

plan de
comunicación

servicio de
biblioteca
de la universidad
de la laguna





plan de comunicación del servicio de biblioteca de la universidad de la laguna

Versión 1.0 (julio de 2015)

1. Justificación

El diseño del Plan de Comunicación y Marketing se concibe como una herramienta de gestión de calidad entendida como mejora continua del Servicio por lo que respecta al acercamiento con los usuarios y la promoción de la imagen de la Biblioteca. Esta es una de las propuestas de mejora resultantes del proceso de autoevaluación mediante EFQM realizado por el Servicio.

Este Plan está vinculado con los siguientes documentos:

- Plan de Gobierno de la ULL 2013/2015
- Directrices presupuestarias del Vicerrectorado de Tecnologías de la Información y Servicios Universitarios
- Manual de imagen corporativa de la Biblioteca
-

2. Objetivos generales del plan

El plan pretende establecer una comunicación a todos los niveles, tanto de la Biblioteca hacia los usuarios como viceversa, y de forma transversal.

3. Responsables del Plan

La elaboración, implementación y revisión periódica del Plan será responsabilidad de la Subdirección de Servicios de la Biblioteca, en colaboración con la Comisión de Imagen y Difusión.

Colaborará en la implementación del Plan la Comisión Web (encargada de todo lo relacionado con la web social) y el grupo de trabajo de Calidad (responsable de todos los procesos de mejora continua).

4. Comunicación interna (personal de la Biblioteca)

La opinión del personal es fundamental para conocer y mejorar el clima laboral de la Biblioteca y cuál es su visión sobre los recursos y servicios que prestamos a los usuarios.

4.1. Objetivos

- Conocer qué necesidades tiene relacionadas con su trabajo
- Conocer cuál es su satisfacción con el clima laboral
- Fortalecer las relaciones interpersonales a través de una comunicación fluida
- Mejorar la difusión de la información que genera la Biblioteca para un adecuado desempeño del trabajo y una mayor implicación con los servicios que se prestan.
- Ofrecer las herramientas necesarias para que el personal colabore en una mejor difusión e imagen de los objetivos de la Biblioteca

4.2. Canales

- Espacios colaborativos de trabajo en el Campus Virtual para compartir procedimientos, instrucciones y documentación
- Boletín Digital para ofrecer trimestralmente información de las principales actividades de la Biblioteca
- Correo electrónico para informar de eventos, actividades de la Biblioteca
- Formulario de sugerencias para el personal
- Chat para problemas tecnológicos
- Intranet donde se alojan documentos relacionados con procedimientos, informes y actividad de la Biblioteca
- Jornadas informativas para comunicar los objetivos logrados cada año, presentar nuevos servicios y encuentro anual de todo el personal
- Reuniones periódicas de todos los bibliotecarios para presentar nuevos servicios y debatir diferentes aspectos de la gestión
- Acto de acogida para personal de nuevo ingreso para hacer una primera toma de contacto con el Servicio
- Sitio web para alojar informes y documentación de interés general sobre proyectos estratégicos del servicio de Biblioteca

5. Comunicación externa

5.1. Alumnado, PDI y PAS

5.1.1. Objetivos

El objetivo es acercar a los usuarios todos los servicios y recursos accesibles desde la Biblioteca para una mejor formación del alumnado, un apoyo eficaz a la docencia e investigación del PDI, así como al desempeño profesional del PAS.

Por ello se pretende:

- Conocer qué servicios demandan los usuarios
- Conocer cuál es su satisfacción con la atención recibida
- Difundir la misión, visión y valores de la Biblioteca.
- Conseguir que los recursos y servicios se conozcan y se utilicen, con el fin de lograr una mayor frecuencia de uso de los mismos.
- Difundir las actividades relacionadas con la mejora académica (formación, difusión de la actividad investigadora, bibliografía recomendada, POAT, difusión de recursos de información, etc.).
- Mejorar su posicionamiento en su entorno (comunidad universitaria, sociedad y otras bibliotecas).
- Dar a conocer nuestra actividad para fomentar el trabajo cooperativo con otros servicios.
- Ofrecer una imagen de la Biblioteca como un servicio efectivo.
- Justificar su rentabilidad ante la institución como servicio que es utilizado por alumnado, profesorado, investigadores y sociedad.

5.1.2. Canales

- Web de la Biblioteca, para presentar los servicios y recursos disponibles para toda la comunidad universitaria, así como informes y documentación de interés general sobre proyectos estratégicos.
- Correo electrónico para difundir noticias, eventos, etc. sobre el servicio, así como para recibir consultas, solicitudes, etc. por parte de los usuarios.
- Blog de la Biblioteca para las novedades sobre recursos y servicios disponibles para la comunidad
- Blog de bibliotecas y fondos para información específica
- Foros de comunicación de los cursos de formación en competencias

- para resolver dudas y aportar información
- Cartelería para la señalización e información puntual
 - Pantallas de TV para la difusión de servicios y actividades
 - CAU para una comunicación inmediata con los usuarios
 - Formulario de quejas, sugerencias reclamaciones y felicitaciones
 - Formulario de consultas
 - Herramienta de comunicación del catálogo para los comentarios y sugerencias de compra de los usuarios
 - Preguntas frecuentes en la web para orientar a los usuarios sobre cuestiones básicas sobre recursos y servicios
 - Campañas de difusión de los recursos y servicios en las Facultades y Centros para dar a conocer los servicios o acciones novedosas
 - Guías, tutoriales y material multimedia para informar sobre el uso de los servicios y recursos
 - Herramientas de la web social (Facebook, Twitter, Pinterest, etc.) para difundir noticias, eventos, imágenes, vídeos, etc.
 - Charlas de bienvenida y presentación (incluyendo también a los Erasmus) para dar a conocer los servicios y recursos de la Biblioteca
 - Tablones de anuncios para informar sobre novedades, eventos e incidencias
 - Reuniones periódicas con profesorado para difundir los servicios y recursos de la Biblioteca

5.2. Órganos de Gobierno

5.2.1 Objetivos

El objetivo es acercar a las autoridades académicas las realizaciones de la Biblioteca, para mejorar la visibilidad de la Biblioteca en los órganos de decisión.

5.2.2. Canales

- Correo electrónico y reuniones periódicas con los vicerrectores de Calidad, Profesorado, Alumnado y Relaciones Sociedad y Universidad
- Correo electrónico y reuniones periódicas con decanos y directores de centros, coordinadores de POAT y calidad

5.3. Otros servicios de la ULL

5.3.1. Objetivos

El objetivo principal es acercar nuestras actividades a otros servicios de la Universidad para mejorar nuestra visibilidad y potenciar el trabajo conjunto.

5.3.2. Canales

- Correo electrónico y reuniones con los distintos servicios para informarles de los servicios y recursos de la Biblioteca
- Web de la Biblioteca y redes sociales para presentar los servicios y recursos disponibles para toda la comunidad universitaria

5.4. Proveedores

5.4.1. Objetivos

El objetivo principal es gestionar las relaciones comerciales que se mantienen con los proveedores, ofreciéndoles información sobre los servicios y recursos de la Biblioteca.

5.4.2. Canales

- Correo electrónico para realizar gestiones (solicitar presupuestos, tramitar pedidos, hacer reclamaciones, etc.)
- Teléfono para los mismos fines que el anterior
- Web de la Biblioteca para ofrecer información sobre los servicios y recursos de la Biblioteca

5.5. Sociedad

5.5.1. Objetivos

- Conocer qué servicios demanda
- Conocer cuál es su satisfacción con la atención recibida
- Dar a conocer nuestros servicios y recursos
- Lograr un mejor posicionamiento en el entorno bibliotecario
- Ofrecer una mejor imagen del Servicio

5.5.2. Canales

- Web de la Biblioteca para incluir noticias sobre servicios y recursos

- Redes sociales con el objetivo de informar de las novedades sobre servicios y recursos
- Jornadas de Puertas Abiertas para dar a conocer nuestros recursos y servicios a los alumnos de institutos y sus profesores
- Congresos, jornadas y revistas profesionales en las que se dé visibilidad a los principales proyectos de la Biblioteca
- Web de UniCI2 para dar visibilidad al proyecto de colaboración interbibliotecaria sobre formación en competencias informacionales e informáticas en el que participa nuestra Biblioteca
- Exposiciones para dar a conocer el patrimonio bibliográfico de la ULL
- CAU para una comunicación inmediata.
- Formulario de quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones
- Correo electrónico y reuniones con la Fundación General de la ULL y Alumni ULL para presentarles las actividades de la Biblioteca para usuarios externos

6. Alianzas para el desarrollo del Plan

Para un mejor desarrollo del Plan, la Biblioteca debería aliarse con:

- Su personal, porque debe conocer todo lo que se hace en el Servicio pues se comunica directamente con los usuarios
- El profesorado, porque serán los principales aliados en el aula, difundiendo lo que hace la Biblioteca
- Los órganos de gobierno, porque tendrán conocimiento de la Biblioteca y podrán justificar la inversión en el Servicio.
- El alumnado, porque aconsejará e informará con un lenguaje propio a otros alumnos
- Con trabajadores de otros servicios para intercambiar ideas y resultados

7. La opinión de usuarios, personal y sociedad

7.1. Usuarios

Se tendrán en cuenta las encuestas que se han pasado a los usuarios y PDI a lo largo de estos años para confeccionar las siguientes.

Conoceremos la opinión de la comunidad universitaria a través de encuestas periódicas tanto generales como específicas (para diferentes servicios) dirigidas a:

- Alumnado
- PDI
- Otros servicios

7.2. Personal

Se tendrá en cuenta la encuesta de clima laboral que se hace anualmente al personal, donde se analiza específicamente la parte relacionada con la comunicación y la difusión en la Biblioteca.

El personal aporta en la encuesta su percepción sobre el clima laboral y también sobre los servicios y recursos que ofrecemos. La labor del personal es muy importante pues es un canal de comunicación básico con los usuarios.

7.3. Sociedad

También recabaremos la opinión de la sociedad, a través de los usuarios externos, utilizando encuestas generales.

8. Seguimiento del Plan de Comunicación

El procedimiento para la implementación del Plan de Comunicación establece la forma de analizar los diferentes canales internos y externos para dar cumplimiento a los objetivos.

Además se utilizarán las encuestas anuales sobre el servicio para conocer la opinión de los usuarios sobre la comunicación que la biblioteca les ofrece.

La encuesta de clima laboral aportará una importante información sobre la satisfacción de los trabajadores con la comunicación y los canales establecidos.

Anexos:

- [Manual de Comunicación](#)
- [Tabla-resumen de canales de comunicación](#)