

NECESSITATS I EXPECTATIVES DELS GRUPS D'INTERÈS

Servei de Biblioteques i Documentació de la
Universitat de València

2025



NECESSITATS I EXPECTATIVES DELS GRUPS D'INTERÈS

Servei de Biblioteques i Documentació de la
Universitat de València

2025

Necessitats i expectatives dels grups d'interès del Servei de Biblioteques i Documentació de la Universitat de València 2025

Necessitats i expectatives dels grups d'interès del Servei de Biblioteques i Documentació de la Universitat de València 2025	2
Introducció	3
Justificació	4
Classificació	6
Ponderació	10
Canals de comunicació	11
Fonts d'informació de necessitats i expectatives	12
Metodologia per a l'anàlisi de les necessitats i expectatives	13

Introducció

El Servei de Biblioteques i Documentació té una trajectòria destacada en l'anàlisi de les necessitats i expectatives dels diferents grups d'interès, que es va materialitzar en un document publicat el 2017. Aquest document ha servit de guia per a comprendre i atendre les demandes de la comunitat. Ara, en relació amb la transformació del servei i els canvis recents en l'entorn bibliotecari, es considera fonamental realitzar una revisió d'aquest document per a assegurar que continua alineant-se amb les noves necessitats i expectatives dels usuaris.

El **propòsit** d'aquest projecte és identificar els grups d'interès relacionats amb el Servei de Biblioteques i Documentació de la Universitat de València, establir una metodologia per comprendre les seues necessitats i expectatives, tant presents com futures, ponderar aquests grups en funció de la seua rellevància per al servei i establir-hi els canals de comunicació unidireccionals i bidireccionals que mantenim.

Aquests passos són essencials per al desenvolupament d'una estratègia efectiva, que optimitze tant el treball com els recursos invertits.

Seguint el model EFQM, definim els **grups d'interès** com “una persona, grup o entitat que té un interès directe o indirecte en l'organització, les seues activitats i rendiment, perquè poden afectar l'organització o ser afectats per aquesta”.

Per tant, identificar aquests grups d'interès, analitzar-los i comprendre'ls a fons és la base fonamental perquè el treball estiga ben orientat i siga útil i eficaç quant als resultats.

Amb aquest objectiu naix aquest projecte: definir aquests grups d'interès relacionats amb el Servei de Biblioteques i Documentació de la Universitat de València a fi de crear canals de comunicació que permeten identificar i satisfer les seues necessitats i expectatives, tant presents com futures, mitjançant una estratègia efectiva.

Per aconseguir una gestió eficaç i sostenible, cal **ponderar** la importància dels diferents grups d'interès. Això ha de permetre prioritzar accions i recursos de manera que els esforços tinguen un major impacte en les decisions actuals i futures.

La col·laboració i la comunicació fluida amb els grups d'interès ha de reforçar les nostres relacions a partir de la confiança, cosa que millorarà la reputació i permetrà anticipar-nos a possibles conflictes abans que es produïsquen i crear una xarxa de suport present i futura.

No solament s'han d'identificar aquestes necessitats i expectatives, també s'han de dissenyar els sistemes de **comunicació** de manera que s'adapten amb facilitat als canvis que se succeeixen contínuament, perquè la comunicació siga dinàmica i flexible, perquè el diàleg establert siga enriquidor per a tots i perquè les relacions establertes siguen sòlides i permeten identificar ràpidament les noves expectatives que sorgisquen en els grups d'interès.

Per tant, perquè aquesta necessària flexibilitat puga ser aplicada a l'avaluació dels resultats, s'ha elaborat l'informe de necessitats i expectatives **anual**, amb els resultats actualitzats per a cada nova recollida de dades o cada vegada que es realitzen millores, en consonància amb la Direcció del Servei, els responsables de biblioteques, arxius i seccions centrals i amb el comitè de qualitat, de manera que tots els que formen part del Servei puguin contribuir a aquestes millores.

Mitjançant la **implicació** dels grups d'interès, amb la consulta contínua sobre les seues demandes i la seua opinió sobre les mesures de millora aplicades, els cursos de formació impartits, el redisseny d'espais o les accions realitzades en alineació amb l'Agenda 2030, s'aconsegueix analitzar l'impacte del propòsit i la missió sobre aquests grups.

Justificació

Fruit dels canvis que han tingut lloc aquests darrers set anys, s'ha considerat necessari repensar el contingut plasmat en el document de 2017 de necessitats i expectatives. Algunes de les actuacions realitzades han sigut les que s'indiquen a continuació. Aquestes modificacions asseguren que el Servei de Biblioteques i Documentació es mantinga alineat amb les necessitats i expectatives actuals dels usuaris.

1. Actualització de la segmentació dels grups d'interès.

CLIENTS passa a ser USUARIS

PDI. *S'afegeix PTGAS investigador. Aquest subgrup, juntament amb PDI assistencial i associats, no pot accedir al servei del Portal de Producció Científica i a més se'ls dona una formació especial en investigació. S'actualitza la nomenclatura de la LOSU Profesor Permanente Laboral*

ESTUDIANTS. *S'eliminen els estudiants de conveni i es modifiquen els usuaris Erasmus per estudiants de mobilitat.*

PTGAS. *S'inclou el PTGAS general de la Universitat dins del grup Usuaris, sense cap segmentació extra. S'inclouen els usuaris dels arxius, que són personal de la Universitat, PTGAS principalment.*

ANTICS USUARIS. *Es mou de Societat a Usuaris.*

INVERSORS I REGULADORS. *No estaven definits el 2017.*

SOCIETAT. *Es modifica la classificació i es defineixen de manera més extensa els diferents grups que el conformen. S'afegeixen els mitjans de difusió que no eren presents en l'edició de 2017.*

PARTNERS. *Se segmenta pel tipus de producte/servei. S'indiquen els partners interns i externs.*

PROVEÏDORS. *Se segmenta pel tipus de classificació establerta en la Plataforma de Contractació del Sector Públic, sistema Licit@: serveis, subministraments i obres.*

2. Inclusió de la ponderació dels grups d'interès.

3. Actualització dels canals de comunicació.

En relació amb aquest punt, a més, s'han executat diverses actuacions relatives a les enquestes de satisfacció des de diferents punts de vista:

Noves enquestes:

- Enquestes Societat per a estudiants NO UV.
- Enquestes Partners (s'ha modificat l'enquesta del 2021 i s'hi han afegit preguntes sobre recomanació del Servei, Net Promote Score).

- Enquestes sobre espais.

Ampliació d'enquestes:

- Enquestes sobre accessibilitat a biblioteques. Els resultats s'han afegit a les necessitats i expectatives dels grups d'interès dins del **Document de necessitats i expectatives anual** que no es van considerar en l'edició de 2017. A més, el 2024 s'ha creat una nova versió de l'enquesta i s'ha ampliat el públic destinatari.

Millores en enquestes:

- Enquestes de satisfacció PDI, PTGAS i estudiants. S'hi han afegit preguntes sobre recomanació del Servei, NPS, sobre necessitats i expectatives presents i futures i s'ha millorat la redacció dels enunciats.
- Millora enquestes Proveïdors. S'hi han afegit preguntes sobre recomanació del Servei i NPS i sobre la seua percepció de l'impacte de l'SBD en els objectius de desenvolupament sostenible.
- Millora enquestes Reguladors i finançadors. S'hi han afegit preguntes sobre recomanació del Servei i NPS.
- Enquestes de personal amb discapacitat. Millora de les enquestes de la Unitat de DiscapacitatUV sobre l'ús dels espais i dels serveis d'aquest grup d'interès.

Classificació

USUARIS	
PDI	Catedràtic d'universitat Titular d'universitat Ajudants Doctors/es Associats/des Substituts/es Emèrits/es Permanents Laborals Visitants Distingits/des PDI assistencial Personal Investigador Personal Investigador en formació
ESTUDIANTS	Estudiants de grau Estudiants de postgrau: • Màster • Doctorat Estudiants de doble titulació Estudiants amb discapacitat Estudiants de mobilitat (inclou la mobilitat nacional i internacional, tant d'estudis com de pràctiques) Estudiants Nau Grau
PTGAS	PTGAS general UV
ANTICS USUARIS	Antics alumnes; Amics i Antics Alumnes Professors i PTGAS jubilats

PERSONES	
PTGAS SBD	PTGAS Servei de Biblioteques i Documentació

INVERSORS I REGULADORS	
INVERSORS	<i>Generalitat Valenciana</i> <i>Ministeri d'Universitats</i> <i>Ministeri de Treball i Economia Social</i> <i>Ministeri d'Igualtat</i> <i>Ministeri de Cultura i Esport</i> <i>Universitat de València</i> <i>Diputació de València</i>
REGULADORS	EXTERNS • <i>Generalitat Valenciana</i> • <i>Ministeri d'Universitats</i> • <i>Ministeri de Treball i Economia Social</i> • <i>Ministeri d'Igualtat</i> • <i>Ministeri de Cultura i Esport</i>

	INTERNS • Consell de Govern • Comissió SBD • Servei de Llengües i Política Lingüística • Servei de Prevenció • Reglament d'execució pressupostària UV
--	--

SOCIETAT	
RELACIÓ DIRECTA AMB LA UV	Clients potencials (personal preuniversitari): • Estudiants de primària; Nau dels Xiquets, Nau Jove, CEIP • Estudiants de secundària/batxillerat; IES, instituts IES La Marxadella (Torrent), IES Serra Perenxisa (Torrent) i IES Dr. Peset Aleixandre (Paterna) Institut Orriols... Ciutadania (veïns, opositors...)
GRUPS / ASSOCIACIONS, SOCIALS I CULTURALS (amb interessos i valors compartits amb la UV)	Socials (institucions socials, associacions, ONG): • Associacions de veïns, CONCAES (presó), Asindown, Psicòlogues i Psicòlegs Sense Fronteres, CREAP (Centre de Referència Estatal d'Atenció Psicosocial a Persones amb Trastorn Mental Greu de València, dependent de l'IMSERSO), ONG Bisila Bokoko African Literacy Project, Hospital Guinea Equatorial, Col·lectiu Adiem Ontinyent (associació per a la defensa i integració del malalt mental) Culturals: • Museus, biblioteques, institucions culturals, Museu de la Impremta (el Puig); Fundació María Antonia Clavel (Xelva); Fundació FULL (A viva veu); Acadèmia Valenciana de la Llengua; Biblioteca Valenciana • Grups culturals: club de lectura Alejandría de la Facultat de Medicina, club de lectura l'Associació Dones Feministes d'Alboraia, Acció Cultural, Voluntaris Culturals UV, Col·lectiu Ovidi Monllor • Turistes i empreses turístiques: visites guiades/exposicions Difusió: • Mitjans de comunicació • Xarxes socials

PARTNERS I PROVEÏDORS	
PARTNERS	EXTERN: • Cooperació (GT): BUVAL, CRUE, Rebiun, Fesabid, Expania, CAU • Catàleg (CC): OCLC: WorldCAT, BUVAL, C17, CRUE, Rebiun, Dialnet, CÀNTIC, Catàleg Col·lectiu de Patrimoni Bibliogràfic • Adquisicions (\$): UNIRIS, FECYT • Formació (L): COBDCV, Erasmus Staff Week, SEDIC • Préstec interbibl. (PI): C17, Biblioteques mèdiques no universitàries, BUVAL, Rebiun • Arxius. CAU, AAV, Abarcelona • LIBER

	IFLA INTERN: • Servei de Publicacions • SFPIE • Servei d'idiomes • Servei d'Informàtica • Web i Màrqueting • Unitat de Qualitat • Diversitats UV • Extensió Universitària • Servei d'Investigació • Servei de Llengües i Política Lingüística • TAU • Relacions Internacionals • Serveis Jurídics • Gabinet de Premsa • <i>Responsables de gestió de la UV (membres dels equips deganals + equips directius instituts i centres + Consell de Direcció UV)</i>
PROVEÏDORS	SERVEIS: • Plataforma de Serveis Bibliotecaris (PSB), que ofereix el programari integral per a la gestió de les activitats i recursos de la biblioteca, com el catàleg en línia, el préstec de materials, la gestió d'usuaris i altres funcions administratives • Accés a continguts digitals, mitjançant compra a perpetuïtat o subscripció, a bases de dades de revistes acadèmiques, llibres electrònics, recursos multimèdia i altres materials en línia • Catalogació • Trasllat de material • Restauració de llibres i enquadernació • Digitalització de col·leccions • Disseny i impressió de cartelleria, fullets, catàlegs, etc. • Gestió de residus (material bibliogràfic i d'aparells electrònics obsolets) • Manteniment d'edificis i dipòsits (càmeres de seguretat, control del clima, fotocopiadors, etc.) • Certificació d'accessibilitat universal AENOR i d'excel·lència EFQM • Servei de fotografia • Informadors d'accés i control de sales SUBMINISTRAMENTS: Material bibliogràfic • iLlibres: a l'hora de seleccionar els diferents proveïdors, es té en compte diversos criteris que es basen en la localització (preferentment empreses locals), especialitat temàtica, idiomàtica o en el tipus de fons que subministra (llibres electrònics, llibre sud-americà, llibres de segona mà...) • Subscripcions de revistes • Bases de dades Mobiliari d'oficina i de biblioteca

	Material d'oficina i de conservació Material informàtic i electrònic Instal·lacions de xarxa sense fils, fibra òptica, aire condicionat... Aigua OBRES I SERVEIS S'identifiquen alguns proveïdors interns, com TAU i Manteniment UV
--	--

Revisió de la identificació dels grups d'interès

Es du a terme una revisió **anual** dels diferents grups d'interès i la seua segmentació i ponderació. Es tracta d'una segmentació estable, però nous serveis o noves activitats poden modificar aquesta estructura. Es considera necessari revisar la segmentació una vegada l'any amb l'equip de treball de Necessitats i Expectatives del Servei.

Es publica la segmentació dels grups d'interès en el mateix document, cosa que permet una transparència total i facilita la consulta de tots els membres implicats. Aquesta pràctica assegura que totes les parts interessades estan informades dels criteris de segmentació i de qualsevol canvi que puga afectar la seua categorització o ponderació dins del servei.

Calendari: Anual. Octubre.

Ponderació

Ateses les regles del model EFQM, s'estableix la ponderació següent:

GRUP	
USUARIS	30
PERSONES	30
INVERSORS I REGULADORS	15
SOCIETAT	15
PARTNERS I PROVEÏDORS	10

Justificació de la ponderació:

INFLUÈNCIA. Grau d'influència que té el grup d'interès sobre la presa de decisions en l'organització.

Baixa	No afecta la planificació
Mitjana	Els requisits afecten significativament la planificació
Alta	Qualsevol requisit és prioritari i afecta significativament activitats fonamentals

URGÈNCIA. Urgència que els requisits plantejats per aquest grup d'interès afecten la planificació.

Baixa	No afecta la planificació
Mitjana	Els requisits afecten significativament la planificació
Alta	Qualsevol requisit és prioritari i afecta significativament activitats fonamentals

LEGITIMITAT. Tots el grups d'interès són importants en funció del seu àmbit d'actuació. La seua ponderació sempre és alta. Aquesta legitimitat els inclou dins de la segmentació, però no entra en la ponderació perquè no en modifica el resultat.

GRUP	INFLUÈNCIA	URGÈNCIA	TOTAL
USUARIS	Alta	Alta	30
PERSONES	Alta	Alta	30
INVERSORS I REGULADORS	Alta	Mitjana	15
SOCIETAT	Mitjana	Baixa	15
PARTNERS I PROVEÏDORS	Baixa	Baixa	10

Canals de comunicació

S'identifiquen els canals de comunicació que utilitzem amb els diferents grups d'interès de la manera següent:

ACTIVITATS D'EXTENSIÓ CULTURAL	Sessions de benvinguda, visites guiades, actes de difusió cultural: exposicions, actes, presentacions, concerts, xarrades, concursos i jornades. Comissions d'usuaris
DIFUSIÓ INFORMACIÓ SERVEIS	Blogs, xarxes socials, web i guies. Reunions amb departaments
ATENCIÓ I INFORMACIÓ	Taulells, La Biblioteca Respon, telèfon, PuntSí, màquines d'autoprèstec. Xarxes socials
BÚSTIA BSQF	
CORREU ELECTRÒNIC	Llistes de correu: pregoner, biblioteques, correus directes
ENQUESTES	Satisfacció, valoració dels serveis i activitats (suport, Tens la Paraula) i dels cursos
PUBLICITAT INSTITUCIONAL	Pantalles informatives, marxandatge, cartells, OpisUV (pantalles informatives i tòtems)
TREBALL INTERN	Butlletins (Novetats, Tecnis Today), DiscUV, MS Teams, reunions, equips de treball, Junta Tècnica, comissions de l'SBD, espai de treball
FORMACIONS	SFPiE, microformacions, sessions de formació a la carta, formació organitzada per l'SBD

Fonts d'informació de necessitats i expectatives

Grup	Fonts d'informació
ESTUDIANTS	Enquestes satisfacció anuals Enquestes UVDiscapacitat - ús biblioteques Enquestes Aprèn i de formació Projecte Tens la Paraula Bústia BSQF Correu electrònic
PDI	Enquestes de satisfacció Enquestes investigadors Col·laboració directa Bústia BSQF Correu electrònic
PTGAS	Enquesta arxiu intermedi i històric Bústia BSQF Correu electrònic
PERSONES	Enquestes satisfacció general Enquestes postformació Bústia BSQF Correu electrònic Entrevistes personals Reunions
INVERSORS I REGULADORS	Enquestes satisfacció Bústia BSQF Correu electrònic
SOCIETAT	Enquestes satisfacció Enquestes estudiants externs anual QR Enquesta Dia del Llibre Enquestes investigadors externs Bústia BSQF Correu electrònic
PARTNERS	Enquesta de satisfacció Bústia BSQF Correu electrònic Reunions
PROVEÏDORS	Enquesta de satisfacció Bústia BSQF Correu electrònic Reunions

Metodologia per a l'anàlisi de les necessitats i expectatives

Les necessitats i expectatives dels grups d'interès de les biblioteques universitàries i els arxius estan en constant evolució. Per respondre adequadament a aquestes demandes canviants, el Servei du a terme diverses accions al llarg de l'any per arreplegar i analitzar la informació rellevant. Aquesta és fonamental no sols per a la presa de decisions informada i efectiva, sinó també per a anticipar-nos al futur i preparar-nos per a les noves tendències i necessitats que puguin sorgir.

Per garantir una resposta àgil i adequada, totes les dades recopilades es documenten en un annex, que s'actualitza cada vegada que es recullen noves necessitats o expectatives. Així, assegurem que les nostres actuacions estan sempre alineades amb els requeriments actuals dels nostres usuaris i altres grups d'interès, cosa que afavoreix una millor experiència i servei per a tothom, tant en el present com en el futur.

A més, abans de començar o avaluar qualsevol projecte, es tenen en compte les necessitats i expectatives registrades en l'annex. D'aquesta manera, ens assegurem que cada iniciativa està ben enfocada i respon de manera efectiva als interessos i necessitats dels nostres usuaris, cosa que garanteix l'èxit i la rellevància dels nostres projectes.

A continuació, es descriu una metodologia detallada, que inclou una cronologia de les actuacions al llarg d'un any, per analitzar i satisfer les necessitats i expectatives dels grups d'interès.

1. Anàlisi de fonts d'informació

Abans de realitzar un nou llançament d'accions, s'avaluen els mètodes i les fonts d'informació de recollida de dades per a efectuar les modificacions necessàries. Aquesta avaluació assegura que les dades obtingudes són precises i rellevants, cosa que permet ajustar les estratègies per a millorar l'eficàcia de les accions implementades.

És el moment de plantejar nous ítems sobre els quals recopilar informació, modificar la redacció, avaluar les eines de recollida, plantejar noves eines, etc.

Calendari: octubre-gener.

Responsable: Coordinació de Qualitat en la Gestió Bibliotecària, Comitè de Qualitat i Unitat de QualitatUV, en col·laboració amb altres responsables en funció de les dades a recollir.

2. Campanya de difusió de recollida de dades

És crucial dur a terme una campanya de màrqueting per anunciar la recollida d'informació dels grups d'interès perquè assegura una participació àmplia i representativa. Una campanya ben dissenyada augmenta la seua visibilitat i motiva els diferents grups d'interès a contribuir-hi amb les seues opinions. A més, una difusió efectiva ajuda a recollir dades més fiables i variades, cosa que permet una millor comprensió de les necessitats i expectatives de tots els usuaris del servei. Així, es poden implementar millores més encertades i ajustades a la realitat dels usuaris.

Calendari: febrer (enquestes de satisfacció anuals de PTGAS, PDI i Estudiants) i puntualment en el moment de fer noves accions.

Responsable: Secció de Comunicació i Formació - Coordinació de Web i Màrqueting - en col·laboració amb altres responsables en funció de les dades que es vol recollir.

3. Recollida de dades

Per a assegurar una recollida de dades efectiva, cal establir els mètodes, els llocs i els mitjans de comunicació més adients. En primer lloc, s'han de definir les eines que es faran servir, com enquestes, grups de conversa, reunions, etc.; a més, s'han d'identificar els espais físics i virtuals on es troben els grups d'interès, com ara aules, biblioteques, centres d'estudi i plataformes en línia de la Universitat.

Calendari: febrer-març (enquestes de satisfacció anuals de PTGAS, PDI i Estudiants) i puntualment en el moment de fer noves accions.

Responsables: Coordinació de Qualitat en la Gestió Bibliotecària, Secció de Comunicació i Formació - Coordinació Web i Màrqueting- , Unitat de QualitatUV i Unitat DiscapacitatUV, amb la col·laboració de les diferents seccions, biblioteques o arxius implicades en cada moment.

4. Anàlisi de dades

Per a dur a terme una anàlisi de dades exhaustiva, cal combinar mètodes quantitatius i qualitatius. En l'anàlisi quantitativa, s'utilitzen eines estadístiques per a analitzar les dades numèriques obtingudes de les enquestes i els registres d'ús, cosa que permet identificar patrons i tendències clau. D'altra banda, l'anàlisi qualitativa implica la interpretació de les respostes obertes de les enquestes i les entrevistes, amb l'objectiu d'entendre les motivacions i expectatives dels usuaris. Aquesta combinació d'anàlisis proporciona una visió més completa i matisada de les necessitats i opinions dels grups d'interès, i facilita la presa de decisions informades i l'elaboració de plans d'acció més efectius.

Les fonts d'informació seran diverses segons el servei o el projecte, però algunes que sempre s'han de tenir en compte són les que es recullen de les enquestes de satisfacció, de la Bústia de Suggestions, de les comissions d'usuaris i de les entrevistes realitzades amb els grups d'interès.

Calendari: maig-juny (enquestes de satisfacció anuals de PTGAS, PDI i Estudiants) i puntualment en el moment de fer noves accions.

Responsables: Coordinació Qualitat en la Gestió Bibliotecària, responsables de biblioteques i arxius de l'SBD, Comitè de Qualitat de l'SBD i equips de treballs amb projectes específics.

5. Proposta de millores. Pla d'acció

Consensuar les millores a implementar entre els responsables de seccions centrals, biblioteques i arxius, el Comitè de Qualitat i el personal del servei és fonamental per garantir una coordinació eficaç i una alineació amb els objectius estratègics de la institució. Aquest procés assegura que totes les parts implicades aporten les seues perspectives i experiències, fomentant solucions més integrals i realistes. A més, establir un pla d'acció detallat i un cronograma d'execució permet una distribució clara de responsabilitats i facilita el seguiment del progrés, cosa que assegura que les millores s'implementen de manera oportuna i eficient. Aquesta col·laboració també augmenta la transparència i la confiança del personal i crea un entorn de treball més cohesionat i orientat a l'èxit comú.

Mètodes per suggerir propostes de millora:

- Comunicació directa a responsables de seccions centrals, biblioteques i arxius.
- Propostes realitzades en les reunions del Comitè de Qualitat.
- Propostes realitzades en les reunions dels equips de treball.
- Propostes realitzades pels responsables de seccions centrals, biblioteques i arxius.

Totes aquestes propostes de millora són recopilades per la Coordinació de Qualitat en la Gestió Bibliotecària, que les registra i en fa un seguiment, del qual informa anualment a tot el personal del Servei i que es publica en el web de l'SBD a fi de fer-ne difusió.

Calendari: juliol (enquestes de satisfacció anuals de PTGAS, PDI i Estudiants) i puntualment en el moment de fer noves accions.

Responsables: Coordinació Qualitat en la Gestió Bibliotecària, responsables de biblioteques i arxius de l'SBD, Comitè de Qualitat de l'SBD i equips de treballs amb projectes específics.

6. Comunicació i participació en la implementació

Una vegada proposades les millores, se n'ha de fer una difusió, en primer lloc, als companys del Servei i després als grups d'interès perquè coneguen les accions a realitzar. Aquesta comunicació interna inicial assegura que tot el personal del Servei estiga alineat i preparat per a respondre a qualsevol dubte o consulta dels usuaris.

Posteriorment, la difusió externa als grups d'interès s'ha de fer, segons el Pla de comunicació externa de l'SBD, per informar-los de les millores implementades o a implementar gràcies a les seues aportacions, cosa que reforça la transparència i el compromís amb la comunitat. Per a garantir una bona difusió, s'han d'establir diversos canals de comunicació, com correus electrònics, butlletins informatius, reunions informatives, xarxes socials i la pàgina web institucional. Aquest enfocament multicanal permet arribar de manera efectiva a tots els destinataris, amb la seguretat que la informació és accessible i clara per a tots els implicats, i obri una via de comunicació per conèixer les seues opinions.

Calendari: tot l'any. Campanyes diferents en funció de cada millora o grup de millores.

Responsables: Secció de Comunicació i Formació - Coordinació de Web i Màrqueting- i Coordinació de Qualitat en la Gestió Bibliotecària.

7. Avaluació de l'impacte de les millores i continuació de la recollida d'informació

Després de la implementació de les millores proposades, cal realitzar una avaluació exhaustiva del seu impacte per assegurar-se que compleixen els objectius establerts i responen adequadament a les necessitats dels grups d'interès.

Calendari: gener i cada vegada que es considere necessari.

Responsables: Coordinació Qualitat en la Gestió Bibliotecària, responsables de biblioteques i arxius de l'SBD, Comitè de Qualitat de l'SBD i equips de treballs amb projectes específics.