu té un paper important en el desenvolupament dels processos d'aprenentatge, de suport a la docència i la recerca i d'altres processos relacionats amb la gestió i amb el funcionament de la Universitat de València.

Aquest document fa referència tant al personal d'administració i serveis de la Universitat de València com al PAS adscrit al Servei de Biblioteques i Documentació de la UV.

⁸ Dades obtingudes de la carpeta 6.2.1 "Plantilla d'ocupacions de PAS per grup i vinculació".



El PAS del SBD es considera un grup d'interès concret. A aquest col·lectiu, des del curs 2011-2012 fins a l'actualitat, s'ha passat una enquesta anual específica per detectar-ne les necessitats. La seua opinió és una font d'informació rellevant per al funcionament i la millora dels serveis que el SBD ofereix. Una major satisfacció repercuteix en una major implicació en el treball diari, la qual cosa proporciona una major qualitat en els serveis oferts.

2.3.2 Evidències. Canals de comunicació

Els canals que recullen les seues opinions, necessitats i expectatives són els següents:

- Enquestes anuals de satisfacció PAS
- Reunions periòdiques
- Grups de treball
- Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions de la UV
- Junta Tècnica
- Comissió d'Usuaris i Usuàries
- [Blog l'Àgora](#)
- [Espai de treball](#)
- Xarxes socials
- Carta de serveis
- Pla Estratègic UV 2016-2019
- Pla Director del Servei de Biblioteques i Documentació
- Llista de distribució
- Àlies de correu electrònic/Espais de disc compartits
- Telèfon
- Correu electrònic
- La Biblioteca respon
- Formularis de la web

2.3.3 Anàlisi de l'entorn: necessitats i expectatives

Després de l'anàlisi de les enquestes, les necessitats i expectatives del personal d'administració i serveis es resumeixen en el quadre següent:

Punts forts	
Recursos	• Fons • Bases de dades



Política i estratègia	• Coneixement de la missió • Coneixement de la Carta de serveis del SBD
Processos	• El personal coneix qui són els responsables de cada servei o biblioteca • Els principals processos/tasques del meu lloc de treball estan identificats, definits i ben organitzats • Evolució del treball, que s'adapta als canvis
Persones	• Coneixement de les tasques pròpies • Coneixement de la repercussió del treball propi • Ambient de treball adequat • Creació dels grups de treball • Bona col·laboració entre companys • Satisfacció de les persones usuàries • Comunicació fluida entre el personal • Bones relacions interpersonals
Lideratge	• Implicació del SBD en la missió i valors de la UV



Biblioteca d'Educació

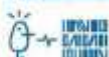
Punts febles	Propostes de millora	Agent
Millorar la coordinació entre diferents seccions o unitats	• Elaborar manuals de procediments • Difondre millor els projectes que es duen a terme, impulsar la participació • Impulsar reunions periòdiques dins i entre biblioteques	Direcció SBD / Direcció biblioteques / Secció Comunicació i Formació



	- Fomentar els grups de treball - Elaborar el Pla de Comunicació Interna del SBD (en procés)	
Distribució de les càrregues de treball	- Planificar un reforç en els llocs afectats, amb personal d'altres seccions de la biblioteca mateixa, quan calga - Localitzar els pics de treball a les biblioteques (inventari, préstecs en determinats dies, visites guiades i formació a l'inici de curs...) - Estudiar les càrregues de treball per part de Gerència (en procés)	Direcció SBD / Gerència / Direccions biblioteques
Falta de comunicació, crítica constructiva i transparència	- Fomentar la comunicació mitjançant reunions periòdiques - Reconèixer i valorar el treball desenvolupat - Elaboració d'un pla de comunicació interna (en procés)	Direcció SBD / Direcció biblioteques / Secció Comunicació i Formació
La formació rebuda no és suficient per al desenvolupament de tasques assignades	- Dimecres de Formació: formació a la carta per a PAS, per a tot el personal, en sessions de matí i vesprada, en hores de feina. (petició de 2013, que es manté en l'actualitat) - Creació de les estades formatives (2013) i manteniment de les estades formatives (fet) - Oferir el curs de C1 a tot el personal (fet) - Curs d'anglès (nivell inicial) (fet)	Secció Comunicació i Formació / Servei de Formació Permanent i Innovació Educativa (SFPIE)



	Augmentar la qualitat i quantitat dels cursos de formació oferts pel SFPIE	
Possibilitat de promoció (2015) / major reconeixement professional	Reconeixement de les iniciatives professionals	Direcció SBD / Direcció biblioteques
Potenciar la transversalitat amb altres serveis de la UV	Creació de grups de treball per incentivar la comunicació amb altres serveis	Direcció SBD / Direcció biblioteques / Secció Comunicació i Formació
Precarietat laboral i inestabilitat professional	Transmetre les queixes a la Direcció Tècnica del SBD	Direcció SBD / Gerència
Remodelació de l'espai de treball i condicionament per al personal de les seccions Centrals i Biblioteca Històrica	Transmetre les queixes a la Unitat Tècnica	Direcció SBD / Unitat Tècnica
Tasques per definir	Actualitzar el catàleg de funcions del personal del SBD	Direcció SBD / Direcció biblioteques / Gerència
Millorar l'organització de la col·lecció	En procés a diferents biblioteques	Direcció biblioteques
Possibilitat de treballar dissabte (personal de les biblioteques d'Educació i Psicologia i d'Esport)	Estudiar la viabilitat que el personal que treballa en aquestes biblioteques i vulga fer l'exclusiva en dissabte, ho puga fer en una altra biblioteca	Direcció SBD / Direcció biblioteques / Gerència
Eliminació dels dipòsits de la Biblioteca d'Humanitats	Estudiar la possibilitat d'incrementar el lliure accés als fons	Direcció SBD / Direcció Bibl. Humanitats



Biblioteca de Psicologia i Esport

2.4 Proveïdors

2.4.1 Els proveïdors de la UV

El Servei de Biblioteques i Documentació manté una xarxa àmplia de proveïdors de continguts, aplicacions i serveis. Es tracta d'agents externs al SBD i a la institució, i les relacions que hi establim són crítiques per al bon funcionament del servei que oferim a les persones usuàries. D'aquests, en depèn en gran part la percepció que l'usuari té del nostre treball, per la qual cosa la selecció de proveïdors i empreses de serveis i la bona gestió de la cadena de subministraments són dos aspectes en què hem de ser especialment acurats.

Tipus de proveïdors, classificats en funció del producte o servei que ens ofereixen:

CONTINGUTS	APLICACIONS	SERVEIS
• Material bibliogràfic en diferents suports (paper, electrònic, emmagatzematge de dades...) • Mobiliari • Ordinadors • Material inventariable i fungible	• Programari de gestió bibliotecària • Eina de descobriment • Aplicacions per a serveis concrets (gestió de publicacions periòdiques, gestor de continguts web, etc.)	• Manteniment instal·lacions (obres, fumigació, arcs antirobatori, control accessos...) • Manteniment col·lecció (catalogació, trasllats, esporgada, gestió de revistes...)

En la selecció de proveïdors, el *Servei de Biblioteques i Documentació* intenta fer prevaler criteris de compra que s'adiguen amb els valors de la institució:

- Proveïdors locals, de proximitat.



- Compromís amb el medi ambient (que les empreses tinguen estratègies de sostenibilitat responsable).
- Organitzacions reconegudes en matèria de qualitat.
- Empreses amb responsabilitat social ([RSE](#)).
- Compra cooperativa de recursos (club de compres etc.).
- Potenciar la comunicació, l'accés a la informació i la seua capacitat de resposta.
- Que s'adeqüen a les nostres expectatives.
- Que complisquen la [Declaració responsable i compromís sobre prevenció de cingles laborals](#) exigida en matèria de prevenció de riscos laborals.
- Que complisquen el [Protocol de coordinació d'activitats empresarials per a contractes](#).

2.4.2 Evidències. Canales de comunicació

El SBD manté un diàleg constant amb els diferents proveïdors per aconseguir les solucions més adequades a les necessitats de les persones usuàries. Per relacionar-nos-hi, fem servir diversos canals de comunicació:

- Contractes
- Acords, convenis, llicències d'ús...
- Reunions i visites comercials
- Presentacions de productes
- Informació comercial i pressupostos
- Correus electrònics
- Trucades telefòniques, etc.
- Formació presencial i virtual (webinars)
- Pàgines web



Biblioteca de Ciències Socials

2.5 Partners

2.5.1 Els *partners* de la Universitat de València

El treball conjunt amb altres biblioteques universitàries i de recerca es desenvolupa de fa molt de temps i es recull en les línies d'actuació estratègiques de l'actual Pla Estratègic de la Universitat de València 2016-2019. La col·laboració es fa tant a nivell nacional com autonòmic mitjançant la participació en xarxes i grups de treball en diverses àrees d'interès.

Actualment els diferents tipus de *partners* que podem considerar són:

- Biblioteques universitàries i especialitzades valencianes.
- Biblioteques universitàries i especialitzades espanyoles.
- Altres biblioteques.
- Associacions professionals.

La Universitat de València és membre de [REBIUN](#) (Xarxa de Biblioteques Universitàries) on participa en diversos grups de treball: Aprenentatge i recerca (CRAI), Biblioteca digital 2.0 - Xarxes socials, Repositoris i patrimoni bibliogràfic.

La Universitat de València participa en el projecte [Dialnet](#) des del 2006 (buidatge de revistes, indexació d'obres col·lectives i congressos editats per la Universitat). Des del 2004 el SBD és membre de [GEUIN](#), el grup espanyol d'usuaris del sistema de gestió de biblioteques Millennium. Aquest grup defensa els interessos de les biblioteques que utilitzen aquest programari a Espanya i actua com a portaveu davant l'empresa Innovative Interfícies Inc.

Des de l'any 2000 el SBD participa en [UNIRIS](#), grup de cooperació i coordinació per a la millora de les adquisicions en recursos d'informació científica i programari orientat a la gestió de la informació.

Altres projectes cooperatius en què participa són: [WorlCat](#) (OCLC), [CÀNTIC](#) (Catàleg d'Autoritats de Noms i Títols de Catalunya) i [C17](#) (Catàleg de Publicacions Periòdiques en Biblioteques de Ciències de la Salut).

2.5.2 Evidències. Canals de comunicació

- Pàgina web
- Contacte personal
- Correu electrònic
- Pla Estratègic de la Universitat de València 2016-2019
- Pla Director del Servei de Biblioteques i Documentació
- Carta de serveis
- Fòrums
- Àlies de correu electrònic
- Xarxes socials



Biblioteca de Ciències

2.6 Societat

2.6.1 La societat i la Universitat de València

En la definició de biblioteca universitària realitzada per [REBIUN](#) el 2013, aquesta es defineix com “un centre de recursos per a l'aprenentatge, la docència i la recerca i les activitats relacionades amb el funcionament i la gestió de la universitat/institució en el seu conjunt. La biblioteca té com a missió facilitar l'accés i la difusió dels recursos d'informació i col·laborar en els processos de creació del coneixement a fi de contribuir a la consecució dels objectius universitaris/institucionals, realitzant les activitats que això implica de forma sostenible i socialment responsable.”

En aquesta definició no es fa una referència explícita a la funció social que realitzen les biblioteques universitàries, encara que aquestes estan obertes a la societat i els ciutadans tenen accés, físicament o virtualment, a alguns dels serveis que s'ofereixen.

D'acord amb l'article 3 del [Reglament de règim intern](#) del SBD, la biblioteca universitària té la missió de gestionar els recursos d'informació i el fons bibliogràfic patrimonial de la Universitat, facilitar-hi l'accés i fer-ne difusió, col·laborar en el procés de creació del coneixement i prestar serveis que contribuïsquen a la consecució dels objectius de la institució, tot això dirigit a la comunitat universitària i a la societat en general.

Respecte a la societat, les biblioteques i els arxius que conformen el SBD són d'ús públic, i promouen i permeten el lliure accés a la informació a dos grups d'interès diferenciats:

1. Institucions i col·lectius amb què s'ha arribat a algun tipus d'acord:
 - [Associació d'Amics i Antics Alumnes de la Universitat de València](#)
 - Professors d'ensenyament primari i secundari
 - Estudiants de la UNED
 - Col·legis professionals:
 - Col·legi Oficial de Doctors i Llicenciats en Filosofia i Lletres i Ciències
 - Col·legi Oficial de Psicòlegs



- Col·legi Oficial d'Economistes
- Col·legi de Bibliotecaris i Documentalistes de la Comunitat Valenciana

2. Persones sense vinculació regulada, és a dir, societat en general. Tenen accés a la consulta en sala dels fons i a determinats serveis i activitats.

En la línia de responsabilitat social promoguda per la institució (objectiu estratègic del [Pla Estratègic 2016-2019](#)), el SBD assumeix compromisos de sostenibilitat mediambiental, materialitzats en accions des de totes les biblioteques:

- Punts de reciclatge: paper, piles, tòner, bolígrafs, cartró, bombetes, plàstic etc.
- Reducció del consum d'energia: llums de presència, bombetes de baix consum, programació de l'apagament automàtic dels equips informàtics d'accés lliure, etc.
- Reciclatge de material informàtic: monitors, teclats, ordinadors, disquets, etc.
- Participació en el programa d'estalvi i eficiència energètica de l'Institut Valencià de Competitivitat Empresarial (IVACE).

A més, el SBD compleix la normativa aplicable en [gestió mediambiental](#) i en [protecció radiològica](#), i participa en els programes de sostenibilitat que proposa la institució: [mobilitat](#), [programes d'estalvi energètic](#), etc.

2.6.2 Activitats i serveis oberts a la societat

- Pàgina web del Servei de Biblioteques i Documentació, a la qual qualsevol persona pot accedir, tant a nivell nacional com internacional, ja que es pot consultar en català, espanyol i anglès.
- Accés i consulta en sala de la col·lecció impresa i electrònica mitjançant els catàlegs disponibles a la web [Trobes](#) i [Trobes+](#).
- Accés a les sales de lectura de les biblioteques, excepte en període de 24 hores.
- Accés a la col·lecció a persones usuàries externes mitjançant:
 - [Préstec interbibliotecari](#): el Servei de Préstec Interbibliotecari facilita a les persones usuàries registrades d'accedir a documents d'altres biblioteques. Així mateix, les biblioteques de la Universitat de València també ofereixen els seus fons a altres biblioteques i institucions espanyoles i estrangeres que ho sol·liciten.



- [PIV5O \(préstec interuniversitari\)](#): En el marc del projecte de conversió a Campus d'Excel·lència Internacional "Campus Habitat 50", les cinc universitats públiques valencianes (UV, UPV, UA, UJI i UMH) han signat un conveni per al desenvolupament i utilització conjunta dels serveis de la biblioteca, un dels qual és el Servei de Préstec Interuniversitari València Campus Hàbitat 5U (PIV5U). Les cinc universitats posen a l'abast del personal docent i investigador i del personal d'administració i serveis els fons bibliogràfics de cada universitat mitjançant el préstec domiciliari.
 - Préstec dels fons a membres d'institucions amb què la Universitat ha signat un conveni.
 - Accés a la col·lecció electrònica mitjançant la figura de l'“[usuari efímer](#)”.
- Atenció presencial i virtual sobre informació bibliogràfica especialitzada i actualitzada.
 - Suport a la política d'accés obert mitjançant [RODERIC](#), el repositori institucional de la Universitat de València, els objectius principals del qual són recollir, preservar i donar visibilitat a la producció intel·lectual de la Universitat de València.
 - Difusió dels fons patrimonials digitalitzats a través del projecte [Somni](#).
 - Difusió dels fons patrimonials mitjançant la seua cessió temporal a exposicions, tant a la UV com a institucions externes.
 - Difusió dels fons bibliogràfics mitjançant butlletins de novetats, guies, notícies en xarxes socials i exposicions nacionals i internacionals.
 - Reproducció del fons mitjançant fotocopiadores i escàners, amb subjecció a les limitacions de la Llei de propietat intel·lectual.
 - Sol·licitud de reproducció d'obra antiga.
 - Visites guiades a les biblioteques (programa [Conèixer](#), visites a la Biblioteca Històrica, Cartoteca etc.).
 - Inserció laboral de persones amb síndrome de Down mitjançant convenis específics ([Fundació Asindown](#)).
 - Donacions solidàries de fons UV.



- Accés a internet mitjançant la figura de l'“[usuari efímer](#)”.
- Participació en [Europeana Règia](#) (projecte internacional de digitalització de manuscrits medievals i renaixentistes).
- Difusió de tesis digitalitzades a través del [Projecte Cèsar](#).
- Organització i participació de jornades i esdeveniments.

2.6.3 Evidències. Canals de comunicació

Les biblioteques del SBD ofereixen diversos canals de comunicació amb la societat, mitjançant els quals se'n detecten les necessitats i les expectatives i que permeten una interacció directa amb aquests grups d'interès. Són els següents:

- Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions de la UV
- La Biblioteca respon
- Xarxes socials (Facebook, Twitter, Pinterest)
- Correu electrònic
- Telèfon
- Atenció personal
- Formularis de la web



Biblioteca Històrica

Bibliografia

FREEMAN, R. Edward. Strategic management: a stakeholder approach. Cambridge: Cambridge University Press, © 2010.

GRANDA REVILLA, G. i TRUJILLO FERNÁNDEZ, R. *La gestió dels grups d'interès (Stakeholders) en l'estratègia de les organitzacions*. Economia industrial 381, 71-76. 2011. [Consulta: 11 juliol 2017]. Disponible en:
https://www.academia.edu/25597760/la_gesti%C3%93N_DE_ELS_GRUPS_DE_INTER%C3%89S_STAKEHOLDERS_EN_LA ESTRATÈGIA DE LES ORGANITZACIONS?acte=download

LEVINE, A. i DEAN, D.R. Generation on a tightrope: a portrait of today's College Student. Sant Francisco, CA: Jossey-Bass, 2012.

UNIVERSITAT D'ALCALÁ. Memòria EFQM 2015. Annex. Biblioteca [Consulta: 11 juliol 2017] Disponible en:
https://biblioteca.uah.es/biblioteca/documentos/memoria_efqm%20 UAH 2015 %20 NEXE vsfinal.pdf

UNIVERSITAT DE MAGRANA. Memòria EFQM 2016 Biblioteca Universitària. [Consulta: 11 juliol 2017] Disponible en:
http://biblioteca.ugr.es/pages/biblioteca_ugr/evaluacion/efqm-500/memoria5002016renovacion/

UNIVERSITAT DE MÀLAGA. Biblioteca Universitària. Preu: Pla de recollida d'expectatives dels usuaris [Consulta: 11 juliol 2017] Disponible en:
<http://www.uma.es/publicadores/biblioteca/wwwuma/planpreu.pdf>

UNIVERSITAT DE SEVILLA. Expectatives dels usuaris de la BUS. Informe. Biblioteca. [Consulta: 11 juliol 2017] Disponible en:
https://bib.us.es/sites/bib3.us.es/files/expectativas_usuarios.pdf

ONIVERSITAT DE VALÈNCIA. Carta de Serveis. Servei de Biblioteques i Documentació. 2015. [Consulta: 11 juliol 2017]. Disponible en:
<http://www.uv.es/uvweb/servei-bibliotequesdocumentacio/ca/presentacio-1285926479813.html>

UNIVERSITAT DE VALÈNCIA Guia d'ús per a un llenguatge igualitari. Unitat d'igualtat. [Consulta: 11 juliol 2017] Disponible en:
http://www.uv.es/igualtat/guia/guia_val.pdf



UNIVERSITAT DE VALÈNCIA. Recull de Dades Estadístiques 2015-2016
[Consulta: 30 juny 2017]. Disponible en:

<http://www.uv.es/reculldedades>

UNIVERSITAT DE VALÈNCIA. Reglament de Règim Intern del Servei de
Biblioteques i Documentació. 2011. [Consulta: 11 juliol 2017]. Disponible en:

http://www.uv.es/websbd/normativa/reglament2011_v.pdf

UNIVERSITAT DE VALÈNCIA. Reglament d'usos lingüístics de la Universitat de
València. 2014.[Consulta: 11 juliol 2017]. Disponible en:

<http://www.uv.es/sgeneral/reglamentacio/doc/estudis/c72.pdf>



ANNEX: Taules resum

GRUPS D'INTERÈS SBD UV. NECESSITATS I EXPECTATIVES

GRUP D'INTERÈS	SEGMENT DE GRUP D'INTERÈS	AGENTS	CANALS DE COMUNICACIÓ
COMUNITAT UNIVERSITÀRIA			
PERSONAL DOCENT I INVESTIGADOR (PDI)	PDI	Direcció SBD, seccions centrals i direcció biblioteques	Enquestes de satisfacció PDI, pàgina web SBD, comissions d'usuaris de la Biblioteca, pantalles informatives, microsite biblioteca (novetats), Pregoner, La Biblioteca respon, Bústia de queixes, suggeriments i felicitacions, enquestes als investigadors, Carta de serveis, Pla Estratègic UV 2016-2019, Pla Director SBD, àlies de correu electrònic, xarxes socials
	PDI visitant		Pàgina web SBD, pantalles informatives, microsite biblioteca (novetats), La Biblioteca respon, Bústia de queixes, suggeriments i felicitacions, Carta de serveis, Pla Estratègic UV 2016-2019, Pla Director SBD, àlies de correu electrònic, xarxes socials
	Personal investigador en formació		Pàgina web SBD, pantalles informatives, microsite biblioteca (novetats), La Biblioteca respon, Bústia de queixes, suggeriments i felicitacions, enquestes als investigadors, Carta de serveis, Pla Estratègic UV 2016-2019, Pla Director SBD, àlies de correu electrònic, xarxes socials

GRUPS D'INTERÈS SBD UV. NECESSITATS I EXPECTATIVES			
GRUP D'INTERÈS	SEGMENT DE GRUP D'INTERÈS	AGENTS	CANALS DE COMUNICACIÓ
COMUNITAT UNIVERSITÀRIA			
ESTUDIANTS	Estudiants de grau	Direcció SBD, direcció biblioteques, Secció Comunicació i Formació, Secció d'Adquisicions, Vicegerència d'Assumptes Econòmics	Enquestes de satisfacció, pàgina web, comissions de biblioteca, punts de llibre i fullets informatius, aula virtual, Pregoner, La Biblioteca respon , Bústia de queixes, suggeriments i felicitacions, Pla Estratègic UV 2016-2019, Pla Director SBD, Carta de serveis, mostradors, Valora els cursos, fòrums, àlies de correu electrònic, xarxes socials
	Estudiants de postgrau: màster		
	Estudiants de postgrau: doctorat		
	Estudiants de doble titulació		
	Estudiants de doble període (persones amb discapacitat)		
	Estudiants Erasmus+		
	Estudiants de convenis		
	Estudiants Nau Gran		

GRUPS D'INTERÈS SBD UV. NECESSITATS I EXPECTATIVES			
GRUP D'INTERÈS	SEGMENT DE GRUP D'INTERÈS	AGENTS	CANALS DE COMUNICACIÓ
COMUNITAT UNIVERSITÀRIA			
PERSONAL D'ADMINISTRACIÓ I SERVEIS (PAS)	PAS general	Direcció SBD, seccions centrals i direcció biblioteques	<i>Bústia de Queixes, Suggeriments i Felicitacions, Xarxes socials, Carta de Serveis, Pla Estratègic UV 2016-2019, Pla Director SBD, "La Biblioteca Respon", correu-i, telèfon, atenció personal</i>
	PAS SBD		Enquestes anuals de satisfacció PAS, reunions periòdiques, grups de treball, Bústia de queixes, suggeriments i felicitacions, Junta Tècnica, Comissió d'Usuaris i Usuàries, Blog L'Àgora, espai de treball, xarxes socials, Carta de serveis, Pla Estratègic UV 2016-2019, Pla Director SBD, llista de distribució, àlies/espais de disc, correu electrònic, telèfon, atenció personal

GRUPS D'INTERÈS SBD UV. NECESSITATS I EXPECTATIVES			
GRUP D'INTERÈS	SEGMENT DE GRUP D'INTERÈS	AGENTS	CANALS DE COMUNICACIÓ
PROVEÏDORS			
PROVEÏDORS	CONTINGUTS: material bibliogràfic en diferents suports, etc.	Direcció SBD, Servei de Contractació Administrativa, Gerència, Serveis Jurídics	Contractes, manteniment, convenis, llicències d'ús, reunions i visites comercials, presentacions de productes, informació comercial i pressupostos, correu electrònic, telèfon, formació presencial i virtual (webinars), pàgines web
	APLICACIONS: programes, etc.		
	BÉNS I SERVEIS: mobiliari i equipament, material fungible, enquadernacions, etc.		

GRUPS D'INTERÈS SBD UV. NECESSITATS I EXPECTATIVES			
GRUP D'INTERÈS	SEGMENT DE GRUP D'INTERÈS	AGENTS	CANALS DE COMUNICACIÓ
PARTNERS			
PARTNERS	Biblioteques universitàries i especialitzades valencianes	Direcció SBD, seccions centrals i direcció biblioteques	Pàgina web, contacte personal, correu electrònic, Pla Estratègic UV 2016-2019, Pla Director SBD, Carta de servei, fòrums, àlies de correu electrònic, xarxes socials
	Biblioteques universitàries i especialitzades espanyoles		
	Altres biblioteques		
	Associacions professionals		

GRUPS D'INTERÈS SBD UV. NECESSITATS I EXPECTATIVES			
GRUP D'INTERÈS	SEGMENT DE GRUP D'INTERÈS	AGENTS	CANALS DE COMUNICACIÓ
SOCIEDAD EN GENERAL			
INSTITUCIONS I COL·LECTIUS AMB ELS QUALS LA UV HA SIGNAT UN CONVENI	Associació d'Amics i Antics Alumnes de la Universitat de València	Direcció SBD, seccions centrals i direcció biblioteques	Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions, La Biblioteca respon, xarxes socials, correu electrònic, telèfon, atenció personal, formulari d'incidències de préstec
	Professors ensenyament primari i secundari		
	Estudiants de la UNED		
	Col·legis professionals:		
	- Col·legi Oficial de Doctors i Llicenciats en Filosofia i Lletres i Ciències		
	- Col·legi Oficial de Psicòlegs		
	- Col·legi Oficial d'Economistes		
	- Col·legi de Bibliotecaris i Documentalistes de la Comunitat Valenciana		
USUARIS EXTERNS	Societat en general		



**Servei de Biblioteques
i Documentació**



Grup de treball “Necessitats i expectatives dels grups d'interès del SBD”
compost per:

Silvia Arranz
Jose Manuel Barrueco
Beatriz Climent
M. Luisa Estela (secretària)
Cristina Garcia Testal
Blanca Llopis (responsable)