

Necesidades y expectativas de los grupos de interés del Servei de Biblioteques i Documentació de la Universitat de València



Edificio Rectorat UV

Servei de Biblioteques i Documentació

Grupo de trabajo “Necesidades y expectativas de los grupos de interés”

1-. Introducción	3
2.- Grupos de interés del Servei de Biblioteques i Documentació (SBD).....	5
2.1. Personal Docente e Investigador (PDI).....	5
2.1.1. El PDI de la Universitat de València.....	5
2.1.2. Evidencias. Canales de comunicación.....	6
2.1.3. Análisis del entorno: necesidades y expectativas	7
2.2. Estudiantes	11
2.2.1. Estudiantes en la Universitat de València	12
2.2.2. Evidencias. Canales de comunicación.....	13
2.2.3. Análisis del entorno: necesidades y expectativas	14
2.3. Personal de Administración y Servicios (PAS)	16
2.3.1. El PAS de la Universitat de València	17
2.3.2. Evidencias. Canales de comunicación.....	17
2.3.3. Análisis del entorno: necesidades y expectativas	18
2.4. Proveedores	21
2.4.1. Los proveedores de la UV.....	21
2.4.2. Evidencias. Canales de comunicación.....	22
2.5. <i>Partners</i>	23
2.5.1. Los <i>partners</i> de la Universitat de València.....	23
2.5.2. Evidencias. Canales de comunicación.....	24
2.6. Sociedad	24
2.6.1. La sociedad y la Universitat de València	24
2.6.2. Actividades y servicios abiertos a la sociedad.....	26
2.6.3. Evidencias. Canales de comunicación.....	27
Bibliografía	29
ANEXO: Tablas resumen.....	31

Documento accesible, basado en la plantilla Word elaborada por la [Unitat per a la Integració de Persones amb Discapacitat de la UV](#)

1-. Introducción

¿Cuál es el objetivo de este trabajo? ¿Qué son los *stakeholders* o grupos de interés?
¿Para qué sirve la identificación de los mismos?

Estas son las premisas de las que hemos partido a la hora de trabajar: identificar los grupos de interés de nuestro servicio, definirlos, detectar sus necesidades y expectativas, proponer mejoras que las hagan realidad. Pasos fundamentales para concretar una estrategia de trabajo dentro de una organización de forma que se optimice el trabajo y los recursos que se invierten.

¿Qué son los grupos de interés?

El modelo EFQM de Excelencia (2010) define los grupos de interés como “[...] aquella persona, grupo u organización que tiene un interés directo o indirecto en la organización porque puede afectar a la organización o ser afectado por ella. Ejemplos de grupos de interés externos son los propietarios clientes, proveedores, *partners*, agencias de gobiernos y representantes de la comunidad o de la sociedad. Ejemplos de grupos de interés interno son las personas o grupos de personas que integran la organización.”

Freeman en su obra *Strategic Management: A Stakeholder Approach*, publicada en 1984, los definía como “cualquier grupo o individuo que puede afectar o ser afectado por la consecución de los objetivos empresariales” (Freeman, 1984, 24).

En palabras de este mismo autor “el denominador común de cualquier grupo de interés viene conformado por el hecho de que cada uno de ellos tiene, precisamente, algo en juego a propósito del funcionamiento de la empresa; hay algo que esperan ganar o que buscan no perder; puede ser el caso de que quieran modificar algún tipo de práctica o conseguir que permanezca. En todo caso, cada *stakeholder*, como su propio nombre indica, tiene algún tipo de *stake* en la marcha de la empresa”.

Los grupos de interés no son solo un término de gestión empresarial, son un término a analizar en la gestión de cualquier tipo de organización, incluidas las bibliotecas.

El primer paso a seguir para la identificación de grupos de interés es pensar a quién se está dirigiendo la organización con su trabajo, ¿quién tiene interés en lo que hace, a quién le sirve, quién interacciona con ella?

En todas las funciones que se realizan en los diferentes servicios de una biblioteca, en cualquier aspecto desarrollado, en cualquier departamento: compras, préstamos, difusión, formación, ... es necesario conocer claramente cuál es la función que se desempeña y a quién va dirigida, de tal forma que se optimice el trabajo desarrollado, los recursos asignados y las inversiones realizadas.

Asumiendo que los recursos son generalmente limitados, este punto cobra gran interés.

Estamos en la era del *big data*, todos los datos son útiles para la toma de decisiones en las empresas y organizaciones. Pero esta recogida de datos no es pertinente sin



un buen análisis, debemos analizarlos y guiarnos por las conclusiones, comprobar la cantidad y calidad de los mismos.

Cada estructura organizativa tiene una lista diferente de grupos de interés y definir correctamente la nuestra es la clave para no equivocarnos en nuestro modelo organizacional.

Hemos establecido un análisis exhaustivo y real de nuestras relaciones que a la vez sea revisable y dinámico ya que nuestras interacciones y servicios, las necesidades y expectativas, se irán modificando o naciendo otras nuevas a lo largo del tiempo.

Una vez identificados los grupos de interés, hemos estudiado en profundidad qué herramientas de comunicación tenemos para conocerlos y cuáles podemos utilizar para que nos lleguen a conocer.

De qué manera podemos identificar qué expectativas tienen respecto a nosotros, cuáles estamos cumpliendo y cuáles no, cuáles podemos llegar a cumplir y cuáles no, porque esta será la orientación para que nuestras líneas de trabajo den resultados efectivos.

Hemos establecido, pues, los canales de comunicación que tenemos, los que podemos establecer, la información que recibimos y la que podemos transmitir, analizando los datos y planteando qué propuestas de mejora podemos extraer de estos.

Otro punto fundamental es identificar los agentes que tienen la capacidad y la posibilidad real de ejecutar esas propuestas de mejora para cumplir con las expectativas de nuestros grupos de interés.

Hemos identificado todos los puntos:

- Grupos de interés
- Canales de comunicación
- Percepción y expectativa
- Propuestas de mejora
- Agentes

Tenemos en nuestra organización una interesante comunicación, en ocasiones unidireccional, con nuestros grupos de interés y estamos, en casi todas las áreas, estableciendo un diálogo que nos enriquece y nos orienta para cambiar la percepción que tienen de nosotros, fomentarla y cumplir con sus expectativas. Sin duda es el camino para ser más eficaces y más eficientes.

A continuación analizamos los distintos grupos de interés y las especificidades identificadas para cada uno de ellos.

Debemos resaltar que tanto en los puntos fuertes como en los débiles expuestos, el grupo de trabajo se ha limitado recoger aportaciones que han reseñado los propios grupos de interés en el apartado "Observaciones" de las encuestas de satisfacción 2012-2016.

2.- Grupos de interés del Servei de Biblioteques i Documentació (SBD)

2.1. Personal Docente e Investigador (PDI)

El Personal Docente e Investigador (PDI) de la Universitat de València, es en el que recae la responsabilidad de la docencia y la investigación y detenta los cargos unipersonales de gestión.

El *Servei de Biblioteques i Documentació* (SBD) de la Universitat de València tiene como función clave dar soporte a la docencia, la investigación, la gestión y el funcionamiento de la Universitat, tareas todas ellas desempeñadas por el PDI. En este sentido, la relación que establece el SBD con el PDI es prioritaria y crítica para el cumplimiento de sus objetivos:

- Soporte a la docencia: compra y puesta a disposición de la comunidad universitaria de la bibliografía básica y complementaria; provisión de espacios y equipamientos; formación, etc.
- Soporte a la investigación: compra y puesta a disposición de los recursos de información necesarios para la investigación, servicios de asesoramiento, formación, etc.



PDI de la UV

2.1.1. El PDI de la Universitat de València

Según el [Recull de Dades Estadístiques](#) correspondiente al curso 2015-2016 y elaborado por el Servei d'Anàlisi i Planificació, el grupo de Personal Docente e Investigador asciende a 5.235¹ personas.

Las plazas de PDI son en su mayoría de naturaleza funcionarial (CU, TU), pero también tiene mucho peso en el colectivo el personal con contratos laborales a

¹ Datos obtenidos de las carpetas 6.1.1. "Plantilla d'Ocupacions de PDI per departament i categoria" y 6.3.1. "Personal en Investigació per tipus de personal".

tiempo completo (Ayudante Doctor, Contratado Doctor, Colaborador) o parcial (Asociado, Asistencial, Emérito, Visitante).

Además, el PDI es un colectivo heterogéneo, conformado por personal docente e investigador (80%), y por personal investigador en formación (20%).

Según sus relaciones con el SBD, el PDI se podría segmentar en 3 grandes grupos:

1. Personal Docente e Investigador propio.
2. Personal Investigador en formación. Beneficiarios de ayudas pre-doctorales o de becas de investigación, que desarrollan su actividad en departamentos, institutos u otras estructuras internas de la Universitat de València.
3. Personal Docente e Investigador visitante. Personal de otras instituciones de investigación, beneficiarios de programas de movilidad con finalidad de formación o docente.



PDI de la UV

2.1.2. Evidencias. Canales de comunicación

- [Encuestas de satisfacción PDI](#)
- [Página web](#)
- [Comisiones de biblioteca](#)
- Pantallas Informativas
- Apartado de Novedades en las microsite de cada biblioteca
- Servicio de comunicación institucional [Pregoner](#)
- [La Biblioteca Respon](#)
- [Bústia de Suggestiments, Queixes i Felicitacions](#)
- Encuestas a los investigadores²
- [Carta de Serveis](#)
- [Plan Estratégico UV 2016-2019](#)
- *Pla Director del Servei de Biblioteques i Documentació*
- Alias de correo electrónico
- [Redes sociales](#)

² Con motivo de la puesta en marcha del [Servei de Suport a la Investigació](#), se realizó una encuesta dirigida al personal investigador de la UV, para detectar sus necesidades y expectativas.

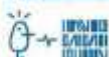
2.1.3. Análisis del entorno: necesidades y expectativas

Analizadas las [encuestas de satisfacción](#) correspondientes a los años 2012-2016, hemos detectado los siguientes puntos de interés:

Puntos fuertes	
Instalaciones	• Instalaciones accesibles, flexibles, cómodas...
Fondos	• Fondo bibliográfico y colección electrónica. Esta última se valora especialmente por el PDI de Ciencias Básicas
Web	• Servicios online (renovaciones de préstamos, "<i>La Biblioteca respon</i>", portal de Apoyo a la Investigación, etc.)
Servicios	• Apoyo a la investigación • Repositorio (RODERIC) • Suministro de artículos • Préstamo interbibliotecario • Oferta formativa para investigadores • Servicio de adquisiciones • Apertura extraordinaria en periodo de exámenes
Atención	• Buena atención por parte del personal: cordialidad, buen trato, amabilidad, conocimiento del servicio etc. • El personal potencia que la biblioteca sea un lugar activo para profesores, alumnos e investigadores



Biblioteca Ciències de la Salut



Puntos débiles	Propuestas de mejora	Agente
Número de puestos de lectura insuficiente en época de exámenes	Estudiar la posibilidad de buscar espacios alternativos	<i>Direcció SBD /</i> Direcciones bibliotecas
Señalización biblioteca (Bca. Cc. Socials)	Grupo de trabajo (en proceso)	Direcció Bca. Cc. Socials
Espacio de comedor	Estudiar la posibilidad de buscar espacios alternativos	<i>Direcció SBD /</i> Direcciones bibliotecas
Instalaciones poco adecuadas para personas con discapacidad.	Seguir desarrollando el Plan de Accesibilidad que ya cumplen las bibliotecas de Educació y Humanitats	<i>Direcció SBD /</i> Direcciones bibliotecas
Falta de cobertura en títulos de revistas electrónicas	- Estudio cualitativo y cuantitativo de la colección electrónica en todas las disciplinas para ajustarla a las necesidades reales y actuales de las personas usuarias. - Difusión de las condiciones de suscripción de las revistas electrónicas	<i>Direcció SBD /</i> Secció Gestió de Recursos d'Informació / Responsables bibliotecas
Traslado de los libros de departamento a las bibliotecas de área (Bca. Ciències)	La normativa aprobada por Consejo de Gobierno así lo contempla (en proceso)	<i>Direcció SBD /</i> Direcció Bca. Ciències
Falta de espacios específicos en las bibliotecas para investigadores (Bca. Humanitats, Bca. Cc. Socials)	Difusión de los ya existentes	<i>Direcció SBD /</i> Direcciones Bibliotecas Humanitats i Cc. Socials



El catálogo no refleja la disponibilidad real de los fondos	Mayor frecuencia en la realización de inventarios.	Bibliotecas
Instalaciones incómodas, demasiado grandes o pequeñas (Sala Farmacia). Mostrador de préstamo lejos de la colección (Bca. Cc.Sociales)	Crear una comisión transversal entre vicerrectorados (Área de Proyectos y Obras, Servicio de Biblioteca y Servicio de Prevención de Riesgos Laborales) que elabore un plan de actualización de infraestructuras	<i>Direcció SBD / Vicerectorados / Servei de Prevenció i Medi Ambient</i>
Página web poco intuitiva. Mejor acceso a Refworks y bases de datos.	- Modificar la página Web haciéndola más dinámica y participativa. - Hacer un estudio de usabilidad	<i>Secció Comunicació i Formació / Unitat Web i Màrqueting</i>
El servicio de Préstamo Interbibliotecario obliga a desplazarse hasta los Servicios centrales.	Actualizar el procedimiento de Préstamo Interbibliotecario	<i>Secció Prèstec Interbibliotecari</i>
Falta de recursos electrónicos	- Estudio cualitativo y cuantitativo de la colección electrónica en todas las disciplinas para ajustarla a las necesidades reales y actuales de las personas usuarias. - Difusión de los recursos ya existentes y de los canales de comunicación con la biblioteca.	<i>Secció Gestió de Recursos d'Informació / Bibliotecas</i>
Ausencia de personal especializado en cada área	Elaboración de materiales de formación específicos por área de conocimiento	<i>Secció Comunicació i Formació / Seccions de Informació y Referència Bibliotecas</i>

Rechazo de donativos	Redacción y difusión de unas directrices para la aceptación de las donaciones de libros	<i>Direcció SBD</i>
Problemas con las aplicaciones para acceder a los documentos de Somni y RODERIC	Migración a un nuevo visor de documentos (en proceso)	<i>Direcció SBD / Biblioteca Històrica</i>
El personal no responde a las personas usuarias en el idioma en el que estas se dirigen a él	- Difusión del art. 6 de los estatutos de la UV. - Campaña de sensibilización sobre la utilización del valenciano	<i>Servei de Política Lingüística / Secció Comunicació i Formació</i>
Las búsquedas en Trobes+ devuelven mucha documentación no pertinente	Reforzar la formación sobre Trobes+	<i>Direcció SBD / Secció Comunicació i Formació</i>
El préstamo de manuales para PDI es corto (1 semana)	Difusión de Normativa de Préstamo	<i>Secció Comunicació i Formació</i>
Depósitos cerrados al PDI (Bca. Humanitats)	Estudiar la posibilidad de abrir los depósitos	<i>Direcció SBD / Direcció Bca. Humanitats</i>
Sería necesario simplificar el procedimiento de subida de documentos a RODERIC	Estudiar la posibilidad de simplificar el procedimiento	<i>Direcció SBD/Coordinació RODERIC</i>
Falta de visibilidad de los servicios que ofrece la biblioteca	Campañas de difusión puntuales	<i>Direcció SBD / Direccions biblioteques</i>
Refworks tiene debilidades y competidores más	Difusión de las utilidades de la nueva versión de Refworks	<i>Secció Gestió de Recursos d'Informació /</i>

interesantes (Mendeley)		Direcciones bibliotecas
Falta de personal bibliotecario en la biblioteca de Ontinyent	• Dotar de personal	<i>Direcció SBD / Gerència / Vicerector de Cultura i Igualtat</i>
El plazo en el que los TFM y TFG están disponibles en RODERIC es muy largo	• Modificación de la normativa de lectura de TFM y TFG	Vicerrectorado correspondiente
Cambios no justificados en la disponibilidad de libros e-	• Mejorar las condiciones de los contratos con las editoriales	<i>Secció Gestió Recursos d'Informació / Direcciones bibliotecas</i>
ETSE: biblioteca sin recursos ni personal.	• Dotar de personal y recursos	<i>Direcció SBD / Gerència / Vicerector de Cultura i Igualtat</i>

2.2. Estudiantes

Estudiantes son aquellas personas usuarias que, por diversas formas de acceso (Pruebas de Acceso a la Universidad, acceso para mayores de 25, 40 y 45 años, desde una titulación universitaria, mediante nota media del ciclo formativo, etc.) ingresan en la Universidad para cursar en ella estudios de grado o postgrado.

El perfil actual de la mayor parte de los estudiantes de la UV se puede resumir en las características de la denominada Generación Y, jóvenes de entre 18 y 30 años que han crecido rodeados de tecnología, consumo y publicidad. Nos encontramos con grupos de edad más avanzada, muchos estudiantes internacionales y choques generacionales, estudiantes que trabajan por lo que los estudios universitarios no son su único punto de interés vs estudiantes de 18-20 años sufriendo el choque del crecimiento acelerado de la información, situaciones de contraste e intereses diversos.

Los estudiantes de hoy ya son nativos digitales, conectados y a la vez aislados, sufriendo la crisis económica lo que genera una gran diversidad socio-económica, acostumbrados a ritmos acelerados, dependientes e inmaduros, con miedo al

fracaso y con la costumbre de reclamar “premios rápidos” ante cualquier logro (Levine & Dean, 2012).

También se han modificado las costumbres de estudio, se fomenta la presentación de trabajos y el trabajo en grupo frente al estudio individual.

Se presta mucha atención al contexto europeo pero aún arrastramos nuestra propia idiosincrasia.



Estudiantes de la UV

2.2.1. Estudiantes en la Universitat de València

Actualmente los diferentes tipos de estudiantes son:

- Estudiantes de Grado
- Estudiantes de Postgrado: Máster
- Estudiantes de Postgrado: Doctorado
- Estudiantes de doble titulación
- Estudiantes de doble período (personas con discapacidad)
- Estudiantes Erasmus+
- Estudiantes de convenios
- Estudiantes Nau Gran

La Universitat de València ofrece titulaciones en todas las ramas del conocimiento (ciencias básicas y experimentales, ingenierías, ciencias de la salud, humanidades, ciencias de la educación y ciencias sociales, económicas y jurídicas):

- 54 títulos de grado 6 dobles titulaciones de grado 4 dobles grados internacionales
- 116 títulos de máster, 2 de ellos Erasmus Mundus
- 64 programas de doctorado, 24 de ellos con Mención de Excelencia

Según el *Recull de Dades Estadístiques* correspondiente al curso 2015-2016 y elaborado por el *Servei d'Anàlisi i Planificació*, en este momento la Universitat cuenta con:



- estudiantes de grado: 40.742³
- estudiantes de postgrado: 10.391⁴
- estudiantes de postgrados propios: 8.634⁵
- estudiantes de grado recibidos (incoming) en programas de intercambio internacional: 2.254⁶, que representa el 5,53% respecto del total de estudiantes de grado.
- estudiantes de la Universitat en otras universidades del mundo (outgoing): 1.784⁷



Estudiantes de la UV

2.2.2. Evidencias. Canales de comunicación

- Encuestas de satisfacción
- Página web
- Comisiones de biblioteca
- *Punts de llibre* y folletos informativos
- [Aula virtual](#)
- *Pregoner*
- *La Biblioteca Respon*
- *Bústia de Queixes, Suggeriments i Felicitacions*
- Plan Estratégico UV 2016-2019
- *Pla Director del Servei de Biblioteques i Documentació*
- *Carta de Serveis*
- Mostradores
- [Valora els cursos](#)
- Foros
- Alias de correo electrónico
- Redes sociales

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

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

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

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

⁷ Datos obtenidos de la carpeta 1.5.1. "Estudiants i estudiantes enviats per campus, centre i estudi".

2.2.3. Análisis del entorno: necesidades y expectativas

Analizadas las encuestas correspondientes a los años 2012-2016, hemos detectado los siguientes puntos de interés:

Puntos fuertes	
Instalaciones	• Espacios adecuados para el estudio y el aprendizaje
Fondos	• Libros impresos • Bases de datos
Web	• Catálogo • Estudiantes conocen la existencia de los servicios que se pueden realizar a través de la web
Servicios	• Préstamo • Sesiones de formación
Atención	• El personal ayuda a encontrar la información necesaria • Alta satisfacción con la atención y el trato del personal de biblioteca
Satisfacción general	• En todos los años la encuesta ha devuelto un índice general de satisfacción superior al 4



Estudiantes en la Biblioteca d'Humanitats

Puntos débiles	Propuestas de mejora	Agente
Número de puestos de lectura deficiente en época de exámenes	• Estudiar la posibilidad de buscar espacios alternativos	Dirección Bibliotecas

Solicitud información bibliográfica	Aumento difusión	<i>Secció Comunicació i Formació</i>
Falta conocimiento de los libros-e	Seguir con la difusión de libros-e desde las Bibliotecas: Plan de Difusión de Recursos-e 2016 (plan 2017)	<i>Secció Comunicació i Formació</i>
Puestos de trabajo en grupo	Ya se han ampliado en muchas bibliotecas, estudiar posibilidad de seguir ampliando en las que no	Dirección Bibliotecas
No acceder a formación por desconocimiento	Aumento difusión	<i>Secció Comunicació i Formació</i>
Ordenadores de consulta obsoletos en todas las bibliotecas	Mejorar equipamiento y sistema operativo de los terminales	Dirección Bibliotecas
Señalización biblioteca (Bca. Cc. Socials)	Grupo de trabajo (en proceso)	Dirección Bca. Cc. Socials
Pocos puestos de lectura en las salas (Bca.Cc. Salut)	Ampliación de los puestos de lectura en la planta de Hemeroteca (en proceso)	Dirección Bca. Cc. Salut
Priorizar en la bibliografía recomendada el libro en soporte electrónico	Cuando sea posible llevar a cabo	Secciones de Adquisiciones
Reorganización fondos en libre acceso (Bca. Humanitats)	Grupo de trabajo (en proceso)	Dirección Biblioteca Humanitats
Falta de control sobre reserva de puestos de lectura	Aumentar control aplicando la normativa	Dirección Bibliotecas
Enchufes (Bca. Ciències)	Aumentar enchufes	Dirección Bca. Ciències
Ampliación del horario habitual o durante todo el año a 24 horas	Explicar imposibilidad	<i>Direcció SBD</i>

Poco tiempo de préstamo y renovaciones ilimitadas	Estudiar posibilidad de aumentar renovaciones (en estudio)	<i>Direcció SBD</i>
Espacio de comedor	Estudiar la posibilidad de buscar espacios alternativos	<i>Vicegerència d'Assumptes Econòmics</i>

2.3. Personal de Administración y Servicios (PAS)

El Personal de Administración y Servicios (PAS) de la Universitat de València está integrado, de acuerdo con el artículo 179 de sus Estatutos, por los funcionarios y las funcionarias de las escalas correspondientes, por el personal laboral propio y por los funcionarios y las funcionarias de otras administraciones públicas, estos últimos mientras presten servicios en la Universitat de València en las situaciones administrativas previstas por la legislación vigente.

Según el *Recull de Dades Estadístiques* correspondiente al curso 2015-2016 y elaborado por el *Servei d'Anàlisi i Planificació*, el total del Personal de Administración y Servicios en la UV asciende a 1784⁸ personas.

El PAS del SBD, según los datos extraídos de la Relación de Puesto de Trabajo del año 2017 está formado por 219 personas entre personal funcionario, interino y contratado. Depende orgánicamente de *Gerència*, que ostenta la dirección superior de personal y, funcionalmente del *Vicerectorat de Cultura i Igualtat*. Dentro de este Vicerectorado se incluye el *Servei de Biblioteques i Documentació*, que se estructura como una unidad funcional única coordinada por la Dirección del Servei.

El PAS se estructura en grupos y subgrupos de acuerdo con la titulación exigida para acceder a la función pública según la legislación vigente.

Las funciones que tiene asignadas son de apoyo a la docencia, el estudio y la investigación en la UV a través de la puesta a disposición a la comunidad universitaria y a la sociedad en general, de una serie de servicios y recursos en diferentes soportes.

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

2.3.1. El PAS de la Universitat de València

El PAS se considera como un grupo de interés ya que pertenece a la estructura interna de la Universitat de València en el ejercicio de las funciones y servicios que presta a la comunidad universitaria y a la sociedad en general. Consecuentemente, este colectivo tiene un papel importante en el desarrollo de los procesos de aprendizaje, soporte a la docencia e investigación y otros procesos relacionados con la gestión y con el funcionamiento de la Universitat de València.

Este documento hace referencia, tanto al Personal de Administración y Servicios de la Universitat de València como al PAS adscrito al *Servei de Biblioteques i Documentació* de la UV.

El PAS del SBD se considera un grupo de interés concreto. A este colectivo, desde el curso 2011-2012 hasta la actualidad, se le ha pasado una encuesta anual específica para detectar sus necesidades. Su opinión es una fuente de información relevante para el funcionamiento y mejora de los servicios que el SBD ofrece. Una mayor satisfacción repercute en una mayor implicación en el trabajo diario, lo que proporciona una mayor calidad en los servicios ofrecidos.

2.3.2. Evidencias. Canales de comunicación

Los canales que recogen las opiniones, necesidades y expectativas son los siguientes:

- Encuestas anuales de satisfacción PAS
- Reuniones periódicas
- Grupos de trabajo
- *Bustia de Suggeriments, Queixes i Felicitacions de la UV*
- Junta Técnica
- *Comissió d'Usuaris i Usuàries*
- [Blog L'Àgora](#)
- [Espai de treball](#)
- Redes sociales
- *Carta de Serveis*
- Plan Estratégico UV 2016-2019
- *Pla Director del Servei de Biblioteques i Documentació*
- Lista de distribución
- Alias de correo electrónico/Espacios de disco compartidos
- Teléfono
- Correo-e
- *La Biblioteca respon*
- Formularios de la web

2.3.3. Análisis del entorno: necesidades y expectativas

Tras el análisis de las encuestas, las necesidades y expectativas del Personal de Administración y Servicios se resumen en el siguiente cuadro:

Puntos fuertes	
Recursos	• Fondos • Bases de datos
Política y estrategia	• Conocimiento de la misión • Conocimiento de la <i>Carta de Serveis</i> del SBD
Procesos	• El personal conoce quiénes son los responsables de cada servicio o biblioteca • Los principales procesos/tareas de mi puesto de trabajo están identificados, definidos y bien organizados • Evolución del trabajo, adaptándose a los cambios
Personas	• Conocimiento de las propias tareas • Conocimiento de la repercusión del propio trabajo • Ambiente de trabajo adecuado • Creación de los grupos de trabajo • Buena colaboración entre compañeros • Satisfacción de las personas usuarias • Comunicación fluida entre el personal • Buenas relaciones interpersonales
Liderazgo	• Implicación del SBD en la misión y valores de la UV



Biblioteca d'Educació

Puntos débiles	Propuestas de mejora	Agente
Mejorar la coordinación entre diferentes secciones o unidades	- Realizar Manuales de procedimientos - Mayor difusión de los proyectos que se llevan a cabo, impulsando la participación - Impulsar reuniones periódicas dentro y entre bibliotecas - Fomentar los grupos de trabajo - Elaboración del Plan de Comunicación Interna del SBD (en proceso)	<i>Direcció SBD / Direccions Biblioteques / Secció Comunicació i Formació</i>
Distribución de las cargas de trabajo	- Planificar un refuerzo en los puestos afectados, con personal de otras secciones de la propia biblioteca, cuando sea necesario - Localizar los picos de trabajo en las bibliotecas (inventario, préstamos en determinados días, visitas guiadas y formación al inicio de curso...) - Estudio de las cargas de trabajo por parte de Gerencia (en proceso)	<i>Direcció SBD / Gerència / Direccions Biblioteques</i>
Falta de comunicación, crítica constructiva y transparencia	- Fomentar la comunicación mediante reuniones periódicas - Reconocer y valorar el trabajo desarrollado - Elaboración de un Plan de Comunicación interna (en proceso)	<i>Direcció SBD / Direccions Biblioteques / Secció Comunicació i Formació</i>
La formación recibida no es suficiente para el desarrollo de tareas asignadas	<i>Dimecres de Formació:</i> formación a la Carta para PAS, para todo el personal, en sesiones de mañana y tarde, en horas de trabajo. (petición de 2013 y mantenida en la actualidad)	<i>Secció Comunicació i Formació / Servei de Formació Permanent i Innovació Educativa (SFPIE)</i>

	• Creación de las estancias formativas (2013) y mantenimiento de las estancias formativas (hecho) • Ofrecer el curso de C1 a todo el personal (hecho) • Curso de inglés (nivel inicial) (hecho) • Aumentar la calidad y cantidad de los cursos de formación ofrecidos por el SFPIE	
Posibilidad de promoción (2015) / mayor reconocimiento profesional	• Reconocimiento de las iniciativas profesionales	<i>Direcció SBD / Direccions Biblioteques</i>
Potenciar la transversalidad con otros servicios de la UV	• Creación de grupos de trabajo para incentivar la comunicación con otros servicios	<i>Direcció SBD / Direccions Biblioteques / Secció Comunicació i Formació</i>
Precariedad laboral e inestabilidad profesional	• Transmitir las quejas a la Dirección Técnica del SBD	<i>Direcció SBD / Gerència</i>
Remodelación del espacio de trabajo y aseo para el personal de les Seccions Centrals y Biblioteca Històrica	• Transmitir las quejas a la Unitat Tècnica	<i>Direcció SBD / Unitat Tècnica</i>
Tareas por definir	• Actualizar catálogo de funciones del personal del SBD	<i>Direcció SBD / Direccions Biblioteques / Gerència</i>
Mejorar la organización de la colección	• En proceso en diferentes bibliotecas	Direccions Biblioteques
Posibilidad de trabajar los sábados (personal de las bibliotecas de	• Estudiar la viabilidad de que el personal que trabaja en esas bibliotecas y quiera hacer la exclusiva en sábado,	Direcció SBD / Direccions Biblioteques / Gerència

Educació y Psicologia i Esport)	lo pueda hacer en otra biblioteca	
Eliminación de los depósitos de la Biblioteca de Humanitats	Estudiar la posibilidad de incrementar el libre acceso a los fondos	<i>Direcció SBD /</i> Dirección Bca. Humanitats



Biblioteca de Psicologia i Esport

2.4. Proveedores

2.4.1. Los proveedores de la UV

El *Servei de Biblioteques i Documentació* mantiene una red amplia de proveedores de contenidos, aplicaciones y servicios. Se trata de agentes externos al SBD y a la institución, y las relaciones que establecemos con ellos son críticas para el buen funcionamiento del servicio que ofrecemos a las personas usuarias. De ellos depende en gran parte la percepción que el usuario tiene de nuestro trabajo, por lo que la selección de proveedores y empresas de servicios y la buena gestión de la cadena de suministros son dos aspectos en los que debemos ser especialmente cuidadosos.

Tipos de proveedores, clasificados en función del producto o servicio que nos ofrecen:

CONTENIDOS	APLICACIONES	SERVICIOS
- Material bibliográfico en distintos soportes (papel, electrónico, almacenamiento de datos...) - Mobiliario	- Software de gestión bibliotecaria - Herramienta de descubrimiento - Aplicaciones para servicios concretos	Mantenimiento instalaciones (obras, fumigación, arcos anti-hurto, control accesos...)



• Ordenadores • Material inventariable y fungible	(gestión de publicaciones periódicas, gestor de contenidos web, etc.)	• Mantenimiento colección (catalogación, traslados, expurgo, gestión revistas...)
--	---	---

En la selección de proveedores, el *Servei de Biblioteques i Documentació* intenta primar criterios de compra acordes con los valores de la institución:

- Proveedores locales, de proximidad
- Compromiso con el medioambiente (que las empresas tengan estrategias de sostenibilidad responsable)
- Organizaciones reconocidas en materia de calidad
- Empresas con responsabilidad social ([RSE](#))
- Compra cooperativa de recursos (Club de Compras etc.)
- Potenciar la comunicación, el acceso a la información y su capacidad de respuesta
- Que se adecuen a nuestras expectativas
- Que cumplan con la [Declaració responsable i compromís sobre prevenció de riscos laborals](#) exigida en materia de prevención de riesgos laborales
- Que cumplan con el [Protocol de coordinació d'activitats empresarials per a contractes](#)

2.4.2. Evidencias. Canales de comunicación

El SBD mantiene un diálogo constante con los diferentes proveedores para alcanzar las soluciones más adecuadas a las necesidades de las personas usuarias. Para relacionarnos con nuestros proveedores utilizamos varios canales de comunicación:

- Contratos
- Acuerdos, convenios, licencias de uso...
- Reuniones y visitas comerciales
- Presentaciones de productos
- Información comercial y presupuestos
- Correos electrónicos
- Llamadas telefónicas etc.
- Formación presencial y virtual (webinars)
- Páginas web



Biblioteca de Ciències Socials

2.5. Partners

2.5.1. Los partners de la Universitat de València

El trabajo conjunto con otras bibliotecas universitarias y de investigación se viene desarrollando desde hace mucho tiempo y está recogido en las líneas de actuación estratégicas del actual Plan Estratégico de la Universitat de València 2016-2019. La colaboración se realiza tanto a nivel nacional como autonómico a través de la participación en redes y grupos de trabajo en diversas áreas de interés.

Actualmente los diferentes tipos de *partners* que podemos considerar son:

- Bibliotecas universitarias y especializadas de la comunidad
- Bibliotecas universitarias y especializadas españolas
- Otras bibliotecas
- Asociaciones profesionales

La Universitat de València es miembro de [REBIUN](#) (Red de Bibliotecas Universitarias) donde participa en varios grupos de trabajo: Aprendizaje e investigación (CRAI), Biblioteca digital 2.0 - Redes sociales, Repositorios y Patrimonio bibliográfico.

La Universitat de València participa en el proyecto [Dialnet](#) desde 2006 (vaciado de revistas, indización de obras colectivas y congresos editados por la Universitat). Desde 2004 el SBD es miembro de [GEUIN](#), el grupo español de usuarios del sistema de gestión de bibliotecas Millennium. Este grupo defiende los intereses de las bibliotecas que utilizan este software en España y actúa como portavoz ante la empresa *Innovative Interfaces Inc.*

Desde el año 2000 el SBD participa en [UNIRIS](#), grupo de cooperación y coordinación para la mejora de las adquisiciones en recursos de información científica y software orientado a la gestión de la información.

Otros proyectos cooperativos en los que participa son: [WorldCat](#) (OCLC), [CÀNTIC](#) (Catàleg d'Autoritats de Noms i Títols de Catalunya) y [C17](#) (Catálogo de Publicaciones Periódicas en Bibliotecas de Ciències de la Salut).

2.5.2. Evidencias. Canales de comunicación

- Página web
- Contacto personal
- Correo electrónico
- Plan Estratégico de la Universitat de València 2016-2019
- Pla Director del Servei de Biblioteques i Documentació
- Carta de Servicios
- Foros
- Alias de correo electrónico
- Redes sociales



Biblioteca de Ciències

2.6. Sociedad

2.6.1. La sociedad y la Universitat de València

En la definición de biblioteca universitaria realizada por [REBIUN](#) en 2013, esta se define como “un centro de recursos para el aprendizaje, la docencia y la investigación y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la Universidad/Institución en su conjunto. La biblioteca tiene como misión facilitar el acceso y la difusión de los recursos de información y colaborar en los procesos de creación del conocimiento a fin de contribuir a la consecución de los objetivos de la Universidad/institucionales, realizando las actividades que esto implica de forma sostenible y socialmente responsable.”

En esta definición no se hace una referencia explícita a la función social que realizan las bibliotecas universitarias, aunque estas están abiertas a la sociedad y los ciudadanos tienen acceso, física o virtualmente, a algunos de los servicios que se ofrecen.

En el artículo 3 del [Reglament de Règim Intern](#) del SBD, la biblioteca universitaria tiene la misión de gestionar los recursos de información y el fondo bibliográfico patrimonial de la Universitat, facilitar el acceso a los mismos y su difusión, colaborar en el proceso de creación del conocimiento y prestar servicios que contribuyan a la

consecución de los objetivos de la institución, todo ello dirigido a la comunidad universitaria y a la sociedad en general.

Respecto a la sociedad, las bibliotecas y los archivos que conforman el SBD son de uso público, promueven y permiten el libre acceso a la información a dos grupos de interés diferenciados:

1. Instituciones y colectivos con los que se ha llegado a algún tipo de acuerdo:
 - [Associació d'Amics i Antics Alumnes de la Universitat de València](#)
 - Profesores Educación Primaria y Secundaria
 - Estudiantes de la UNED
 - Colegios profesionales:
 - Colegio Oficial de Doctores y Licenciados en Filosofía y Letras y Ciencias
 - Colegio Oficial de Psicólogos
 - Colegio Oficial de Economistas
 - *Col·legi de Bibliotecaris i Documentalistes de la Comunitat Valenciana*
2. Personas sin vinculación regulada, es decir, sociedad en general. Tienen acceso a la consulta en sala de los fondos y a determinados servicios y actividades.

En la línea de responsabilidad social promovida por la institución (objetivo estratégico del [Pla Estratègic 2016-2019](#)), el SBD asume compromisos de sostenibilidad medioambiental, materializados en acciones desde todas las bibliotecas:

- Puntos de reciclaje: papel, pilas, tóner, bolígrafos, cartón, bombillas, plástico etc.
- Reducción del consumo de energía: luces de presencia, bombillas de bajo consumo, programación del apagado automático de los equipos informáticos de acceso libre, etc.
- Reciclaje de material informático: monitores, teclados, ordenadores, disquetes, etc.
- Participación en el programa de ahorro y eficiencia energética del Instituto Valenciano de Competitividad Empresarial (IVACE)

Además, el SBD cumple la normativa aplicable en [gestión medioambiental](#) y en [protección radiológica](#) y participa en los programas de sostenibilidad propuestas por la institución: [movilidad](#), [programas de ahorro energético](#), etc.



2.6.2. Actividades y servicios abiertos a la sociedad

- Página web del Servei de Biblioteques i Documentació a la que cualquier persona puede acceder, tanto a nivel nacional como internacional, pues se puede consultar en castellano, valenciano e inglés.
- Acceso y consulta en sala de la colección impresa y electrónica mediante los catálogos disponibles en la web [Trobes](#) y [Trobes+](#).
- Acceso a las salas de lectura de las bibliotecas, excepto en período de 24 horas.
- Acceso a la colección a personas usuarias externas mediante:
 - [Préstamo Interbibliotecario](#): el Servicio de Préstamo Interbibliotecario facilita a las personas usuarias registradas el acceso a documentos de otras bibliotecas. Asimismo, las bibliotecas de la Universitat de València también ofrecen sus fondos a otras bibliotecas e instituciones españolas y extranjeras que lo soliciten.
 - [PIV5U \(Préstamo Interuniversitario\)](#): En el marco del proyecto de conversión a Campus de Excelencia Internacional "Campus Habitat 5U", las cinco universidades públicas valencianas (UV, UPV, UA, UJI y UMH) han firmado un convenio para el desarrollo y utilización conjunta de los servicios de la biblioteca siendo uno de ellos el servicio de *Préstec Interuniversitari València Campus Hàbitat 5U* (PIV 5U). Las cinco universidades ponen a disposición del Personal Docente e Investigador y del Personal de Administración y Servicios los fondos bibliográficos de cada universidad mediante el préstamo domiciliario.
 - [Préstamo](#) de los fondos a miembros de instituciones con las que la Universidad ha firmado un convenio.
 - Acceso a la colección electrónica mediante la figura del "[Usuario Efímero](#)".
- Atención presencial y virtual sobre información bibliográfica especializada y actualizada.
- Apoyo a la política de acceso abierto mediante [RODERIC](#), el repositorio institucional de la Universitat de València, cuyos objetivos principales son recoger, preservar y dar visibilidad a la producción intelectual de la Universitat de València.
- Difusión de los fondos patrimoniales digitalizados a través del proyecto [Somni](#).



- Difusión de los fondos patrimoniales mediante su cesión temporal a exposiciones, tanto en la UV como en instituciones externas.
- Difusión de los fondos bibliográficos mediante boletines de novedades, guías, noticias en redes sociales y exposiciones nacionales e internacionales.
- Reproducción del fondo mediante fotocopadoras y escáneres, sujeto a las limitaciones de la Ley de Propiedad Intelectual.
- Solicitud de reproducción de obra antigua.
- Visitas guiadas a las bibliotecas (programa [Conèixer](#), visitas a la Biblioteca Històrica, Cartoteca etc.).
- Inserción laboral de personas con síndrome de Down mediante convenios específicos ([Fundación Asindown](#)).
- Donaciones solidarias de fondos UV.
- Acceso a internet mediante la figura del “[Usuario efímero](#)”.
- Participación en [Europeana Regia](#) (proyecto internacional de digitalización de manuscritos medievales y renacentistas).
- Difusión de tesis digitalizadas a través del [Projecte Cèsar](#).
- Organización y participación de jornadas y eventos.

2.6.3. Evidencias. Canales de comunicación

Las bibliotecas del SBD ofrecen diversos canales de comunicación con la sociedad, mediante los que se detectan las necesidades y expectativas y permiten una interacción directa con estos grupos de interés. Son los siguientes:

- *Bústia de Suggestiments, Queixes i Felicitacions de la UV*
- *La Biblioteca respon*
- Redes sociales (Facebook, Twitter, Pinterest)
- Correo-e
- Teléfono
- Atención personal
- Formularios de la web



Biblioteca Històrica

Bibliografía

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

GRANDA REVILLA, G. y TRUJILLO FERNÁNDEZ, R. *La gestión de los grupos de interés (Stakeholders) en la estrategia de las organizaciones*. Economía industrial 381, 71-76. 2011. [Consulta: 11 julio 2017]. Disponible en: https://www.academia.edu/25597760/LA_GESTI%C3%93N_DE_LOS_GRUPOS_DE_INTER%C3%89S_STAKEHOLDERS_EN_LA ESTRATEGIA DE LAS ORGANIZACIONES?auto=download

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

UNIVERSIDAD DE ALCALÁ. Memoria EFQM 2015. Anexo. Biblioteca [Consulta: 11 julio 2017] Disponible en: https://biblioteca.uah.es/biblioteca/documentos/MEMORIA_EFQM%20_UAH_2015%20_NEXO_vsfinal.pdf

UNIVERSIDAD DE GRANADA. Memoria EFQM 2016 Biblioteca Universitaria. [Consulta: 11 julio 2017] Disponible en: http://biblioteca.ugr.es/pages/biblioteca_ugr/evaluacion/efqm-500/memoria5002016renovacion/

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA. Biblioteca Universitaria. Preu: Plan de recogida de expectativas de los usuarios [Consulta: 11 julio 2017] Disponible en: <http://www.uma.es/publicadores/biblioteca/wwwuma/PLANPREU.pdf>

UNIVERSIDAD DE SEVILLA. Expectativas de los usuarios de la BUS. Informe. Biblioteca. [Consulta: 11 julio 2017] Disponible en: https://bib.us.es/sites/bib3.us.es/files/expectativas_usuarios.pdf

UNIVERSITAT DE VALÈNCIA. Carta de Serveis. Servei de Biblioteques i Documentació. 2015. [Consulta: 11 julio 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 julio 2017] Disponible en: http://www.uv.es/igualtat/GUIA/GUIA_VAL.pdf



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

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

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

<http://www.uv.es/sgeneral/Reglamentacio/Doc/Estudis/C72.pdf>



ANEXO: Tablas resumen

GRUPOS DE INTERÉS SBD UV. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS

GRUPO DE INTERÉS	SEGMENTO DE GRUPO DE INTERÉS	AGENTES	CANALES DE COMUNICACIÓN
COMUNIDAD UNIVERSITARIA			
PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR (PDI)	PDI	Direcció SBD, Seccions Centrales y Direcciones Bibliotecas	Encuestas de satisfacción PDI, página web SBD, Comisiones de usuarios de la Biblioteca, pantallas informativas, microsite biblioteca (novedades), Pregoner, “ <i>La Biblioteca Respon</i> ”, <i>Bústia de Queixes</i> , <i>Suggestiments i Felicitacions</i> , encuestas a los investigadores, <i>Carta de Serveis</i> , Plan Estratégico UV 2016-2019, <i>Pla Director SBD</i> , alias de correo electrónico, redes sociales
	PDI visitante		Página web SBD, pantallas informativas, microsite biblioteca (novedades), “ <i>La Biblioteca Respon</i> ”, <i>Bústia de Queixes</i> , <i>Suggestiments i Felicitacions</i> , <i>Carta de Serveis</i> , Plan Estratégico UV 2016-2019, <i>Pla Director SBD</i> , alias de correo electrónico, redes sociales
	Personal investigador en formación		Página web SBD, pantallas informativas, microsite biblioteca (novedades), “ <i>La Biblioteca Respon</i> ”, <i>Bústia de Queixes</i> , <i>Suggestiments i Felicitacions</i> , encuestas a los investigadores, <i>Carta de Serveis</i> , Plan Estratégico UV 2016-2019, <i>Pla Director SBD</i> , alias de correo electrónico, redes sociales

GRUPOS DE INTERÉS SBD UV. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS			
GRUPO DE INTERÉS	SEGMENTO DE GRUPO DE INTERÉS	AGENTES	CANALES DE COMUNICACIÓN
COMUNIDAD UNIVERSITARIA			
ESTUDIANTES	Estudiantes de Grado	Direcció SBD, Direccions Bibliotecas, Secció Comunicació i Formació, Seccions de Adquisicions, Vicegerència d'Assumptes Econòmics	Encuestas de satisfacció, Pàgina web, Comisiones de biblioteca, <i>Punts de llibre</i> y folletos informativos, Aula virtual, Pregoner, " <i>La Biblioteca Respon</i> ", <i>Bústia de Queixes</i> , <i>Suggestiments i Felicitacions</i> , Plan Estratégico UV 2016-2019, <i>Pla Director SBD</i> , <i>Carta de Serveis</i> , Mostradores, " <i>Valora els cursos</i> ", foros, alias de correo electrónico, Redes sociales
	Estudiantes de Postgrado: Máster		
	Estudiantes de Postgrado: Doctorado		
	Estudiantes de doble titulación		
	Estudiantes de doble período (personas con discapacidad)		
	Estudiantes Erasmus+		
	Estudiantes de convenios		
	Estudiantes Nau Gran		

GRUPOS DE INTERÉS SBD UV. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS			
GRUPO DE INTERÉS	SEGMENTO DE GRUPO DE INTERÉS	AGENTES	CANALES DE COMUNICACIÓN
COMUNIDAD UNIVERSITARIA			
PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS (PAS)	PAS general	Direcció SBD, Secciones Centrales y Direcciones Bibliotecas	<i>Bústia de Queixes, Suggeriments i Felicitacions</i> , Redes sociales, <i>Carta de Serveis</i> , Plan Estratégico UV 2016-2019, <i>Pla Director SBD</i> , “ <i>La Biblioteca Respon</i> ”, correo-e, teléfono, atención personal
	PAS SBD		Encuestas anuales de satisfacción PAS, reuniones periódicas, Grupos de trabajo, <i>Bústia de Queixes, Suggeriments i Felicitacions</i> , <i>Junta Tècnica</i> , <i>Comissió d'Usuaris i Usuàries</i> , <i>Blog L'Àgora</i> , <i>Espai de treball</i> , Redes sociales, <i>Carta de Serveis</i> , Plan Estratégico UV 2016-2019, <i>Pla Director SBD</i> , Lista de distribución, alias/espacios de disco, correo-e, teléfono, atención personal

GRUPOS DE INTERÉS SBD UV. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS			
GRUPO DE INTERÉS	SEGMENTO DE GRUPO DE INTERÉS	AGENTES	CANALES DE COMUNICACIÓN
PROVEEDORES			
PROVEEDORES	CONTENIDOS: material bibliográfico en distintos soportes, etc.	Direcció SBD, Servei de Contractació Administrativa, Gerència, Serveis Jurídics	Contratos, acuerdos, convenios, licencias de uso, reuniones y visitas comerciales, presentaciones de productos, información comercial y presupuestos, correo-e, teléfono, formación presencial y virtual (webinars), páginas web
	APLICACIONES: programas, etc.		
	BIENES Y SERVICIOS: mobiliario y equipamiento, material fungible, encuadernaciones, etc.		

GRUPOS DE INTERÉS SBD UV. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS			
GRUPO DE INTERÉS	SEGMENTO DE GRUPO DE INTERÉS	AGENTES	CANALES DE COMUNICACIÓN
PARTNERS			
PARTNERS	Bibliotecas universitarias y especializadas de la Comunidad Valenciana	Direcció SBD, Seccions Centrals y Direcciones Bibliotecas	Página web, contacto personal, correo-e, Plan Estratégico UV 2016-2019, <i>Pla Director SBD</i> , <i>Carta de Serveis</i> , foros, alias de correo-e, Redes sociales
	Bibliotecas universitarias y especializadas españolas		
	Otras bibliotecas		
	Asociaciones profesionales		

GRUPOS DE INTERÉS SBD UV. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS			
GRUPO DE INTERÉS	SEGMENTO DE GRUPO DE INTERÉS	AGENTES	CANALES DE COMUNICACIÓN
SOCIEDAD EN GENERAL			
INSTITUCIONES Y COLECTIVOS CON LOS CUALES LA UV HA FIRMADO UN CONVENIO	<i>Associació d'Amics i Antics Alumnes de la Universitat de València</i>	Direcció SBD, Secciones Centrales y Direcciones Bibliotecas	<i>Bústia de Suggestiments, Queixes i Felicitacions, La Biblioteca Respon</i> , Redes sociales, correo-e, teléfono, atención personal, formulario de incidencias de préstamo
	Profesores Educación Primaria y Secundaria		
	Estudiantes de la UNED		
	Colegios profesionales:		
	- Colegio Oficial de Doctores y Licenciados en Filosofía y Letras y Ciencias		
	- Colegio Oficial de Psicólogos		
	- Colegio Oficial de Economistas		
	- <i>Col·legi de Bibliotecaris i Documentalistes de la Comunitat Valenciana</i>		
USUARIOS EXTERNOS	Sociedad en general		



**Servei de Biblioteques
i Documentació**



Grupo de trabajo “Necesidades y expectativas de los grupos de interés del SBD” compuesto por:

Silvia Arranz
Jose Manuel Barrueco
Beatriz Climent
M^a Luisa Estela (secretaria)
Cristina Garcia Testal
Blanca Llopis (responsable)