

PLA DE COMUNICACIÓ EXTERNA



PLA DE COMUNICACIÓ EXTERNA DEL SERVEI DE BIBLIOTEQUES I DOCUMENTACIÓ

CONTINGUT

PLA DE COMUNICACIÓ EXTERNA DEL SERVEI DE BIBLIOTEQUES I DOCUMENTACIÓ.....	1
INTRODUCCIÓ.....	2
DESTINATARIS.....	3
NECESSITATS I EXPECTATIVES.....	4
OBJECTIUS.....	6
CANALS DE COMUNICACIÓ	7
Canals de comunicació presencial	8
Canals de comunicació no presencial.....	8
SISTEMÀTICA DE LA COMUNICACIÓ	8
RECOMANACIONS GENERALS.....	10
PRODUCTORS DE LA INFORMACIÓ.....	11
CONTINGUTS.....	12
CRITERIS LINGÜÍSTICS	12
ESTIL DE COMUNICACIÓ	13
ESCOLTA ACTIVA.....	14
PROPIETAT INTEL·LECTUAL	14
IDENTITAT CORPORATIVA.....	14
GESTIÓ DE CRISIS	15
ACCIONS.....	16
AVALUACIÓ, REVISIÓ I MILLORA DEL PLA DE COMUNICACIÓ EXTERNA	18
DOCUMENTS DE REFERÈNCIA.....	21
ANEX 1. QUADRE RESUM DEL PLA DE COMUNICACIÓ EXTERNA DEL SERVEI DE BIBLIOTEQUES I DOCUMENTACIÓ	22

INTRODUCCIÓ

El Servei de Biblioteques i Documentació (SBD) de la Universitat de València té un paper crucial per a aconseguir els objectius estratègics de la institució a què pertany. Aquest Pla de comunicació externa s'alinea amb el nou Pla director de l'SBD 2024-2028, que té com a meta traçar un full de ruta clar per a guiar les accions del Servei els pròxims cinc anys, en sintonia amb el Pla Estratègic de la Universitat de València 2023-2026¹, que, entre altres objectius i línies estratègiques:

- Promou les polítiques de ciència oberta i la internacionalització de la informació disponible en les diferents **webs** de la UV (LAEVI03)
- Facilita la integració del nou alumnat canalitzant i facilitant el seu ingrés i el seu pas per la nostra Universitat, dissenyant estratègies acadèmiques i **comunicatives** (LAEVE03)
- Millora la **visibilitat** de les activitats culturals i els resultats que reforcen el prestigi de la institució. (VCS02)

L'SBD es compromet a oferir accés a recursos bibliogràfics i documentals de qualitat, i a promoure la difusió del coneixement, el suport a la investigació i l'ensenyament, i el foment de l'aprenentatge. En aquest context, la comunicació externa és fonamental per a visibilitzar la institució, enfortir la relació amb la comunitat universitària i la societat en general i impulsar una cultura d'ús i aprofitament dels recursos i serveis disponibles.

El Pla director de l'SBD 2024-2028 estableix vuit línies estratègiques que guiaran les nostres accions. Aquest Pla de comunicació externa s'emmarca en la línia estratègica LE6, centrada en l'ecosistema i la societat, amb l'objectiu de incrementar l'impacte i la visibilitat de l'SBD en la comunitat universitària i la societat. Ens centrem a desenvolupar i promoure el talent humà, millorar el benestar del personal i fomentar la participació de la comunitat universitària en els nostres serveis i activitats.

Per mitjà d'aquest pla es pretén consolidar la imatge de l'SBD com un agent de transformació social, accessible i compromés amb la transferència del coneixement i el suport a la sostenibilitat. Ens proposem establir canals de comunicació efectius i bidireccionals que permeten una interacció fluida amb els nostres grups d'interés i potencien el valor dels nostres serveis en l'ecosistema universitari.

L'objectiu d'aquest Pla de comunicació externa del Servei de Biblioteques i Documentació és enfortir la visibilitat i l'impacte de les nostres activitats i alhora alinear-se amb el propòsit, la missió i visió de la Universitat de València, a més de contribuir activament a la construcció d'una universitat més oberta, inclusiva i innovadora.

¹ Pla Estratègic de la Universitat de València 2023-2026 <https://www.uv.es/pla-estrategic-uv/ca/pla-estrategic-universitat-valencia.html>

DESTINATARIS

El Pla de comunicació externa del Servei de Biblioteques i Documentació de la Universitat de València està dissenyat per a atendre les necessitats i expectatives d'una diversitat de grups d'interés. Identificar clarament els destinataris d'aquest Pla és fonamental per a desenvolupar estratègies de comunicació efectives i personalitzades que maximitzen l'impacte de les nostres accions. A continuació es detallen els diferents grups d'interés, establerts pel grup de treball «Necessitats i expectatives dels grups d'interés (2024)» de l'SBD.

ESTUDIANTS	Grau
	Postgrau (Màster i Doctorat)
	Doble titulació
	Persones discapacitades
	Mobilitat nacional i internacional
	La Nau Gran
	Estudiants de conveni

PERSONAL DOCENT I INVESTIGADOR	Catedràtic/a
	Titular
	Professorat permanent laboral
	Ajudant/a doctor/a
	Associats/ades
	PDI assistencial
	Personal investigador pre- i postdoctoral

PTGAS	PTGAS general
	PTGAS SBD

SOCIETAT	Clients potencials i antics clients (AlumniUV, Professors/es i PTGAS jubilats/es)
	Associacions socials i culturals

PROVEÏDORS

ENTITATS COL·LABORADORES (<i>Partners</i>)	REBIUN, BUVAL, CRUE
--	---------------------

REGULADORS

Si bé en aquest Pla de Comunicació Externa del Servei de Biblioteques i Documentació de la Universitat de València, hem identificat com a destinataris al personal de la universitat (PTGAS general), amb una menció específica al personal de la biblioteca (PTGAS SBD), no es dedicarà una secció específica a aquest grup en el present document, ja que es desenvoluparà un pla de comunicació interna específic per al personal de l'SBD.

NECESSITATS I EXPECTATIVES

Les necessitats i expectatives dels nostres grups d'interés constitueixen pilars fonamentals per a orientar les nostres accions de comunicació. Mitjançant l'anàlisi d'enquestes i l'avaluació de la situació actual, realitzada durant l'elaboració del nou Pla Director de l'SBD, hem identificat una sèrie de requisits i desitjos que guiaran la nostra estratègia comunicativa els pròxims anys. Aquesta secció detalla les principals necessitats i expectatives de cadascun dels nostres públics objectius, que proporcionen un marc sòlid per al disseny i la implementació d'accions efectives que satisfacen les seues demandes i enfortisquen la nostra relació amb ells.

ESTUDIANTS

NECESSITATS
Informació actualitzada sobre horaris d'obertura.
Informació actualitzada sobre els tipus i terminis de préstec de llibres, portàtils i altres equips (carregadors, faristols).
Informació sobre reserves de cabines.
Informació sobre sessions de formació i accés a tutorials i guies temàtiques.
Informació sobre els seus drets, obligacions i normes de conducta.
Informació sobre esdeveniments, exposicions i altres activitats de les biblioteques.
Informació sobre facilitats com ara armariets, terrasses, aparcament de bicicletes i patinets.
Informació bàsica per a estudiants de nou ingrés.
Informació sobre facilitats d'accés, materials i serveis especials per a persones amb diversitat funcional.
Pàgina web amigable, intuïtiva i fàcil d'usar.

EXPECTATIVES
Comunicació clara i oportuna a través de múltiples plataformes (lloc web, xarxes socials, referència virtual).
Respostes ràpides i eficients a les consultes.
Informació accessible i fàcil d'entendre.

PDI

NECESSITATS
Informació sobre serveis de suport a la docència i investigació.
Informació sobre els terminis de la campanya de sexennis.
Informació sobre microtallers o formacions sobre temes específics (perfils d'investigador, ID, acreditacions, etc.)

Informació sobre on i com publicar.
Informació sobre com depositar els seus articles en el repositori.
Informació sobre què és el Portal de Producció Científica UV i beneficis d'utilitzar-lo.
Informació sobre com verificar materials formatius de la seua especialitat.
Informació sobre peticions de compra de llibres, novetats editorials i recursos d'informació.
Accés a novetats sobre adquisicions recents i subscripcions a revistes i bases de dades.
Informació sobre activitats dirigides als estudiants i de les quals poden informar/difondre a classe.
Informació sobre com localitzar i crear materials docents.

EXPECTATIVES
Comunicació personalitzada, destacant recursos específics d'interès.
Informació detallada i tècnica, adequada per a les seues necessitats acadèmiques. Millorar la visibilitat dels documents de què són autors.
Facilitats per a suggerir adquisicions i col·laborar amb la biblioteca.
Simplificar l'obtenció d'un sexenni.
Establir un canal de comunicació professorat-biblioteca i biblioteca-professorat àgil i directe.
Ús del valencià en comunicació oficial.

PTGAS (PERSONAL TÈCNIC, DE GESTIÓ I D'ADMINISTRACIÓ I SERVEIS)

NECESSITATS
Accés a recursos i serveis que donen suport a les seues funcions administratives.
Informació sobre peticions de compra de llibres.
Informació sobre les activitats a les biblioteques (exposicions, clubs de lectura).
Informació sobre sessions de formació, tallers, publicacions d'interès, congressos.
Informació sobre el servei com ara signatura de convenis, participació en grups de treball per part de l'SBD en diferents organismes, adquisició de recursos, de sistemes de gestió, projectes futurs.

EXPECTATIVES
Comunicació formal i estructurada.
Respostes ràpides i precises a consultes i propostes.

SOCIETAT

NECESSITATS
Informació sobre serveis disponibles per a exalumnes i la comunitat.
Actualitzacions sobre esdeveniments, conferències i exposicions obertes al públic.
Accés a recursos bibliogràfics impresos.

EXPECTATIVES
Comunicació periòdica sobre els beneficis que poden trobar a la biblioteca.
Participació en activitats de la biblioteca.
Informació sobre visites guiades a la biblioteca.

Possibilitat de realitzar estades Erasmus.
--

ENTITATS COL·LABORADORES (*PARTNERS*)

NECESSITATS

Canals per a negociar i coordinar activitats i esdeveniments conjunts.
--

EXPECTATIVES

Establiment de relacions de col·laboració a llarg termini.
--

PROVEÏDORS

NECESSITATS

informació sobre contractes i adquisicions, modificacions normatives i procediments economicoadministratius.
--

Comunicació clara amb l'SBD

Respostes directes per a agilitzar els processos i evitar retards.
--

EXPECTATIVES

Comunicació transparent i professional.

Pagaments assegurats en el temps marcat.
--

Millora de la comunicació per correu electrònic.
--

REGULADORS

NECESSITATS

informació sobre contractes i adquisicions, modificacions normatives i procediments economicoadministratius.
--

Comunicació clara amb l'SBD

Respostes directes per a agilitzar els processos i evitar retards.
--

EXPECTATIVES

Comunicació transparent i professional.

OBJECTIUS

Els objectius de comunicació del Servei de Biblioteques i Documentació de la Universitat de València han sigut formulats per a respondre a les necessitats dels nostres grups d'interés i assegurar una comunicació efectiva i adaptada a cadascun. A continuació es detallen els objectius específics per a estudiants, personal docent i investigador (PDI), personal tècnic, de gestió i d'administració i serveis (PTGAS), societat, proveïdors, reguladors i entitats col·laboradores (*partners*).

ESTUDIANTS

- **Objectiu 1:** assegurar que els estudiants estiguen ben informats sobre els horaris, recursos i serveis disponibles a la biblioteca.
- **Objectiu 2:** facilitar l'accés a eines i recursos educatius que servisquen de suport al seu aprenentatge.
- **Objectiu 3:** proporcionar una pàgina web amigable, intuïtiva i fàcil d'usar.

PERSONAL DOCENT I INVESTIGADOR (PDI)

- **Objectiu 1:** Mantenir el personal docent i investigador informat sobre les novetats i recursos acadèmics disponibles.
- **Objectiu 2:** Donar suport a les activitats d'investigació mitjançant serveis bibliotecaris especialitzats.
- **Objectiu 3:** Fomentar la col·laboració entre la biblioteca i el cos acadèmic.

PERSONAL TÈCNIC, DE GESTIÓ I D'ADMINISTRACIÓ I SERVEIS (PTGAS)

- **Objectiu 1:** Informar sobre les polítiques, procediments i actualitzacions de la biblioteca i l'arxiu.
- **Objectiu 2:** Facilitar l'accés a recursos i serveis que donen suport a les funcions administratives.

SOCIETAT

- **Objectiu 1:** Mantenir informats els exalumnes i la comunitat externa sobre les activitats, recursos i serveis disponibles.
- **Objectiu 2:** Fomentar la participació en esdeveniments i programes de la biblioteca.
- **Objectiu 3:** Establir i mantenir relacions duradores amb exalumnes i la comunitat.

ENTITATS COL·LABORADORES (PARTNERS)

- **Objectiu 1:** Establir-hi relacions de col·laboració a llarg termini.
- **Objectiu 2:** Promoure iniciatives conjuntes que beneficien a totes dues parts.

PROVEÏDORS

- **Objectiu 1:** Assegurar una comunicació clara i eficient sobre processos d'adquisició i necessitats de recurs.
- **Objectiu 2:** Assegurar la realització de sessions d'actualització dels recursos i l'enviament de material per a la difusió de la formació.

REGULADORS

- **Objectiu 1:** Assegurar una comunicació clara i eficient sobre planificació del Servei.

CANALS DE COMUNICACIÓ

Els canals de comunicació són el mitjà a través del qual el Servei de Biblioteques i Documentació es comunica i transmet la informació als seus grups d'interés. L'SBD disposa de diversos canals. Segons el grup d'interés i la informació, s'utilitzarà el canal més adequat per a aconseguir els objectius.

CANALS DE COMUNICACIÓ PRESENCIAL

- Taulells d'informació / préstec de les biblioteques.
- Visites guiades de principi de curs i esdeveniments organitzats pel Servei d'Estudiants (Conèixer, Benvingudes) i les facultats (ex. Economia).
- Campanya de recollida d'enquestes.
- Actes de difusió cultural: exposicions, presentacions, concerts.
- Visites guiades a la Biblioteca Històrica i a les exposicions (amb la col·laboració del voluntariat cultural).
- Entrevistes personals amb els professors, directors de departament i/o projectes d'investigació.
- Comissions d'usuaris.
- Assistència i participació en congressos i jornades.
- Estadades o intercanvi amb altres biblioteques (ERASMUS).

CANALS DE COMUNICACIÓ NO PRESENCIAL

- Web
- Xarxes socials
- Butlletí d'informació (*newsletter*)
- Guies
- Pantalles a les biblioteques i tòtems (OpisUV)
- Catàleg Trobes
- Correus electrònics i pregoner
- TiquetingUV
- Telèfon
- Cartelleria
- Marxandatge
- Notícies en premsa a través de ComunicaUV

En els canals de comunicació no presencial comptem amb **TiquetingUV**, dissenyada per a desenvolupar el servei La Biblioteca Respon. Aquest és el servei de referència virtual de les biblioteques i arxius de la Universitat de València, que té com a objectiu atendre, orientar i resoldre els dubtes sobre els seus serveis, recursos i activitats.

SISTEMÀTICA DE LA COMUNICACIÓ

A les biblioteques i arxius de la Universitat de València, la comunicació efectiva és fonamental per a garantir que tots els nostres usuaris estiguen informats sobre els diversos serveis, esdeveniments i recursos disponibles. Per a millorar la difusió d'informació i optimitzar l'experiència dels nostres usuaris, s'ha desenvolupat una sistemàtica de comunicació que detalla els tipus d'informació més habituals i els canals i responsables adequats per a cada cas.

Aquesta sistemàtica es basa en la diversitat dels canals de comunicació disponibles, tant presencials com no presencials, i en la necessitat d'arribar a una audiència variada que inclou tots els grups d'interès. A través d'una combinació estratègica d'eines digitals, impreses, i directes, es busca maximitzar l'abast i l'efectivitat dels nostres missatges.

Tipus de comunicació	Descripció	Canals de comunicació	Acció
Esdeveniment (exposició, presentació de llibre, etc.).	Anunci d'un esdeveniment cultural o acadèmic organitzat per la biblioteca.	Correu electrònic a bibliotequesuv Notícia en premsa. Pàgina web. Xarxes socials. Pantalles / Tòtems de les biblioteques. Tauler d'anuncis. Personalment als taulells. Correu electrònic (Pregó)	Correu (biblioteca) Notícia a través de ComunicaUV. (W&M) Publicació en la web. (W&M) Apunt en Facebook, Twitter i Instagram. (W&M, CM de les biblioteques) Anunci (personal autoritzat OpisUV) Cartells en el tauler (biblioteca) Informació directa als taulells (personal taulell) Algunes biblioteques (Biblioteca)
Avis important (obres, horari especial, no funcionament d'un recurs)	Informació sobre incidències o canvis importants en el servei de la biblioteca.	Pàgina web Xarxes socials Pantalles de les biblioteques Taulers d'anuncis Personalment als taulells Correu electrònic (Pregó)	Publicació en la web. (W&M) Apunt en Facebook, Twitter i Instagram. (W&M, CM de les biblioteques) Anunci (personal autoritzat OpisUV) Cartells en el tauler (biblioteca) Informació directa als taulells (personal taulell) Algunes biblioteques (Biblioteca)
Horari extraordinari d'obertura per exàmens (gener / juny)	Notificació d'horaris de la biblioteca durant períodes d'exàmens.	Pàgina web Xarxes socials	Publicació en la web. (W&M) Apunt en Facebook, Twitter i Instagram.

		Pantalles de les biblioteques	(W&M, CM de les biblioteques) Anunci (personal autoritzat OpisUV)
		Butlletí d'informació	W&M
		Taulers d'anuncis	Cartells en el tauler (biblioteca)
		Personalment en taulells	Informació directa als taulells (personal taulell)
		Correu electrònic (Pregó)	Algunes biblioteques (Biblioteca)
Cursos o seminaris web	Informació sobre cursos de formació o seminaris web per a usuaris de la biblioteca	Pàgina web	Publicació en la web. (W&M)
		Xarxes socials	Apunt en Facebook, Twitter i Instagram. (W&M, CM de les biblioteques)
		Butlletí d'informació	W&M
		Correu electrònic (Pregó)	Algunes biblioteques/cursos (biblioteca)
Selecció de fons per a commemorar un dia especial	Exposició especial de llibres i recursos en commemoració d'un dia rellevant (p. ex. Dia del Llibre).	Pàgina web	Publicació en la web (W&M)
		Xarxes socials	Apunt en Facebook, Twitter i Instagram. (W&M, CM de les biblioteques)
		Pantalles de les biblioteques	Anunci (personal autoritzat OpisUV)
		Catàleg Trobes	Col·lecció en el catàleg (GT Trobes)
		Butlletí d'informació	W&M

RECOMANACIONS GENERALS

La comunicació en nom del Servei de Biblioteques i Documentació de la Universitat de València és un reflex dels valors i principis ètics que regeixen la nostra institució. D'acord amb el Reglament d'ús dels recursos relacionats amb les tecnologies de la informació i les

comunicacions de la Universitat de València², la Guia d'ús i estil en les xarxes socials de la Universitat de València³ i el Codi deontològic del Servei de Biblioteques i Documentació⁴, s'oferirà informació actualitzada, plural, equilibrada, pertinent i amb perspectiva de gènere.

S'estableixen les següents recomanacions generals per a garantir un enfocament respectuós, ètic i responsable en totes les nostres interaccions comunicatives i complir la missió de difusió dels recursos d'informació i el fons bibliogràfic patrimonial de la Universitat. Generar un flux de confiança de la comunitat universitària i la societat en general requereix una comunicació efectiva i aquestes directrius asseguruen el respecte adequat als drets individuals, la protecció de dades personals, el compliment de normatives de propietat intel·lectual i la coherència amb la identitat visual de la Universitat de València.

- Respecte als drets individuals:
 - Tota comunicació en nom del Servei de Biblioteques i Documentació ha de ser respectuosa amb el dret a l'honor, la intimitat personal i familiar, així com la pròpia imatge de les persones.
 - S'ha de garantir el dret a la protecció de dades de caràcter personal de les persones interessades.
 - És important respectar el dret a la propietat intel·lectual i industrial de la Universitat de València i de terceres entitats.
- Compliment del Manual d'identitat visual:
 - S'ha de seguir el Manual d'identitat visual de la Universitat de València en tot allò en què siga aplicable, incloent-hi les especificacions concretes del Servei de Biblioteques i Documentació.
- Adhesió al Reglament de xarxes socials:
 - Les comunicacions en xarxes socials han d'estar en línia amb la Guia d'ús i estil en les xarxes socials de la Universitat de València per tal d'assegurar una conducta adequada i respectuosa en línia.

PRODUCTORS DE LA INFORMACIÓ

Els productors d'informació dins del Servei de Biblioteques i Documentació de la Universitat de València tenen un paper fonamental en la comunicació efectiva amb els nostres usuaris. Aquests inclouen:

- Editores i editors web: responsables de mantenir actualitzats els continguts en línia, incloent-hi el lloc web del Servei i altres plataformes digitals.
- Responsables de comptes institucionals de xarxes socials: encarregats de gestionar i moderar els comptes oficials del Servei en xarxes socials a fi d'assegurar una comunicació adequada i coherent.

² Reglament d'ús dels recursos relacionats amb les tecnologies de la informació i les comunicacions de la Universitat de València <https://www.uv.es/uvweb/servei-informatica/ca/normativa-procediments/reglament-us-recursos-tic-uv-1285874221018.html>

³ Guia d'ús i estil en les xarxes socials de la Universitat de València https://www.uv.es/uwm/xarxes-socials/guia_us_xarxes_socials_uv.pdf

⁴ Codi deontològic del Servei de Biblioteques i Documentació <https://www.uv.es/uvweb/servei-biblioteques-documentacio/ca/sbd/normativa/normativa-general/codi-deontologic-1286143074093.html>

- Gestores i gestors de comunitats (*community managers*) delegats: responsables d'interactuar amb la comunitat en línia, respondre a consultes i moderar discussions en nom del Servei.
- Bibliotecàries i bibliotecaris destinats als taulells d'informació, préstec, formació i suport a la investigació: encarregats de proporcionar assistència i informació als usuaris de manera presencial a les instal·lacions de la biblioteca
- Personal encarregat de respondre les consultes de TiquetingUV: responsables de gestionar i respondre a les consultes rebudes a través del sistema de tiqueting o correu electrònic.

És important destacar que tot el personal del Servei està compromés amb la comunicació efectiva, ja que cada membre pot interactuar amb els usuaris tant de manera presencial com a través de mitjans electrònics com el correu electrònic. Aquesta col·laboració assegura que els nostres usuaris reben la informació i l'assistència necessàries de manera oportuna i eficaç.

CONTINGUTS

Els continguts que el Servei de Biblioteques i Documentació de la Universitat de València comunica a través de tots els seus canals, tant presencials com virtuals, estan destinats a oferir informació clara i precisa sobre els recursos i serveis disponibles per a la comunitat universitària. Aquests continguts inclouen:

- **Recursos:** Informació detallada sobre els fons impresos i electrònics disponibles a les biblioteques, així com les diverses col·leccions temàtiques, el repositori RODERIC i qualsevol altre recurs rellevant per a la investigació, la docència i l'aprenentatge.
- **Serveis:** Descripcions dels serveis oferts per les biblioteques, com el préstec de materials, la formació en competències informacionals, la resolució de consultes bibliogràfiques, el suport al personal investigador en cada en el procés i avaluació de les seues publicacions i qualsevol altre servei que facilite l'accés i la utilització de la informació.

És fonamental garantir que tots els continguts comunicats estiguen actualitzats i en plena conformitat amb la normativa de la Universitat de València, la qual cosa implica la prohibició d'incloure continguts o propaganda de caràcter racista, xenòfob, pornogràfic, sexista, d'apologia del terrorisme o atemptatori contra els drets humans. Aquesta mesura assegura un entorn respectuós i segur per a tots els usuaris de les nostres biblioteques, i promou els valors d'inclusió i diversitat que caracteritzen la nostra institució.

CRITERIS LINGÜÍSTICS

D'acord amb l'article 6 de l'Estatut d'Autonomia⁵ i l'article 6 dels Estatuts de la Universitat de València⁶, el valencià és la llengua pròpia de la Universitat de València i la llengua d'ús general i prioritari en l'activitat institucional, acadèmica i administrativa. Per tant, el valencià és la llengua

⁵ Estatut d'Autonomia <https://www.cortsvalencianes.es/ca-va/composicion/normas/est-autonomia>

⁶ Estatuts de la Universitat de València <https://www.uv.es/uvweb/registre-general/ca/reglaments-uv/estatuts-uv/estatuts-universitat-valencia/estatuts-1285868559343.html>

d'ús general i prioritari en tots els àmbits de la Universitat, i els escrits oficials han de redactar-se, almenys, en valencià.

Així mateix, d'acord amb els Estatuts de la Universitat de València:

- S'escriurà en valencià el nom de la institució i les denominacions oficials dels departaments, centres i serveis de la Universitat de València.
- Es realitzarà en valencià la retolació interna i externa de la Universitat de València i de tots els centres que en depenen, així com la de les cafeteries, reprografies i altres serveis prestats per empreses externes.
- Es redactarà en valencià la documentació interna de caràcter administratiu, així com totes les comunicacions institucionals internes i la documentació que s'adjunte a aquestes. En particular, s'ha d'utilitzar aquesta llengua en les comunicacions formals: cartells informatius, oficis, convocatòries de reunió, invitacions, citacions, missatges electrònics institucionals, etc.
- S'utilitzarà el valencià en els mitjans de comunicació i altres serveis electrònics i aplicacions institucionals propis de la Universitat. En el cas de versions bilingües o multilingües, el valencià apareixerà de manera predominant.

ESTIL DE COMUNICACIÓ

La normativa de la Universitat de València assenjala que s'utilitze un to pròxim, amable i conciliador en la comunicació amb l'usuari. A més, recomanem les següents pautes per a utilitzar en els nostres missatges:

- **Claredat i simplicitat:** Utilitzar un llenguatge clar i directe per a assegurar-se que el missatge siga fàcilment comprensible per a tots els usuaris.
- **Empatia i atenció:** Mostrar empatia i atenció envers els usuaris en respondre preguntes, resoldre dubtes o atendre comentaris. Demostrar interès genuí en les seues preocupacions i necessitats.
- **Cortesia i respecte:** Mantenir sempre un to cortés i respectuós en totes les interaccions, fins i tot en situacions difícils o conflictives. Evitar qualsevol tipus de llenguatge ofensiu o agressiu.
- **Inclusió i diversitat:** Fomentar un ambient inclusiu i divers en les comunicacions, reconeixent i celebrant la diversitat d'opinions, cultures i experiències entre els usuaris.
- **Transparència i honestedat:** Ser transparent i honest en les comunicacions, proporcionant informació precisa i rellevant. Quan siga possible, donar explicacions clares i completes sobre les polítiques, procediments o decisions institucionals.
- **Agraïment i reconeixement:** Agrair als usuaris per la seua participació, comentaris o suggeriments. Reconèixer i valorar la seua contribució al diàleg i la comunitat en línia.
- **Adaptabilitat i flexibilitat:** Ser adaptable i flexible en l'estil de comunicació, i ajustar-lo segons el context i les necessitats específiques de cada interacció o plataforma de comunicació.

ESCOLTA ACTIVA

La escolta activa és la manera idònia per millorar la relació amb els usuaris i adaptar els serveis a les seues necessitats. Aquesta escolta s'implementa mitjançant estratègies com la creació de canals accessibles de retroalimentació, la monitorització activa de xarxes socials i fòrums, la realització de reunions periòdiques amb grups d'interès, i la resposta proactiva i personalitzada a cada suggeriment rebut. A més, és fonamental publicar informes que mostren les accions dutes a terme a partir dels comentaris dels usuaris, reforçant així la imatge de la organització com a institució oberta i receptiva.

PROPIETAT INTEL·LECTUAL

Qualsevol tipus de material multimèdia (imatges, vídeos, música, presentacions, etc.) compartit en la web, xarxes socials, cartelleria o en qualsevol altre tipus d'acció comunicativa posseeix drets d'autoria i, per tant, és important comprendre i seguir els preceptes marcats per la legislació en matèria de propietat intel·lectual.

Segons la normativa de la Universitat de València, a l'hora d'utilitzar material multimèdia és necessari conèixer els drets de propietat intel·lectual d'aquests recursos. En cas que pertanguen a terceres persones, és obligatori obtenir el seu permís explícit o la cessió dels drets, i sempre s'ha d'esmentar l'autor i la font. Quan, per algun motiu, els menors d'edat formen part d'aquest material multimèdia, és obligatori comptar amb el consentiment exprés dels progenitors.

Per als continguts generats per la Universitat de València (o per tercers contractats que hagen cedit els drets a la UV), s'ha d'utilitzar per defecte la llicència Creative Commons d'«atribució», que permet qualsevol explotació de l'obra, inclosa una finalitat comercial, així com la creació d'obres derivades i la seua distribució sense restriccions. En les xarxes socials que permeten definir les llicències dels continguts, s'ha d'establir per defecte aquesta llicència i esmentar les condicions indicades anteriorment.

IDENTITAT CORPORATIVA

La identificació visual d'una institució és un dels elements bàsics de la seua identitat. Una identitat que constitueix el conjunt de valors, trets, característiques, aspectes conceptuals, físics i accions que, juntament amb un conjunt d'atributs, defineixen la seua essència com a institució.

La identitat visual del Servei de Biblioteques i Documentació de la Universitat de València permet que la institució siga reconeguda i identificada per la ciutadania i per altres organitzacions i institucions amb què interactua en el desenvolupament de les seues activitats.

En general, s'ha d'utilitzar el logotip del Servei de Biblioteques i Documentació per a documentació interna i oficial, i la marca bibliotequesuv per a la comunicació dirigida a l'usuari, en elements de comunicació amb els usuaris i de difusió i màrqueting. Les biblioteques de la Universitat de València disposen de la seua pròpia marca personal que afig el seu nom específic

a la marca bibliotequesuv. Tant el logotip com la marca general i les marques específiques es poden descarregar des de l'[espai de treball de l'SBD](#).

GESTIÓ DE CRISIS

En l'era digital i l'omnipresència de les xarxes socials, les institucions s'enfronten amb un nou panorama de comunicació on les crisis poden sorgir en qualsevol moment i des de qualsevol front. Les xarxes socials són un espai fonamental per a la interacció amb la comunitat, però també poden ser fèrtils per a la propagació d'informació errònia, comentaris malintencionats o situacions que puguen afectar la reputació de la institució. No obstant això, les crisis no es limiten únicament a les xarxes socials; poden sorgir en altres canals de comunicació com ara llocs web, correus electrònics institucionals, mitjans de comunicació tradicionals i fins i tot en interaccions cara a cara amb usuaris o clients. En aquest sentit, és fonamental estar preparats per a identificar, gestionar i respondre de manera efectiva a qualsevol crisi que pugua sorgir, independentment del canal de comunicació utilitzat.

Les pautes generals per a gestionar les crisis en qualsevol canal de comunicació són les que segueixen:

- **Mantenir la calma i la professionalitat:** Davant una crisi, és crucial mantenir la calma i respondre de manera professional a cada moment. Cal evitar reaccions impulsives o emotives que puguen empitjorar la situació.
- **Escoltar de manera activa:** Parar atenció a les preocupacions i queixes dels usuaris, tant en línia com fora de línia. L'escolta activa permetrà comprendre millor la situació i respondre-hi de manera adequada.
- **Comunicació transparent:** Ser transparent i honest en les comunicacions. Proporcionar informació clara i precisa sobre la situació i les mesures que s'estan prenent per a resoldre-la.
- **Resposta ràpida i eficaç:** Actuar amb promptitud per a abordar la crisi i minimitzar el seu impacte. Respondre a les consultes i queixes dels usuaris de manera ràpida i eficaç.
- **Coordinació interna:** Coordinar la resposta a la crisi entre els diferents departaments o àrees rellevants de la institució. Treballar en equip per a identificar solucions i prendre decisions informades.
- **Monitoratge constant:** Mantenir un monitoratge constant de la situació en tots els canals de comunicació utilitzats per la institució. Estar al corrent dels comentaris i reaccions dels usuaris permetrà prendre mesures proactives per a gestionar la crisi.
- **Aprenentatge continu:** Després de la crisi, realitzar una avaluació exhaustiva per a identificar lliçons apreses i àrees de millora. Utilitzar aquesta experiència per a enfortir els processos i protocols de gestió de crisi en el futur.

A més, la normativa de la Universitat de València dona les següents pautes específiques per a xarxes socials:

- **Identificació de perfils crítics:** Identificar possibles perfils crítics en les xarxes socials i fer un seguiment exhaustiu de les seues activitats.
- **Correcció i interpel·lació:** Corregir i, en alguns casos, interpel·lar els usuaris responsables de comentaris falsos o malintencionats.

- **Evitar el bloqueig de perfils crítics:** Evitar bloquejar perfils crítics, llevat que els seus comentaris malintencionats siguin molt reiteratius, ja que el bloqueig dificulta el monitoratge de les seues publicacions.

En el context d'una biblioteca universitària, la reputació és un actiu fonamental. La percepció dels usuaris, estudiants, professors i la comunitat sobre la institució pot influir en el seu èxit i en la confiança en els seus serveis. Abordar els riscos reputacionals és una part integral de la gestió de crisi. La preparació – identificant els riscos –, la comunicació efectiva i la capacitat de resposta ràpida i coordinada són essencials per a protegir i preservar la reputació de l'SBD. És important corregir ràpidament qualsevol informació errònia i contrarestar rumors en xarxes socials.

ACCIONS

El Pla de comunicació externa del Servei de Biblioteques i Documentació de la Universitat de València traça una estratègia detallada amb la finalitat de complir els objectius prioritaris establerts a l'inici d'aquest document. Aquestes accions, lligades als objectius esmentats prèviament, es dissenyen per a assegurar que els estudiants, el personal acadèmic, administratiu i altres grups d'interés estiguen informats dels recursos i serveis oferts per la biblioteca. A través d'un enfocament estratègic i d'aquestes accions específiques, busquem enfortir la connexió i la participació de la comunitat universitària, així com millorar la visibilitat i la rellevància del Servei en el context institucional. Aquest Pla reflecteix el nostre compromís continu amb l'excel·lència en la comunicació i el servei, a fi de contribuir a l'èxit acadèmic i la investigació a la Universitat de València. Es renovarà i actualitzarà segons les necessitats i canvis que es presenten, per tal d'assegurar la seua adaptació constant a noves realitats i demandes.

A continuació detallem les accions específiques relacionades amb els objectius assenyalats prèviament.

ESTUDIANTS

Objectiu 1: Assegurar que els estudiants estiguen ben informats sobre els recursos i serveis disponibles a la biblioteca.

- **ACCIÓ 1:** Implementar campanyes informatives i d'orientació a l'inici de cada curs acadèmic.
- **ACCIÓ 2:** Potenciar la informació oferta en pantalles i tòtems informatius mitjançant el programa OpusUV.

Objectiu 2: Facilitar l'accés a eines i recursos educatius que donen suport al seu aprenentatge.

- **ACCIÓ 3:** Desenvolupar tutorials i guies en línia per a l'ús efectiu dels recursos.

Objectiu 3: Proporcionar una pàgina web amigable, intuïtiva i fàcil d'usar.

- **ACCIÓ 4:** Redissenyar la web de l'SBD.

PERSONAL DOCENT I INVESTIGADOR (PDI)

Objectiu 1: Mantenir els professors i investigadors informats sobre les novetats i recursos acadèmics disponibles.

- **ACCIÓ 5:** Oferir la possibilitat de subscripció a un butlletí periòdic amb actualitzacions sobre noves adquisicions i recursos rellevants.
- **ACCIÓ 6:** Potenciar la informació oferta en pantalles i tòtems informatius mitjançant el programa OpisUV.

Objectiu 2: Donar suport a les activitats d'investigació mitjançant serveis bibliotecaris especialitzats.

- **ACCIÓ 7:** Oferir la informació referida als serveis de suport a la investigació en la web de l'SBD.
- **ACCIÓ 8:** Oferir tallers i seminaris al PDI sobre els serveis associats a la publicació.

Objectiu 3: Fomentar la col·laboració entre la biblioteca i el cos acadèmic.

- **ACCIÓ 9:** Potenciar els comitès mixtos de biblioteca i acadèmics per a desenvolupar projectes conjunts.

PERSONAL TÈCNIC, DE GESTIÓ I D'ADMINISTRACIÓ I SERVEIS (PTGAS)

Objectiu 1: Informar sobre les polítiques, procediments i actualitzacions de la biblioteca i arxiu.

- **ACCIÓ 10: Enviament de butlletins informatius mensuals:** Crear un butlletí digital que s'envie a tot el personal administratiu, on s'informen de les noves polítiques, procediments i actualitzacions de la biblioteca i arxiu, amb enllaços a documents i recursos rellevants.
- **ACCIÓ 11: Sessions informatives periòdiques:** Oferir la possibilitat d'organitzar sessions pressencials o virtuals on es presenten les novetats més importants en matèria de polítiques i procediments.

Objectiu 2: Facilitar l'accés a recursos i serveis que donen suport a les funcions administratives.

- **ACCIÓ 12: Guies pràctiques en línia:** Crear una sèrie de guies en línia específiques per a l'ús de recursos bibliotecaris que faciliten les tasques administratives.

SOCIETAT

Objectiu 1: Mantenir informada la comunitat externa sobre les activitats i serveis disponibles.

- **ACCIÓ 13:** Possibilitar a la comunitat externa la subscripció al butlletí de novetats.

Objectiu 2: Fomentar la participació en esdeveniments i programes de la biblioteca.

- **ACCIÓ 14:** Promoure els esdeveniments de la biblioteca a través de la web, les xarxes socials i col·laboracions amb mitjans locals.
- **ACCIÓ 15:** Visibilitzar la informació sobre les activitats desenvolupades a les biblioteques en la nova pàgina web.

Objectiu 3: Establir i mantenir relacions duradores amb exalumnes i la comunitat.

- **ACCIÓ 16:** Col·laborar amb Alumni UV i altres associacions mitjançant convenis i acords.

ENTITATS COL·LABORADORES (PARTNERS)

Objectiu 1: Establir relacions de col·laboració a llarg termini.

- **ACCIÓ 17:** Desenvolupar acords de col·laboració que incloguen projectes conjunts de recerca i desenvolupament.

Objectiu 2: Promoure iniciatives conjuntes que beneficien totes dues parts.

- **ACCIÓ 18:** Organitzar trobades regulars amb els *partners* per a identificar noves oportunitats de col·laboració i revisar el progrés de projectes conjunts.

PROVEÏDORS

Objectiu 1: Assegurar una comunicació clara i eficient sobre processos d'adquisició i necessitats de recursos.

- **ACCIÓ 19:** Establir un sistema de gestió de relacions amb proveïdors per a millorar la coordinació i comunicació.

Objectiu 2: Oferir sessions d'actualització dels recursos i enviar material per a la difusió de la formació.

- **ACCIÓ 20:** Crear un calendari anual de sessions d'actualització i formació ofertes pels proveïdors.

AVALUACIÓ, REVISIÓ I MILLORA DEL PLA DE COMUNICACIÓ EXTERNA

El Pla de comunicació externa ha de ser un document viu, adaptable a les necessitats canviants de la comunitat universitària i altres grups d'interés. Mitjançant una avaluació constant, revisions periòdiques i millores contínues, es pot assegurar que les estratègies de comunicació siguin no solament efectives, sinó també innovadores i alineades amb els objectius institucionals de la Universitat de València.

En aquest Pla s'estableixen un conjunt de mecanismes per a **avaluar-ne** l'eficàcia, determinar l'efectivitat de les accions implementades i el grau de compliment dels objectius fixats.

- **Revisió dels resultats** de les enquestes anuals d'opinió i satisfacció dirigides a estudiants, personal docent i investigador (PDI), i personal d'administració i serveis de l'SBD (PTGAS), així com de les enquestes que es realitzen a la comunitat externa, proveïdors, a entitats col·laboradores (*partners*), a reguladors i a persones amb discapacitat, per a obtenir retroacció sobre la percepció i utilitat dels serveis i recursos de la biblioteca.
- **Anàlisi d'ús** i el trànsit en la pàgina web de l'SBD.
- **Revisió d'informes** del butlletí d'informació: Avaluar el nombre de subscripcions i la taxa d'obertura i clics en els butlletins enviats.

INDICADORS CLAU D'ACOMPLIMENT (KPI):

- Nombre de visites anuals a la web de l'SBD.
- Nombre de subscripcions al butlletí.
- Taxa d'obertura i clics en els butlletins enviats.
- Satisfacció dels usuaris (enquestes d'opinió i satisfacció).

La **revisió** del Pla de comunicació externa de l'SBD té com a objectiu realitzar ajustos basats en els resultats de l'avaluació per a assegurar la millora contínua i l'adaptació a noves necessitats i demandes. Per a dur-la a terme es realitzaran les accions següents:

- **Reunions de revisió periòdiques:** Organitzar reunions trimestrals amb els membres del grup de comunicació per a revisar els resultats de l'avaluació i discutir possibles millores.
 - **Responsable:** Coordinació de Web & Màrqueting
- **Reunions anuals** amb les responsables de la secció de qualitat en la gestió bibliotecària i la directora de l'SBD.
 - **Responsable:** Direcció de l'SBD
- **Actualització de continguts i estratègies:** Revisar i actualitzar els materials de comunicació (tutorials, guies, continguts web, etc.) i ajustar les estratègies de comunicació basant-se en la retroacció i els resultats obtinguts.
 - **Responsable:** Grup de treball "Proposta de valor: Comunicació", Coordinació Web & Màrqueting, Secció Informació i Referència, Editors Web i Secció Suport a la Investigació de les biblioteques de l'SBD.
- **Incorporació de noves tecnologies i mètodes:** Avaluar la implementació de noves eines i tecnologies que puguin millorar l'efectivitat de la comunicació.
 - **Responsable:** Grup de treball "Proposta de valor: Comunicació"

La **millora del Pla** implementarà els canvis necessaris per a optimitzar les estratègies i accions de comunicació, assegurant la seua alineació amb els objectius de la biblioteca i les expectatives dels usuaris.

Per a aconseguir la millora es duran a terme les accions següents:

- **Implementació de canvis identificats:** Basant-se en els resultats de la revisió, realitzar les modificacions necessàries en les campanyes informatives, estructura de la web, mètodes de comunicació, etc.
 - **Responsable:** Grup de treball "Proposta de valor: Comunicació", Coordinació Web & Màrqueting, Secció Informació i Referència, Editors Web i Grup Xarxa.
- **Capacitació contínua del personal:** D'acord amb les especificacions del Pla de formació de l'SBD, oferir formació contínua al personal de la biblioteca en noves eines de comunicació i tècniques de màrqueting digital.
 - **Responsable:** Secció Comunicació i Formació
- **Monitoratge i ajustos continus:** Establir un procés continu de monitoratge i ajust que permeti una ràpida reacció davant canvis en les necessitats dels usuaris o en l'entorn digital.
 - **Responsable:** Coordinació Web & Màrqueting

Equip de treball per a l'elaboració del Pla de Comunicació Externa:

- Maria del Mar Trigo Vilaseca
- Graciela Torres Thibaut
- Don Martínez Aliaga
- Enara Arias
- Rafael Lillo Carbonell
- Maria José Cháfer Asensio
- Jose Miguel Gallego Jiménez
- Ana Mira Vidal
- Federico Romero Martínez
- Pura Hernández Royo
- Estrella Elisa Álamo Álvarez
- Concepción González Nieves
- Maria del Carmen Lozano Aguilar

Aquest Pla va ser aprovat per la Junta Tècnica de l'SBD el 3 de febrer de 2025.

DOCUMENTS DE REFERÈNCIA

- 1.- Pla Estratègic de la Universitat de València 2023-2026 <https://www.uv.es/pla-estrategic-uv/ca/pla-estrategic-universitat-valencia.html>
- 2.- Reglament d'ús dels recursos relacionats amb les tecnologies de la informació i les comunicacions de la Universitat de València <https://www.uv.es/uvweb/servei-informatica/ca/normativa-procediments/reglament-us-recursos-tic-uv-1285874221018.html>
- 3.- Guia d'ús i estil en les xarxes socials de la Universitat de València https://www.uv.es/uwm/xarxes-socials/guia_us_xarxes_socials_uv.pdf
- 4.- Codi deontològic del Servei de Biblioteques i Documentació <https://www.uv.es/uvweb/servei-biblioteques--ocumentacio/ca/sbd/normativa/normativa-general/codi-deontologic-1286143074093.html>
- 5.- Estatut d'Autonomia <https://www.cortsvalencianes.es/ca-va/composicion/normas/est-autonomia>
- 6.- Estatuts de la Universitat de València <https://www.uv.es/uvweb/registre-general/ca/reglaments-uv/estatuts-uv/estatuts-universitat-valencia/estatuts-1285868559343.html>

ANEX 1. QUADRE RESUM DEL PLA DE COMUNICACIÓ EXTERNA DEL SERVEI DE BIBLIOTEQUES I DOCUMENTACIÓ

QUADRE RESUM DEL PLA DE COMUNICACIÓ EXTERNA DEL SERVEI DE BIBLIOTEQUES I DOCUMENTACIÓ

Grup d'Interès	Necessitats i Expectatives	Objectius	Accions	Canals	Responsable
Estudiants	Necessitats: Informació actualitzada sobre: • horaris d'obertura. • tipus i terminis de préstec. • reserves de cabines. • sessions de formació i accés a tutorials i guies temàtiques. • drets, obligacions i normes de conducta. • esdeveniments, exposicions i altres activitats de les biblioteques. • facilitats per a l'estada com taquilles, terrasses, aparcament de bicicletes i patinets. Informació bàsica per a estudiants de nou ingrés. Informació sobre facilitats d'accés, materials i serveis especials per a persones amb diversitat funcional. Pàgina web amigable, intuïtiva i fàcil d'usar. Expectatives: Comunicació clara i oportuna a través de múltiples plataformes (web, xarxes socials, referència virtual).	Objectius: Assegurar que els estudiants estiguen ben informats sobre horaris, recursos i serveis disponibles en la biblioteca. Facilitar l'accés a eines i recursos educatius que recolzen el seu aprenentatge. Proporcionar una pàgina web amigable, intuïtiva i fàcil d'usar.	ACCIÓ 1: Implementar campanyes informatives i d'orientació a l'inici de cada curs acadèmic. ACCIÓ 2: Potenciar la informació oferta en pantalles i tòtems informatius mitjançant el programa OpisUV. ACCIÓ 3: Desenvolupar tutorials i guies en línia per a l'ús efectiu dels recursos. ACCIÓ 4: Redissenyar la web del SBD.	Web, xarxes socials, pantalles informatives, OpisUV, guies en línia (Libguides)	Coordinació de Web & Màrqueting, Seccions d'Informació i Referència i Suport a la Investigació, Editors Web, Personal autoritzat OpisUV, Grup Xarxa

Grup d'Interès	Necessitats i Expectatives	Objectius	Accions	Canals	Responsable
	Respostes ràpides i eficients a les consultes. Informació accessible i fàcil d'entendre.				
PDI	Necessitats: Informació sobre - serveis de suport a la docència i investigació. - terminis de la campanya de sexennis. - microtallers o formacions sobre temes específics (perfils d'investigador, IDs, acreditacions, etc.). - on i com publicar. - com depositar els seus articles en el repositori. - portal d'investigació i beneficis. - com verificar materials formatius de la seua especialitat. - peticions de compra de llibres, novetats editorials i recursos d'informació. - accés a novetats sobre adquisicions recents i subscripcions a revistes i bases de dades.	Objectius: Mantenir els professors i investigadors informats sobre les novetats i recursos acadèmics disponibles. Recolzar les activitats d'investigació mitjançant serveis bibliotecaris especialitzats. Fomentar la col·laboració entre la biblioteca i el cos acadèmic.	ACCIÓ 5: Oferir la possibilitat de subscripció a un butlletí periòdic amb actualitzacions sobre noves adquisicions i recursos rellevants. ACCIÓ 6: Potenciar la informació oferta en pantalles i tòtems informatius mitjançant el programa OpisUV. ACCIÓ 7: Oferir la informació referida als serveis de suport a la investigació en la web del SBD. ACCIÓ 8: Oferir tallers i seminaris sobre gestió de dades i publicacions científiques. ACCIÓ 9: Potenciar els comitès mixtos de biblioteca i acadèmics per a desenvolupar projectes conjunts.	Web, butlletí, pantalles informatives, OpisUV, tallers, seminaris	Coordinació de Web & Màrqueting, Seccions d'Informació i Referència i Suport a la Investigació, Editors Web, Personal autoritzat OpisUV

Grup d'Interès	Necessitats i Expectatives	Objectius	Accions	Canals	Responsable
	- activitats dirigides als alumnes i de les que poden informar/difondre en classe. - com localitzar i crear materials docents. Expectatives: Comunicació personalitzada, destacant recursos específics d'interès. Informació detallada i tècnica, adequada per a les seues necessitats acadèmiques. Millorar la visibilitat dels documents dels quals és autor. Facilitat per a suggerir adquisicions i col·laborar amb la biblioteca. Simplificar l'obtenció d'un sexenni. Establir un canal de comunicació professors - biblioteca i biblioteca - professors àgil i directe. Ús del valencià en comunicació oficial.				
PAS-PTGAS	Necessitats: Accés a recursos i serveis que recolzen les seues funcions administratives. Informació sobre - peticions de compra de llibres. - activitats en les biblioteques (exposicions, clubs de lectura).	Objectius: Informar sobre les polítiques, procediments i actualitzacions de la biblioteca. Facilitar l'accés a recursos i serveis que donen suport a les funcions administratives.	ACCIÓ 10: Enviament de butlletins informatius mensuals: Crear un butlletí digital que s'envie a tot el personal administratiu, on s'informen de les noves polítiques, procediments i actualitzacions de la biblioteca i arxiu, amb enllaços a documents i recursos rellevants.	Intranet, microformacions, manual de benvinguda	Cap de Secció de Comunicació i Formació, directores i responsables de biblioteca, editors i editores de la Intranet.

Grup d'Interès	Necessitats i Expectatives	Objectius	Accions	Canals	Responsable
	• sessions de formació, tallers, publicacions d'interès, congressos. • firma de convenis, participació en grups de treball per part del SBD en diferents organismes, adquisició de recursos, de sistemes de gestió, projectes futurs. Expectatives: Comunicació formal i estructurada. Respostes ràpides i precises a consultes i propostes.		ACCIÓ 11: Sessions informatives periòdiques: Oferir la possibilitat d'organitzar sessions presencials o virtuals on es presenten les novetats més importants en matèria de polítiques i procediments. ACCIÓ 12: Guies pràctiques en línia: Crear una sèrie de guies en línia específiques per a l'ús de recursos bibliotecaris que faciliten les tasques administratives..		
Societat	Necessitats: Informació sobre • serveis disponibles per a exalumnes i la comunitat. • esdeveniments, conferències i exposicions obertes al públic. Accés a recursos bibliogràfics impresos. Expectatives: Comunicació periòdica sobre els beneficis que poden trobar en la biblioteca. Participació en activitats de la biblioteca. Informació sobre visites guiades a la biblioteca.	Objectius: Mantenir informats als exalumnes i la comunitat externa sobre les activitats, recursos i serveis disponibles. Fomentar la participació en esdeveniments i programes de la biblioteca. Establir i mantenir relacions duradores amb exalumnes i la comunitat.	ACCIÓ 13: Possibilitar a la comunitat externa la subscripció al butlletí de novetats. ACCIÓ 14: Promoure els esdeveniments de la biblioteca a través de la web, xarxes socials i col·laboracions amb mitjans locals. ACCIÓ 15: Visibilitzar la informació sobre les activitats desenvolupades en les biblioteques en la nova pàgina web. ACCIÓ 16: Col·laborar amb Alumni UV i altres associacions mitjançant convenis i acords.	Web, xarxes socials, butlletí, mitjans locals, convenis, acords	Coordinació de Web & Màrqueting, Secció Informació i Referència, Editors Web, Grup Xarxa, Equip directiu de l'SBD

Grup d'Interès	Necessitats i Expectatives	Objectius	Accions	Canals	Responsable
	Possibilitat de realitzar estades Erasmus.				
Partners	Necessitats: Canals per a negociar i coordinar activitats i esdeveniments conjunts. Expectatives: Establiment de relacions de col·laboració a llarg termini.	Objectius: Establir relacions de col·laboració a llarg termini. Promoure iniciatives conjuntes que beneficien a totes dues parts.	ACCIÓ 17: Desenvolupar acords de col·laboració que incloguen projectes conjunts de recerca i desenvolupament. ACCIÓ 18: Organitzar trobades regulars amb els partners per a identificar noves oportunitats de col·laboració i revisar el progrés dels projectes conjunts.	Acords de col·laboració, trobades regulars	Equip directiu del SBD
Proveïdors	Necessitats: Informació sobre - contractes i adquisicions, modificacions normatives i procediments economicoadministratius. - polítiques i criteris d'adquisicions. Comunicació clara amb l'SBD Respostes directes per a agilitzar els processos i evitar retards. Expectatives: Comunicació transparent i professional. Pagaments assegurats en el temps marcat. Millora de la comunicació per correu electrònic.	Objectius: Assegurar una comunicació clara i eficient sobre processos d'adquisició i necessitats de recurs. Assegurar la realització de sessions d'actualització dels recursos i l'enviament de material per a la difusió de la formació	ACCIÓ 19: Establir un sistema de gestió de relacions amb proveïdors per a millorar la coordinació i comunicació. ACCIÓ 20: Crear un calendari anual de sessions d'actualització i formació ofertes pels proveïdors.	sessions formatives	Cap de secció de Comunicació i Formació, Cap de Secció Gestió de Recursos d'Informació

Grup d'Interès	Necessitats i Expectatives	Objectius	Accions	Canals	Responsable
Reguladors	Necessitats: - informació sobre contractes i adquisicions, modificacions normatives i procediments economicoadministratius - Comunicació clara amb l'SBD - Respostes directes per a agilitzar els processos i evitar retards. Expectatives: - Comunicació transparent i professional.	Assegurar una comunicació clara i eficient sobre planificació del Servei.			