

GESTIÓ DE LES MILLORES DE L'SBD

Servei de Biblioteques i Documentació de la
Universitat de València

2024



Gestió de les millores de l'SBD

Què és una millora?

Les millores són aquelles accions que posem en marxa per tal de continuar adaptant-nos a les necessitats i expectatives dels nostres grups d'interès i també per a incrementar la nostra eficiència de costos, de temps, d'energia i de reducció de recursos.

Aquestes accions es poden classificar en diverses categories:

- De manteniment
- D'accessibilitat
- De sostenibilitat
- De millora de les condicions de treball
- De millora de les condicions ergonòmiques dels espais de l'SBD
- D'introducció de nous serveis en tot el servei o en una biblioteca o arxiu
- De creació de nous espais per als nostres usuaris
- Tasques diàries

Les accions de millora afecten a tots els aspectes del nostre servei i per això es relacionen amb les línies estratègiques, amb els processos del servei i amb els grups d'interès a qui van destinades. A més, tenen un impacte en els Objectius de Desenvolupament Sostenible.

Qui pot suggerir millores?

Tot el personal de l'SBD així com la resta de grups d'interès del servei poden proposar millores.

Quan s'han de comunicar les millores?

Les millores es poden comunicar en qualsevol moment de l'any, mitjançant els diversos canals de que disposa el servei per aquesta finalitat.

Quins són els canals per a indicar possibles millores?

- Bústia SQiF
- Enquestes de satisfacció
- Correu electrònic a la secció de qualitat
- Document de recollida de millores
- Reunions amb els responsables del servei
- Comité de qualitat

Com s'informa de les millores?

Es fan diferents informes disponibles tant a l'espai de treball com a la web del servei.

- Informes enquestes de satisfacció
- Informe de millores del servei anual
- Informe de la Bústia per any natural
- Document de recollida de Millores en *Espai de treball*
- Difusions en microformacions i correu electrònic
- Reunions del Comité de qualitat.

Quan una millora ha sigut proposada per una persona concreta se li informa directament de les accions realitzades per a implementar-la o de les condicions que impedeixen la seua aplicació.

On recopilem les millores?

Les millores de l'SBD es recopilen en el document *Millores SBD Any* en l'Espai de treball de Teams i es publica un informe al web quan finalitza l'any natural.

Calendari de seguiment

GENER	Informe Bústia any anterior	Elaboració document Millores SBD Any natural	Correu apertura document Millores any natural	Presentació al Comité de qualitat de la implementació de millores de l'any anterior
FEBRER	Difusió SBD Informe Millores Any anterior Personal i Web SBD			
MARÇ	Realització enquestes de satisfacció			
ABRIL	Informe enquestes de satisfacció			
MAIG	Correu recordatori introducció Millores any natural			
JUNY	Reunió Comité de Qualitat Millores en marxa any vigent			
JULIOL				
AGOST				
SETEMBRE	Correu recordatori introducció Millores any natural			
OCTUBRE	Reunió Comité de Qualitat Millores en marxa any vigent			
NOVEMBRE				
DECEMBRE	Correu tancament document Millores any			