



“ manual
de
comunicación

Versión 1.0 (julio de 2015)

ÍNDICE

Blogs

Boletín digital

Campañas de difusión

Cartelería

Chat interno

Correo electrónico gesbull

Correo electrónico bull@ull.edu.es

Espacio virtual de comunicación

Espacios virtuales de trabajo

Facebook

Flickr

Formulario de consultas

Foros de los cursos virtuales

Google+

Instagram

Issuu

Jornadas informativas de trabajo

Pinterest

Presentaciones de la Biblioteca

Reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones en papel

Reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones por correo electrónico

Reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones por Sede Electrónica

Reuniones de sección

Servicio de Atención al Usuario (Chat)

Sitio web

Slideshare

Sugerencias del personal

Twitter

Youtube

BLOGS

RESUMEN DE REVISIÓN

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
1	12/2/2017	Creación
2	20/3/2017	Adaptación al modelo de ficha de procesos

RESPONSABLE: José Manuel Erbez

Grupo de apoyo: Comisión Web

Finalidad

- Servir de herramienta de comunicación entre los diferentes puntos de servicio y sus usuarios.
- Informar acerca de noticias sobre la biblioteca, fondo o servicio (horarios, avisos de cierre, cambios en el personal, reformas, etc.)
- Informar sobre novedades bibliográficas.
- Informar sobre actividades científicas y/o académicas (cursos, congresos, etc.) relacionadas con las áreas temáticas del fondo.
- Informar sobre novedades en recursos web interesantes para los usuarios
- Ofrecer enlaces a las bibliografías recomendadas por titulación y asignatura.
- Ofrecer una selección permanente de recursos web relacionados con las áreas temáticas del fondo.

Destinatarios: Miembros de la ULL en general.

Organización:

Se utiliza el servicio Blogger, incluido dentro de los servicios de Google a disposición de la ULL.

En principio, cada biblioteca o fondo cuenta con su propio blog, aunque varias bibliotecas o fondos podrán compartir blog si así se considera oportuno. Además, existirán otros dedicados a servicios generales de la Biblioteca.

Todos los blogs deben tener una apariencia homogénea, con una cabecera personalizada que incluya una imagen particular de la biblioteca, fondo o servicio al que se refiera. El título de cada blog podrá ser "Biblioteca de [de la biblioteca, fondo o servicio]" o bien un título distintivo de libre elección.

Cada blog será gestionado al menos por un bibliotecario, quien será su administrador. Además, deberá tener rol de administrador al menos un miembro de la Comisión Web. También podrán colaborar en el blog otros miembros del personal de la biblioteca, fondo o servicio en cuestión (oficiales, técnicos, administrativos...), a los que se les podrá asignar el rol de autor y/o administrador.

Acciones

- Publicar al menos tres entradas al mes de cualquiera de estas categorías:
 - Noticias sobre la biblioteca, fondo o servicio (horarios, avisos de cierre, cambios en el personal, reformas, etc.)
 - Novedades bibliográficas, tanto obras ingresadas en la colección como otras que, sin haber sido adquiridas, se sepa que han sido publicadas y se consideren de interés para los usuarios. En el caso de las novedades ingresadas, puede funcionar como un "Boletín de novedades", aunque no es necesario incluir sistemáticamente todos y cada uno de los títulos ingresados, sino solo aquellos que se consideren más relevantes y de mayor interés.
 - Actividades científicas y/o académicas (cursos, congresos, etc.) relacionadas con las áreas temáticas del fondo.
 - Recursos web interesantes para los usuarios (tanto si se incluyen en los "recursos seleccionados" como si no)
- Mantener actualizada una página con información básica de la biblioteca o fondo (dirección, personal, datos de contacto)
- Mantener actualizada una o varias páginas con enlaces a la bibliografía recomendada para cada titulación y asignatura.
- Mantener actualizada una o varias páginas con enlaces a recursos de información, tanto impresos como electrónicos, de interés para los usuarios del fondo.
- Mantener actualizada una relación de enlaces de interés, entre los que deberán figurar, al menos, los siguientes:
 - Servicio de Biblioteca
 - Web del centro o centros correspondientes (si procede)
 - Web de la ULL
- Difundir el blog entre sus usuarios potenciales por todos los medios posibles: correo electrónico, carteles, cursos virtuales, etc., recomendándoles que se suscriban.

Seguimiento y mejora

Cada semestre, la Comisión Web analiza tanto los indicadores como otros aspectos de los blogs (aspecto visual, contenidos, etc.) y plantea propuestas de mejora a los responsables de los mismos.

Indicadores

- Número de visitas a cada blog ([R 10.1](#))
- Número medio de entradas publicadas al mes a cada blog ([R 10.2](#))
- Número de comentarios recibidos en cada blog ([R 10.3](#))

BOLETÍN DIGITAL

RESUMEN DE REVISIÓN

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
1	6/6/2014	Creación
2	23/3/2018	Adaptación al modelo de ficha de procesos, modificación de las acciones e incorporación de sistema de seguimiento y mejora e indicadores

RESPONSABLE: Coordinador/a de la Comisión de Comunicación

Colaborador/a: Inés Diego o persona de la Comisión Web que la sustituya

Finalidad:

Informar al personal de las novedades del servicio.

Destinatarios: Personal de la Biblioteca.

Acciones

- Leer el borrador del acta de la última Comisión de Planificación y Gestión, y los informes adjuntos
- Extraer aquellas informaciones que puedan ser de interés para el personal de la Biblioteca
- Entrar en la cuenta contratada por la Biblioteca en la herramienta Infomaniak
- Redactar el boletín usando el interfaz de edición de la herramienta. Para ello, se creará una copia del boletín anterior y se modificará la copia.
- El boletín tendrá la siguiente estructura de contenidos:
 - Actividades
 - Infraestructura
 - Servicios
 - Personal
 - Acuerdos
- Enviar el boletín a través de la opción de envío de Infomaniak
- Añadir un enlace al boletín en el tema 5 del espacio virtual de Comunicación

Seguimiento y mejora

Una semana después de enviar un boletín, la persona responsable del mismo accede a Infomaniak, a la opción "Boletines de noticias", abre el último boletín y copia los datos de "Actividad" en una hoja de cálculo de Google Drive".

Cada año, la Comisión de Comunicación analiza los indicadores y plantea propuestas de mejora.

Indicadores

Número de aperturas únicas

Número de clics

Bajas como suscriptor

No válidos

Señalados como spam

No abiertos

CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN

RESUMEN DE REVISIÓN

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
1	27/4/2015	Creación
2	2/4/2018	Adaptación al modelo de ficha de procesos

RESPONSABLE: Sonia García

Grupo de apoyo: Comisión de Difusión e Imagen

Finalidad

- Dar mayor visibilidad a la Biblioteca entre sus usuarios.
- Promover los servicios y recursos de la Biblioteca

Destinatarios: Miembros de la ULL, sociedad en general.

Organización

La Comisión de Difusión e Imagen planificará anualmente, el último trimestre del año, las campañas a desarrollar. Dicha planificación incluirá:

- Recursos o servicios que se difundirán
- Fechas en que se desarrollará cada acción
- Medios a utilizar
- Objetivos
- Indicadores

Seguimiento y mejora

Después de cada campaña, y además una revisión general anual en el último trimestre del año.

Indicadores

¿Se ha realizado la planificación anual? Sí/No

Número de acciones desarrolladas sobre el total de acciones planificadas

Además, para cada acción deberán establecerse unos indicadores que midan su impacto en función de los objetivos propuestos

CARTELERÍA Y SEÑALÉTICA

Coordinador: Sonia García

Grupo de apoyo: Comisión de Difusión e Imagen

Destinatarios: Miembros de la ULL, sociedad en general.

Objetivos

- Servir de herramienta de comunicación entre la Biblioteca, los usuarios y cualquier persona que pueda estar interesada en la información suministrada.
- Ofrecer información acerca de los servicios y recursos de la Biblioteca

Organización

- La Comisión de Difusión e Imagen es la responsable de definir los modelos de cartelería y señalización que se usan en todos los puntos de servicio.
- Todos los modelos estarán disponibles en la Intranet, en: *Instrucciones y procedimientos* → *Imagen institucional*
- En el caso de los carteles, es recomendable bajarlos directamente de la Intranet cuando vayan a ser utilizados, para asegurarse de que se trata de un modelo actualizado.
- En el caso de los modelos de carta, hay que bajarlos de la Intranet, y después de abrirlos con Word hay que guardarlos como plantilla de documento: *Archivo* → *Guardar como* → *Plantilla de documento (*.dot)* Para usarlos, hay que abrir Word y elegir *Archivo* → *Nuevo* → *Plantillas* → *En mi PC*, o bien *Archivo* → *Nuevo con plantilla* (depende de la versión de Word que se use)
- Progresivamente se irán creando también plantillas de documentos para Google Drive.
- Cuando se considere necesario crear un nuevo tipo de cartelería o señalización, se solicitará a la Comisión de Difusión e Imagen a través de su coordinadora. No será necesario acudir a la Comisión cuando se trate de carteles para informar de una situación temporal de breve duración.
- Algunos carteles ofrecen varias posibilidades de texto; se utilizarán según las necesidades.
- Para confeccionar los horarios de los periodos vacacionales se seguirá lo establecido en la instrucción de la Gerencia
- Al modificar los carteles, hay que respetar la imagen, así como el tipo, tamaño y color de letra.
- Debe evitarse una saturación de información, por lo que los carteles que se coloquen deben ser los estrictamente necesarios y no concentrarse en el mismo espacio.
- Debe evitarse el mantener carteles cuya información haya caducado (por ejemplo, conservar el horario de Navidad el 15 de enero)
- La información debe ser ofrecida sólo en los puntos donde ésta se requiere o donde atraiga la atención de los usuarios.
- Cuando ya exista señalización realizada en un soporte de calidad (p. ej., en metacrilato), no debe sustituirse ni ocultarse con carteles impresos en papel, salvo que la señalización original contenga errores o información

desfasada.

- El personal de la biblioteca velará para que la cartelería y señalización de su unidad se corresponda con los modelos y criterios establecidos, y solicitará a la Comisión de Difusión e Imagen Institucional cualquier otro tipo de cartel o señalización que no se encuentre en la Intranet.

Indicadores

Actualmente no se pueden realizar mediciones significativas, aunque quizá podría medirse el uso y la satisfacción tanto de los usuarios como del personal.

Revisión

Depende de si se adopta algún indicador

SERVICIO DE ATENCIÓN ONLINE (CHAT) INTERNO

Coordinador: Fernando Rodríguez Junco

Grupo de apoyo: Grupo de chat interno

Destinatarios: Personal de la Biblioteca

Organización:

La Biblioteca Universitaria dispone de un servicio de atención al usuario basado en tecnología chat mediante el uso de la aplicación ISL Pronto. Dentro del mismo, se ha habilitado una línea específica para atender consultas del personal de la Biblioteca relacionadas con la tecnología.

El servicio está atendido por tres personas en horario de mañana:

- Joaquina Larrodé
- Ana Inés Martín
- José Manuel Erbez

y una en horario de tarde: Juana Gómez

Existe un botón disponible en el espacio colaborativo "[Comunicación en la Biblioteca](#)". Si el botón muestra el texto "Online", significa que hay una persona disponible para chatear; en ese caso, solo hay que pulsar el botón para iniciar una conversación.

Objetivo:

Resolver dudas y problemas relacionados con la infraestructura tecnológica de la Biblioteca: equipos de trabajo del personal, portátiles, CLABE, absysNET, etc.

Indicadores

Dado que actualmente la herramienta de chat no proporciona datos estadísticos, no se pueden establecer indicadores. Sin embargo, en caso de que esta deficiencia se solviera o se arbitre otra solución, se proponen estos indicadores:

- Número total de consultas al chat ([R 10.6](#))
- Número de consultas atendidas ([R 10.7](#))

Revisión

Anual (en el caso de que se establezcan indicadores).

CORREO ELECTRÓNICO GESBULL

Coordinador: Dirección de la Biblioteca

Colaboradores: Administración de la Biblioteca

Destinatarios: Personal de la Biblioteca.

Objetivo:

Servir de cauce de comunicación desde la Dirección de la Biblioteca hacia el personal de la misma, con el fin de informar sobre novedades, incidencias, instrucciones, etc. relacionadas con el Servicio y que se consideren de interés general o para un grupo determinado de personas.

Organización:

La cuenta de correo gesbull@ull.edu.es es gestionada por la Administración de la Biblioteca, quien mantiene actualizada una lista con las direcciones de correo electrónico del personal, organizada por distintos grupos:

- Jefes de Sección
- Responsables de bibliotecas o fondos
- Administrativos
- Personal laboral
- etc...

Cuando algún miembro de la Dirección desea enviar un mensaje a grupos específicos de personal de la Biblioteca, envía el mensaje a gesbull@ull.edu.es indicándole a qué grupo o grupos debe ser enviado.

Acciones

Mantener actualizada la lista de direcciones, con la colaboración de los jefes de sección.

Indicadores

Actualmente no se pueden realizar mediciones significativas, aunque quizá podría medirse la satisfacción del personal con esta herramienta.

Revisión

Depende de si se adopta algún indicador

CORREO ELECTRÓNICO BULL@ULL.EDU.ES

RESUMEN DE REVISIÓN

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
1	13/7/2015	Creación
2	2/4/2018	Adaptación al modelo de ficha de procesos

RESPONSABLE: Nuria Hernández Fariña

Colaboradora: Mercedes Belda

Finalidad

Responder las consultas de los usuarios sobre la Biblioteca.

Destinatarios: Comunidad universitaria, externos y sociedad en general

Organización:

- Existe una dirección de correo bull@ull.edu.es que es atendida por la persona que ocupa la plaza de Técnico Especialista Grupo III del mostrador de préstamos de la Biblioteca General y de Humanidades en turno de mañana, y en su ausencia, por la persona que ocupa el mismo puesto en turno de tarde; en adelante, a estas personas se les denominará “responsable del correo institucional” (RCI)
- Cada vez que se recibe un mensaje en bull@ull.edu.es, según el asunto de que se trate, RCI lo reenvía a la persona correspondiente, que en principio es el responsable o responsables (si hay más de uno) de la biblioteca, fondo o servicio al que se refiera, con copia a su jefe de sección. Si RCI puede responder directamente, por conocer la respuesta, no es necesario que remita la consulta, sino que responde en un plazo máximo de cinco días hábiles
- La persona que reciba el mensaje reenviado por RCI debe contestar al usuario en un plazo máximo de cinco días hábiles e informar siempre y obligatoriamente de cuándo lo hace, mediante un mensaje a bull@ull.edu.es.
- Tanto si contesta directamente como si reenvía el mensaje a otra persona, RCI va a [esta tabla](#) e introduce una nueva fila al final rellenando todas las columnas que sea posible.
 - En la columna "Tiempo de respuesta" indica el número de días hábiles transcurridos entre la recepción del mensaje original y la fecha de respuesta, poniendo sólo un número (2, 5, 15, etc.)
 - En la columna "Observaciones" indica "Mensaje de correo electrónico"

Seguimiento y mejora

Anual

Indicadores

- Número de mensajes recibidos por año
- Tiempo medio de respuesta

ESPACIO VIRTUAL DE COMUNICACIÓN DEL PERSONAL

Coordinador: José Manuel Erbez

Destinatarios: Personal de la Biblioteca.

Objetivo:

Servir de espacio de comunicación entre todo el personal de la Biblioteca.

Organización:

Se trata de un aula virtual dentro de la sección “Espacios cooperativos de trabajo” de la categoría “Biblioteca” del Campus Virtual de la ULL.

Consta de varios foros y de una serie de “temas”

El foro “Comunicación en la Biblioteca” está dedicado a que cualquier miembro del personal pueda enviar mensajes que serán recibidos por todos los demás miembros del personal. Los mensajes pueden ser de cualquier tipo, siempre y cuando tengan alguna relación con la actividad bibliotecaria.

El foro “Eventos en la BGyH” está destinado a comunicar los eventos que estén programados en las instalaciones de la Biblioteca General y de Humanidades, especialmente aquellos que no sean de carácter interno de la Biblioteca, de modo que todas las personas que trabajan en la BGyH tengan conocimiento de las actividades que van a celebrarse, puedan informar adecuadamente a los usuarios y sepan a qué atenerse en caso de incidencias. También se informa a través de este foro de otras actividades como trabajos técnicos, reparaciones, obras, etc.

Los “temas” alojan diversos recursos de interés para todo el personal, como los siguientes:

- Formulario de recogida de sugerencias del personal
- Base de datos de preguntas frecuentes de los usuarios
- Calendario de actividad de la Dirección Ampliada
- Encuestas de satisfacción de las Jornadas Informativas de Trabajo
- PROA (préstamo de portátiles)
- CLABE (terminales ligeros)
- WiFi
- Equipos de uso interno
- Información en la nube (servicios ull.edu.es)

Además, cuenta con un enlace al [chat interno](#).

Indicadores

Actualmente no se pueden realizar mediciones significativas, aunque quizá podría medirse el uso y la satisfacción del personal con este espacio.

Revisión

Depende de si se adopta algún indicador

MANUAL DE COMUNICACIÓN DE LA BIBLIOTECA

ESPACIOS VIRTUALES DE TRABAJO

Coordinador: José Manuel Erbez

Destinatarios: Personal de la Biblioteca.

Objetivo:

Servir de espacio de comunicación entre los integrantes de los distintos órganos y equipos de trabajo de la Biblioteca.

Organización:

Cada uno de los órganos y equipos de trabajo de la Biblioteca dispone de un aula virtual dentro de la sección “Espacios cooperativos de trabajo” de la categoría “Biblioteca” del Campus Virtual de la ULL.

Cada uno de esos espacios consta de uno o varios foros y de una serie de “temas”

Los foros están dedicados a que cualquier integrante de un órgano o equipo pueda enviar mensajes que serán recibidos por todos los demás integrantes. Los mensajes pueden ser de cualquier tipo, siempre y cuando tengan alguna relación con la actividad del órgano o equipo.

Los “temas” alojan diversos recursos y documentos relacionados con la actividad del órgano o equipo.

Indicadores

Actualmente no se pueden realizar mediciones significativas, aunque quizá podría medirse el uso y la satisfacción del personal con este espacio.

Revisión

Depende de si se adopta algún indicador

FACEBOOK

Coordinador: Sonia García

Grupo de apoyo: Comisión Web

Destinatarios: Miembros de la ULL en general y cualquier persona interesada en nuestros recursos y servicios, especialmente la sociedad canaria.

Organización: Inés Diego, Sonia García y Mar Pérez

Objetivos:

- Comunicarnos e interactuar con los usuarios que usan Facebook, principalmente los miembros de la comunidad universitaria y la sociedad en general, de una forma más informal y directa que con otras herramientas más estáticas, como la web.
- Difundir y promocionar servicios y recursos de la Biblioteca
- Mantener informados a los usuarios puntualmente de las actividades, exposiciones, eventos, horarios, ... de la Biblioteca
- Dar visibilidad a la Biblioteca
- Promover la participación de los seguidores
- Captar y fidelizar a los usuarios

Acciones:

- Publicar al menos una entrada diaria de cualquiera de estas categorías:
 - Noticias sobre la biblioteca, fondo o servicio (horarios, avisos de cierre, cambios en el personal, reformas, etc.). De este tema se publicarán al menos 3 entradas semanales como mínimo.
 - Actividades científicas y/o académicas
 - Actividades culturales
 - Recursos interesantes para los usuarios
 - Ocio/entretenimiento
- Responder y agradecer los comentarios de los seguidores.
- Difundir la página de Facebook entre sus usuarios potenciales, recomendando que se suscriban, por todos los medios posibles: correo electrónico, carteles, cursos virtuales, etc.,.
- Establecer un calendario de publicaciones importantes anuales (Día del Libro, campañas de silencio en épocas de exámenes, campaña de difusión de nuestros cursos al inicio de cada semestre, solidaritarias, campañas más festivas-Navidad, Carnaval...)
- Mantener y alimentar los álbumes de fotos con las imágenes utilizadas, especialmente el de Noticias de la Biblioteca, con el que promocionamos nuestros recursos y servicios
- Mantener y alimentar el álbum de vídeos de la Biblioteca con los vídeos que realicemos en el servicio
- Organizar concursos o eventos cuando la ocasión lo requiera
- Seguir a instituciones y organismos de interés
- Realizar encuestas

Indicadores mensuales:

- Alcance (exportar Datos de página)
 - Total de Me gusta
 - Alcance total (28 días: El número de personas que han visto cualquier contenido asociado con tu página, ya sea una publicación de la página, publicaciones de otros en la página, anuncios, menciones y visitas)
 - Alcance de las publicaciones de la página (28 días, el número de personas que vieron cualquiera de las publicaciones de tu página)
 - Personas que están hablando de esto (28 días)
 - Impresiones totales de tus publicaciones (28 días, cuántos usuarios han visto un post)
 - Impresiones totales (28 días)
 - Comentarios negativos de los usuarios (28 días)
 - Comentarios negativos
- Frecuencia de actividad: post mensuales (Exportar datos de publicación)
- Influencia de la marca (IOR), menciones a la Biblioteca hechas en todos los sitios y RRSS (con SocialMention, Klout)
- Participación
- ROI

Recogida de datos

Estos indicadores se medirán con las siguientes herramientas: Facebook Insights, SocialMention, Klout.

Se llevará una tabla en la que se introducirán los datos mensualmente.

Revisión:

Anual, por parte de la Comisión Web

Semestral, por parte de las administradoras

FLICKR

Coordinador: José Manuel Erbez

Grupo de apoyo: Comisión Web

Destinatarios: Miembros de la ULL en general y cualquier persona interesada en nuestros recursos y servicios, especialmente la sociedad canaria.

Objetivos:

- Acercarnos a la comunidad universitaria
- Difundir y promocionar servicios y recursos de la Biblioteca
- Fidelizar a los usuarios.
- Comunicarnos e interactuar con los usuarios
- Dar visibilidad a la Biblioteca
- Promover la participación de los seguidores / interacción con los seguidores

Organización:

La Biblioteca dispone de una cuenta en Flickr (<https://www.flickr.com/photos/56289522@N06/>), dedicada a subir imágenes sobre:

- Personal de la Biblioteca
- Usuarios/as en la Biblioteca
- Mejoras en la Biblioteca (antes y después)
- Actos y sus preparativos
- Cursos/jornadas... profesionales a los que acudimos
- Espacios de la Biblioteca
- Servicios que ofrece la Biblioteca

Además, existe una cuenta específica para el Legado Fotográfico Padrón Albornoz (<http://www.flickr.com/photos/biblionauticaull/>), dedicada a publicar las fotos de barcos digitalizadas que componen dicho legado.

Indicadores:

Solo es posible establecer indicadores para la cuenta del Legado Padrón Albornoz, ya que se trata de una cuenta Pro. La cuenta general, al ser gratuita, no dispone de estadísticas de uso; además, no es posible convertirla a Pro porque Flickr ya no hace nuevas suscripciones de ese tipo.

Los indicadores disponibles para la cuenta Padrón Albornoz son:

Nº de vistas

Nº de fotos marcadas como favoritas

Nº de fotos con comentarios

Revisión:

Dado que Flickr solo suministra datos del día actual, del día anterior y el total desde el comienzo de la cuenta, es difícil obtener series de datos. La solución es entrar a mirar las estadísticas con una periodicidad fija (por ejemplo, todos los meses),

apuntar la cifra total y restarla de la cifra total del periodo anterior. Pero esto solo se puede hacer con la cuenta Padrón Albornoz, no con la general.

FORMULARIO DE CONSULTAS

Coordinadora: Nuria Hernández Fariña

Colaboradora: Mercedes Belda

Destinatarios: Comunidad universitaria, externos y sociedad en general

Objetivo:

Responder las consultas de los usuarios sobre la Biblioteca, especialmente cuando no esté disponible el chat.

Organización:

- Existe un formulario accesible a través de la web de la Biblioteca y destinado a que los usuarios hagan llegar a la Biblioteca sus consultas:
https://docs.google.com/a/ull.edu.es/spreadsheets/viewform?usp=drive_web&authkey=CKTknsG&authkey=CKTknsG&formkey=dDFYNFE5NTNTQnl2MHcxeVowU2l0c1E6MQ#gid=0
- Cada vez que un usuario lo rellena, los datos se vuelcan a una tabla y se recibe en el correo bull@ull.edu.es un mensaje avisando de que la tabla se ha actualizado. Este buzón de correo es gestionado por la persona que ocupa la plaza de Técnico Especialista Grupo III del mostrador de préstamos de la Biblioteca General y de Humanidades en turno de mañana, y en su ausencia, por la persona que ocupa el mismo puesto en turno de tarde; en adelante, a estas personas se les denominará “responsable del correo institucional” (RCI)
- Pulsando en el enlace correspondiente del mensaje, RCI va a la tabla, y al final de la misma se encuentran las últimas entradas, resaltadas en color naranja. Según el asunto de que se trate, RCI lo remite a la persona correspondiente, que en principio es el responsable o responsables (si hay más de uno) de la biblioteca, fondo o servicio al que se refiera con copia a su jefe de sección. Si RCI puede responder directamente, por conocer la respuesta, no es necesario que remita la consulta, sino que responde en un plazo máximo de cinco días hábiles y a continuación va a la tabla y rellena las columnas "Fecha de respuesta" (con formato dd/mm/aaaa) y "Tiempo de respuesta" (número de días hábiles transcurridos entre la fecha indicada en la columna A (Marca temporal) y la fecha de respuesta, poniendo sólo un número (2, 5, 15, etc.)
- Por lo general, lo que hace RCI es copiar el contenido de la columna "Texto" de la tabla y pegarlo en un mensaje de correo electrónico dirigido a quien corresponda, incluyendo el e-mail y (en su caso) el teléfono del usuario.
- La persona que reciba el mensaje enviado por RCI debe contestar al usuario en un plazo máximo de cinco días hábiles e informar siempre y obligatoriamente de cuándo lo hace, mediante un mensaje a bull@ull.edu.es.

Al recibir este mensaje, RCI va a la tabla y rellena las columnas "Fecha de respuesta" (con formato dd/mm/aaaa) y "Tiempo de respuesta" (número de días hábiles transcurridos entre la fecha indicada en la columna A (Marca temporal) y la fecha de respuesta, poniendo sólo un número (2, 5, 15, etc.)

Indicadores

- Número de consultas recibidas por año
- Tiempo medio de respuesta

Revisión

Anual

FOROS DE LOS CURSOS VIRTUALES

RESUMEN DE REVISIÓN

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
1	14/7/2015	Creación
2	2/4/2018	Adaptación al modelo de ficha de procesos

RESPONSABLE: José Manuel Erbez

Grupo de apoyo: Formadores de los cursos virtuales de la Biblioteca

Finalidad

Servir de espacio de comunicación entre los tutores de los cursos y el alumnado de los mismos.

Destinatarios: Alumnado de los cursos virtuales (alumnado de grado, alumnado de posgrado, PDI, PAS, usuarios externos)

Organización:

En cada uno de los cursos virtuales que imparte la Biblioteca existe un foro, que sirve tanto para debatir los temas que planteen los tutores como para que el alumnado plantee dudas y sugerencias. En especial, los tutores procuran que el alumnado exprese a través de estos foros su opinión sobre la Biblioteca y los servicios y recursos que ofrece.

En el Espacio Virtual sobre Formación en Competencias se proponen una serie de mensajes que los tutores pueden usar para dinamizar estos foros y animar a los alumnos a participar.

Seguimiento y mejora

Anual

Indicadores

Puntuación dada a la pregunta “Valora de forma global el papel del tutor durante el curso” en la encuesta de satisfacción que se incluye en todos los cursos.

GOOGLE+

RESUMEN DE REVISIÓN

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
1	8/7/2015	Creación
2	2/4/2018	Adaptación al modelo de ficha de procesos

RESPONSABLE: Mar Pérez

Grupo de apoyo: Subcomisión de Redes Sociales

Finalidad

- Comunicarnos e interactuar con los usuarios que usan Google+, principalmente los miembros de la comunidad universitaria y la sociedad en general, de una forma más informal y directa que con otras herramientas más estáticas, como la web.
- Difundir y promocionar servicios y recursos de la Biblioteca
- Mantener informados a los usuarios puntualmente de las actividades, exposiciones, eventos, horarios, ... de la Biblioteca
- Dar visibilidad a la Biblioteca
- Promover la participación de los seguidores
- Captar y fidelizar a los usuarios

Destinatarios: Miembros de la ULL en general y cualquier persona interesada en nuestros recursos y servicios, especialmente la sociedad canaria.

Acciones:

- Publicar al menos una entrada diaria de cualquiera de estas categorías:
 - Noticias sobre la biblioteca, fondo o servicio (horarios, avisos de cierre, cambios en el personal, reformas, etc.). De este tema se publicarán al menos 3 entradas semanales como mínimo.
 - Actividades científicas y/o académicas
 - Actividades culturales
 - Recursos interesantes para los usuarios
 - Ocio/entretenimiento
- Responder y agradecer los comentarios de los seguidores.
- Difundir la página de Google+ entre sus usuarios potenciales, recomendando que se suscriban, por todos los medios posibles: correo electrónico, carteles, cursos virtuales, etc.,.
- Establecer un calendario de publicaciones importantes anuales (Día del Libro, campañas de silencio en épocas de exámenes, campaña de difusión de nuestros cursos al inicio de cada semestre, solidarias, campañas más festivas-Navidad, Carnaval...)
- Mantener y alimentar los álbumes de fotos con las imágenes utilizadas, especialmente el de Noticias de la Biblioteca, con el que promocionamos nuestros recursos y servicios
- Seguir a instituciones y organismos de interés

Seguimiento y mejora

Los indicadores se medirán con la herramienta Insights de Google+

Se llevará una tabla en la que se introducirán los datos.

Revisión mensual por la coordinadora y anual, por parte de la Comisión de Comunicación

Indicadores

Visibilidad:

- Vistas totales
- Vistas de perfil
- Vistas de publicación
- Vistas de foto

Cobertura de la publicación:

- Seguidores G+
- No seguidores G+
- Gmail

Acciones de las publicaciones:

- Acciones en total
- Número de +1
- Número de comentarios
- Nº de veces compartida la publicación

Audiencia

- Seguidores nuevos
- Seguidores nuevos colección “Algunos libros”
- Seguidores nuevos colección “Exposiciones”
- Seguidores nuevos colección “Fondos Especiales”
- Seguidores nuevos colección “Servicios”

INSTAGRAM

RESUMEN DE REVISIÓN

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
1	8/7/2015	Creación
2	2/4/2018	Adaptación al modelo de ficha de procesos

Coordinador: Inés Diego Pérez

Grupo de apoyo: Subcomisión de Redes Sociales

Finalidad

- Acercarnos a la comunidad universitaria
- Difundir y promocionar servicios y recursos de la Biblioteca
- Fidelizar a los usuarios.
- Comunicarnos e interactuar con los usuarios
- Dar visibilidad a la Biblioteca
- Promover la participación de los seguidores / interacción con los seguidores

Destinatarios: Miembros de la ULL en general y cualquier persona interesada en nuestros recursos y servicios, especialmente la sociedad canaria.

Acciones:

Subir imágenes sobre:

- Personal de la Biblioteca
- Usuarios/as en la Biblioteca
- Mejoras en la Biblioteca (antes y después)
- Actos y sus preparativos
- Cursos/jornadas... profesionales a los que acudimos
- Espacios de la Biblioteca
- Servicios que ofrece la Biblioteca

Revisión:

Los indicadores se recogerán mensualmente, usando la herramienta [Metricool](#), que permite conocer los datos globales de la cuenta en cuanto a crecimiento (fotos publicadas, seguidores, siguiendo) e interacciones (comentarios y me gusta). La revisión será semestral, por parte de la, por parte de la Subcomisión de Redes Sociales, y anual, por parte de la Comisión de Comunicación.

Indicadores:

Alcance

- Seguidores

Frecuencia de la actividad

- Fotos publicadas
- Siguiendo

Participación

- Me gusta
- Comentarios

ISSUU

Coordinador: Dolores Alberto

Grupo de apoyo: Comisión Web

Destinatarios: Miembros de la ULL en general y cualquier persona interesada en nuestros recursos y servicios, especialmente la sociedad canaria.

Objetivo:

Difundir la colección de artículos de prensa que forma parte del legado Padrón Albornoz custodiado en la Biblioteca de Náutica

Organización:

La Biblioteca dispone de una cuenta en Issuu (<http://issuu.com/bbtkull>), dedicada a albergar copias digitalizadas de los artículos escritos por Juan Antonio Padrón Albornoz y cuyos originales se conservan en la Biblioteca de Náutica.

Indicadores (mensuales):

Alcance

- Seguidores

Participación

- Me gusta
- Impresiones
- Compartidos

Estos indicadores se medirán con la herramienta de estadísticas de Issuu.

Revisión:

Anual, por parte de la Comisión Web

JORNADAS INFORMATIVAS DE TRABAJO

Coordinador: Dirección de la Biblioteca

Destinatarios: Personal de la Biblioteca.

Objetivos:

- Facilitar la comunicación entre la Dirección del Servicio y el personal.
- Promover el conocimiento personal entre los miembros de la plantilla de la Biblioteca, especialmente entre aquellos que trabajan en puntos de servicio distintos y alejados entre sí.

Organización:

- La jornada se celebrará una vez al año, mediante convocatoria por el Director.
- Se celebrará en un solo día, dividida en dos sesiones, una para los trabajadores del turno de mañana y otra para los del turno de tarde.
- Los contenidos serán los siguientes:
 - Una charla a cargo de alguna persona ajena a la Biblioteca, sobre algún tema de interés profesional o universitario
 - Un resumen de las actividades realizadas en el año precedente
 - Un informe sobre el estado de cumplimiento de los objetivos estratégicos
 - Una serie de presentaciones breves a cargo de distintos miembros del personal, explicando distintas actividades realizadas

Evaluación:

Encuesta de satisfacción.

Indicadores:

Grado de satisfacción

Revisión:

Anual

PINTEREST

Coordinador: Candelaria González

Colaboradora: Mar Pérez

Grupo de apoyo: Comisión Web

Destinatarios: Miembros de la comunidad universitaria y cualquier interesado en los temas que abordemos en nuestros tableros, especialmente la sociedad canaria.

Organización: La Biblioteca dispone de una cuenta propia (Biblioteca ULL). Además, otras bibliotecas de centro cuentan con perfiles propios, principalmente utilizados para difundir los boletines de últimas adquisiciones, tableros temáticos que sirven para completar las mesas temáticas, los posts de los blogs, aniversarios, efemérides...

Objetivos:

- Acercarnos a la comunidad universitaria
- Difundir servicios y recursos de la Biblioteca
- Interactuar con los usuarios
- Dar visibilidad a la Biblioteca
- Mantener informados a los usuarios puntualmente de las actividades, exposiciones, eventos, ... de la Biblioteca

Acciones:

- Crear por lo menos seis tableros al año, por distintos motivos Día del libro, Día de la Biblioteca, Navidad, Verano, y otras fechas que se consideren apropiadas.

Indicadores

- Número de seguidores
- N° de pines, repines y me gusta

Revisión:

Anual por la Comisión web

PRESENTACIONES DE LA BIBLIOTECA

RESUMEN DE REVISIÓN

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
1	14/7/2015	Creación
2	2/4/2018	Adaptación al modelo de ficha de procesos

RESPONSABLE: José Manuel Erbez

Grupo de apoyo: Personal de los distintos puntos de servicio

Finalidad

Ofrecer al alumnado de nuevo ingreso una información básica sobre la Biblioteca, sus servicios y recursos, y un primer contacto con la biblioteca de su centro.

Destinatarios: Alumnado de nuevo ingreso

Organización:

Al comienzo de cada curso, los responsables académicos de las titulaciones se ponen en contacto con los responsables de las bibliotecas correspondientes para proponerles que participen en las actividades de acogida al alumnado de nuevo ingreso. Estas actividades son básicamente de dos tipos:

- Breve charla informativa
- Visita guiada a las instalaciones de la biblioteca

Las actividades son realizadas por los responsables de las bibliotecas con el apoyo del resto del personal.

Seguimiento y mejora

Revisión anual

Indicadores

- Número de actividades realizadas ([R 10.15](#))
- Número de asistentes ([R 10.16](#))

RECLAMACIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PRESENTADAS EN PAPEL

RESUMEN DE REVISIÓN

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
1	12/12/2016	Creación
2	2/4/2018	Adaptación al modelo de ficha de procesos

RESPONSABLE: Jefe/a del Negociado de Administración

Colaboradora: Colaborador/a del Negociado de Administración

Finalidad

Responder las reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones que se presenten por escrito en papel.

Destinatarios: Comunidad universitaria, externos y sociedad en general

Organización:

- Las reclamaciones, etc. que se presenten en papel en cada punto de servicio, ya sea mediante formulario normalizado o en cualquier otro formato, serán respondidas por el responsable de la biblioteca o fondo en un plazo máximo de cinco días hábiles. En caso de que dicho responsable esté ausente por vacaciones, permisos, baja no cubierta, etc., la persona que recoja el escrito lo enviará al Jefe de Sección correspondiente en un plazo máximo de 72 horas. Si es posible, se escaneará y enviará por correo electrónico además de enviar el original por correo interno.

- Por sus características especiales, para el edificio de la Biblioteca General y de Humanidades, se establecerá un calendario de turnos rotatorios en el que, anualmente, uno de los Jefes de Sección del edificio se hará cargo de contestar las reclamaciones, etc. que no puedan ser atendidas por los responsables de fondos.

- En caso de que, por la naturaleza del escrito, el responsable de la biblioteca o fondo no pueda responderlo, lo remitirá a su Jefe de Sección en un plazo máximo de 72 horas. Si es posible, lo escaneará y enviará por correo electrónico además de enviar el original por correo interno. Cuando el jefe de sección reciba el escrito, lo responderá en un plazo máximo de cinco días hábiles.

- En casos excepcionales de ausencia del responsable y del jefe de sección, se remitirá a alguno de los miembros de la Dirección.

- Una vez respondida el escrito se archivará una copia y se enviará el original a la Administración de la Biblioteca para su archivo centralizado. Además, el personal de Administración rellenará un [formulario en línea disponible en Google Drive](#), donde incluirá los siguientes datos:

- Año
- Curso académico

- Biblioteca o fondo
- Tipo de usuario
- Motivo del escrito
- Medio por el que se presenta (se seleccionará “Impreso”)
- Fecha del escrito
- Fecha de la respuesta
- Tiempo de respuesta (número de días hábiles transcurridos entre la fecha del escrito y la fecha de respuesta).

Para facilitar la respuesta a los usuarios estarán disponibles en la Intranet modelos de respuesta para los casos más frecuentes.

Seguimiento y mejora

Revisión anual. La información introducida en el formulario se vuelca a una tabla, de donde se extraen los datos filtrándolos por criterio.

Indicadores

- Número de reclamaciones recibidas por año
- Número de quejas recibidas por año
- Número de sugerencias recibidas por año
- Número de felicitaciones recibidas por año
- Tiempo medio de respuesta

RECLAMACIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PRESENTADAS POR CORREO ELECTRÓNICO

RESUMEN DE REVISIÓN

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
1	22/3/2018	Creación
2	2/4/2018	Adaptación al modelo de ficha de procesos

RESPONSABLE: Jefe/a del Negociado de Administración

Colaboradora: Colaborador/a del Negociado de Administración

Finalidad

Responder las reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones que se presenten por correo electrónico.

Destinatarios: Comunidad universitaria, externos y sociedad en general

Organización:

- Las reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones que se reciban por correo electrónico en cada punto de servicio serán respondidas por el responsable de la biblioteca o fondo en un plazo máximo de cinco días hábiles. En caso de que dicho responsable esté ausente por vacaciones, permisos, baja no cubierta, etc., la persona que abra el mensaje lo enviará al Jefe de Sección correspondiente en un plazo máximo de 72 horas.

- Por sus características especiales, para el edificio de la Biblioteca General y de Humanidades, se establecerá un calendario de turnos rotatorios en el que, anualmente, uno de los Jefes de Sección del edificio se hará cargo de contestar las reclamaciones, etc. que no puedan ser atendidas por los responsables de fondos.

- En caso de que, por la naturaleza del mensaje, el responsable de la biblioteca o fondo no pueda responderlo, lo remitirá a su Jefe de Sección en un plazo máximo de 72 horas. Cuando el jefe de sección reciba el mensaje, lo responderá en un plazo máximo de cinco días hábiles.

- En casos excepcionales de ausencia del responsable y del jefe de sección, se remitirá a alguno de los miembros de la Dirección.

- Una vez respondida el mensaje se enviará una copia a la Administración de la Biblioteca (negbull@ull.edu.es), que al recibirlo rellenará un [formulario en línea disponible en Google Drive](#), donde incluirá los siguientes datos:

- Año
- Curso académico
- Biblioteca o fondo
- Tipo de usuario
- Motivo del escrito
- Medio por el que se presenta (se seleccionará “Correo electrónico”)

- Fecha del escrito
- Fecha de la respuesta
- Tiempo de respuesta (número de días hábiles transcurridos entre la fecha del escrito y la fecha de respuesta).

Para facilitar la respuesta a los usuarios estarán disponibles en la Intranet modelos de respuesta para los casos más frecuentes.

Seguimiento y mejora

Revisión anual. La información introducida en el formulario se vuelca a una tabla, de donde se extraen los datos filtrándolos por criterio.

Indicadores

- Número de reclamaciones recibidas por año
- Número de quejas recibidas por año
- Número de sugerencias recibidas por año
- Número de felicitaciones recibidas por año
- Tiempo medio de respuesta

RECLAMACIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES POR SEDE ELECTRÓNICA

RESUMEN DE REVISIÓN

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
1	13/7/2018	Creación
2	2/4/2018	Adaptación al modelo de ficha de procesos

RESPONSABLE: Jefe/a del Negociado de Administración

Colaboradora: Colaborador/a del Negociado de Administración

Finalidad:

Responder las reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones que se presenten por Sede Electrónica.

Destinatarios: Comunidad universitaria, externos y sociedad en general

Organización:

- Existe un formulario alojado en la Sede Electrónica de la ULL y accesible a través de la web de la Biblioteca, destinado a que los usuarios hagan llegar a la Biblioteca sus reclamaciones, quejas, sugerencias y reclamaciones.
- Cada vez que un usuario lo rellena, se recibe en el correo negbull@ull.edu.es un mensaje avisando de ello. Este buzón de correo es gestionado por el personal del Negociado de Administración de la Biblioteca. Cuando se recibe un aviso, la persona que abre el mensaje pulsa en el enlace incluido en el mismo, se descarga el documento desde la Sede Electrónica y lo reenvía por correo electrónico al responsable de la unidad indicada en el mismo.
- La persona que reciba el escrito debe redactar una respuesta en un plazo **máximo de cinco días hábiles**. Dicha respuesta debe ir en un documento con membrete de la Biblioteca, y debe incluir un enlace a una encuesta online en la que se solicita la valoración de la respuesta recibida:
<http://www.ull.es/encuestas/index.php/36865/lang-es>
- La respuesta se envía en formato PDF por correo electrónico a negbull.edu.es.
- El Negociado de Administración sube la respuesta a la Sede Electrónica, como un nuevo documento del expediente.
- El Negociado de Administración solicita la firma electrónica de la persona que ha redactado la respuesta y ésta la firma.
- El Negociado de Administración comunica al interesado que su escrito ha sido respondido.
- El personal de Administración rellenará un [formulario en línea disponible en Google Drive](#), donde incluirá los siguientes datos:
 - Año

- Curso académico
- Biblioteca o fondo
- Tipo de usuario
- Motivo del escrito
- Medio por el que se presenta (se seleccionará “Impreso”)
- Fecha del escrito
- Fecha de la respuesta
- Tiempo de respuesta (número de días hábiles transcurridos entre la fecha del escrito y la fecha de respuesta).

Seguimiento y mejora

Revisión anual. La información introducida en el formulario se vuelca a una tabla, de donde se extraen los datos filtrándolos por criterio.

Indicadores

- Número de reclamaciones recibidas por año
- Número de quejas recibidas por año
- Número de sugerencias recibidas por año
- Número de felicitaciones recibidas por año
- Tiempo medio de respuesta

REUNIONES DE SECCIÓN

RESUMEN DE REVISIÓN

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
1	18/3/2016	Creación
2	2/4/2018	Adaptación al modelo de ficha de procesos

RESPONSABLE: Dirección de la Biblioteca

Responsables: Jefes de sección

Finalidad:

- Facilitar la comunicación entre la Dirección del Servicio y el personal.
- Acercar a todo el personal de la sección a los objetivos y proyectos de la Biblioteca y conseguir una mayor implicación del personal en ellos.
- Fijar los proyectos y objetivos concretos de cada uno de los puntos de servicio de la Sección
- Tratar las quejas, sugerencias y peticiones de las personas que trabajan en la biblioteca.

Destinatarios: Personal de la Biblioteca, organizado por secciones.

Organización:

- Las reuniones se celebran una vez al trimestre.
- Cada jefe de sección convoca al personal a su cargo a una reunión en el lugar y el horario que estime más conveniente, teniendo en cuenta que se facilite la asistencia del mayor número de personas y al mismo tiempo el servicio se vea lo menos afectado posible.
- Cada jefe de sección tiene libertad para decidir si se hacen reuniones por separado en cada punto de servicio o si se agrupa al personal de varios puntos en una sola reunión.
- Al finalizar cada reunión, el jefe de sección rellena un [formulario](#) con los datos de la misma.
- La Dirección de la Biblioteca asume los siguientes compromisos:
 - Estudiar todas las propuestas que se realicen.
 - Contestar por escrito a todas las demandas formuladas por el personal de la Biblioteca y que sean presentadas en estas reuniones.

Seguimiento y mejora

Revisión semestral.

SERVICIO DE ATENCIÓN ONLINE (CHAT)

RESUMEN DE REVISIÓN

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
1	8/7/2015	Creación
2	2/4/2018	Adaptación al modelo de ficha de procesos

RESPONSABLE: María Nieves Olmedo Coll

Grupo de apoyo: Grupo de chat externo

Finalidad:

El objetivo de este servicio es responder de forma inmediata las consultas de los usuarios sobre la Biblioteca.

Destinatarios: Comunidad universitaria, externos y sociedad en general

Organización:

La Biblioteca Universitaria dispone de un servicio de atención al usuario basado en tecnología chat suministrada por el STIC, mediante el uso de la aplicación ISL Pronto.

La conversación mantenida en el Chat será privada y la biblioteca respetará la confidencialidad de las consultas.

Las conversaciones se conservarán con el único fin de analizarlas, generar estadísticas, hacer evaluaciones para ofrecer un mejor servicio.

Si el usuario quiere conservar una copia de la conversación puede enviársela él mismo o imprimirla haciendo click sobre la opción que aparece en el propio diálogo del Chat.

La Biblioteca solicitará la dirección electrónica en caso de consultas que requieran cierta demora en la respuesta.

Se deberá:

- Escribir de forma clara
- Usar un lenguaje apropiado
- Utilizar frases breves
- Evitar utilizar todo el texto en mayúsculas

El servicio está organizado por horas y atendido por bibliotecarios del turno de mañana y de tarde, con un responsable por cada turno:

ORGANIGRAMA POR HORAS:

- De 8,30 a 10: María Luisa
- De 10 a 11,30: Inmaculada
- De 11,30 a 13,00: Ana García
- De 13,00 a 14,30: Carlos Montesinos.

Responsable de mañana: Inmaculada Rey

- De 14,30 a 16: Rosa Afonso
- De 16 a 17,30: Inés García
- De 17,30 a 19,00: Orlando
- De 19,00 a 20,30: Alejandro
- De 16:50 a 18:00: Candelaria González González

Responsable de tarde: Juana Gómez

Acciones

Se atenderán todas las consultas relacionadas con la Biblioteca: sobre sus instalaciones, equipamiento, servicios, recursos, horarios, etc.

No se atenderán:

- peticiones de renovación y reserva de préstamos.
- consultas sobre datos de carácter personal
- consultas bibliográficas complejas, que se remitirán a las bibliotecas de centro.

Seguimiento y mejora

El grupo mantiene una hoja de cálculo en la que cada miembro introduce los datos de uso. Revisión anual.

Indicadores

- Número de consultas atendidas
- Número de consultas respondidas
- Número de entradas sin consulta final por parte del usuario
- Número de consultas por categoría

SITIO WEB

Coordinador: José Manuel Erbez

Grupo de apoyo: Comisión Web

Destinatarios: Miembros de la ULL, sociedad en general.

Organización:

El sitio web de la Biblioteca se ubica en el servidor de la ULL, formando parte de su sistema de sitios webs y haciendo uso de la misma tecnología.

Sus contenidos están gestionados por los miembros de la Comisión Web, todos los cuales tienen rol de administrador. Sin embargo, el diseño básico del sitio y en especial el manejo de las hojas de estilo depende exclusivamente del webmaster de la ULL.

Objetivos

- Servir de herramienta de comunicación entre la Biblioteca, los usuarios y cualquier persona que pueda estar interesada en la información suministrada.
- Ofrecer información acerca de los servicios y recursos de la Biblioteca
- Dar acceso a todos los servicios y recursos de la Biblioteca disponibles en línea.

Acciones

- Mantener actualizada la información, añadiendo, suprimiendo o modificando contenido tan pronto como se produzcan novedades en los servicios y recursos.

Indicadores

- Número de visitas al sitio web
- Grado de satisfacción con el sitio web expresado en las encuestas a los distintos tipos de usuario

Revisión

Semestral, por parte de la Comisión Web

SLIDESHARE

Coordinador: Inés Diego Pérez

Grupo de apoyo: Comisión Web

Destinatarios: Miembros de la ULL en general y cualquier persona interesada en nuestros recursos y servicios.

Objetivos:

- Difundir las presentaciones que elaboramos sobre los servicios y recursos de la Biblioteca
- Comunicarnos e interactuar con los usuarios
- Dar visibilidad a la Biblioteca

Organización:

La Biblioteca dispone de una cuenta en Slideshare (<http://www.slideshare.net/bbtkull>), dedicada a subir presentaciones de diapositivas sobre sus servicios y recursos.

Indicadores (mensuales):

Alcance

- Visitantes

Frecuencia de la actividad

- Presentaciones publicadas

Participación

- Me gusta
- Comentarios
- Descargas
- Enlazados
- Compartidos por email

Estos indicadores se medirán con la herramienta de estadísticas de Slideshare.

Revisión:

Anual, por parte de la Comisión Web

SUGERENCIAS DEL PERSONAL

Coordinador: Dirección de la Biblioteca

Colaborador: Es necesario designar una persona en quien delegue la Dirección para no tener que estar pendiente.

Destinatarios: Personal de la Biblioteca.

Objetivos:

- Facilitar al personal de la Biblioteca un medio para hacer llegar a la Dirección del Servicio sus sugerencias, dejando constancia de ello.
- Obtener el dato de sugerencias del personal recibidas y atendidas que es necesario facilitar para la Memoria de REBIUN.

Organización:

- Cualquier sugerencia que el personal de la Biblioteca desee dirigir a la Dirección deberá expresarse por medio de un formulario online existente al efecto:

<https://docs.google.com/a/ull.edu.es/spreadsheet/viewform?hl=es&formkey=dHh0RndITFFFSDgyeHZuSUtaUINxQ0E6MQ#gid=0>

- Dicho formulario está enlazado tanto en la página de la web de la Biblioteca dedicada al personal como en el espacio dedicado a la comunicación del personal dentro del Campus Virtual.
- El formulario consta de los siguientes campos:
 - Nombre y apellidos del interesado
 - Biblioteca, fondo o servicio en que trabaja (a elegir de un menú desplegable)
 - Categoría laboral (A2, C, I, III, IV)
 - Carácter (fijo/interino/sustituto)
 - Turno (mañana/tarde)
 - Motivo (a elegir de un menú desplegable, con la opción "Otro")
 - Texto libre
- El interesado rellena y envía el formulario
- Cada vez que un usuario rellena un formulario, los datos se vuelcan a una tabla y se recibe en el correo de la Dirección de la Biblioteca un mensaje avisando de que la tabla se ha actualizado. La Dirección va a la tabla, y al final de la misma se encuentran las últimas entradas, resaltadas en color naranja. Según el motivo de la sugerencia, y salvo que decida responderla personalmente, la Dirección la reenviará a la persona que considere que debe atenderla.
- Si la Dirección reenvía la sugerencia a otra persona, ésta debe comunicarle cuándo ha respondido al interesado.
- Una vez que se ha contestado al interesado, la Dirección va a la tabla y rellena la columna "Fecha de respuesta" (con formato dd/mm/aaaa) y "Tiempo de respuesta" (número de días hábiles transcurridos entre la fecha indicada en la columna A (Marca temporal) y la fecha de respuesta, poniendo

- sólo un número (2, 5, 15, etc.)
- Cuando sea necesario dar los datos del apartado 8.4 de la encuesta de REBIUN, basta con ir a la tabla y contar el número de entradas.
 - Además, la tabla permite extraer datos estadísticos por diferentes conceptos (p.ej., número de sugerencias formuladas por el personal de grupo III, o relacionadas con un determinado motivo, tiempo medio de respuesta, etc.)
 - Se considera “sugerencias atendidas” aquéllas a las que se haya dado alguna respuesta formalmente, no necesariamente aquellas que hayan sido puestas en práctica.

Indicadores:

- Número de sugerencias planteadas (R 10.19)
- Número de sugerencias respondidas (R 10.20)
- (IN
- Tiempo de respuesta a las sugerencias (R 10.21)
- Grado de satisfacción del personal con las preguntas de la Encuesta de Clima Laboral:
 - Tu jefe inmediato fomenta la generación y desarrollo de nuevas ideas para impulsar la creatividad e innovación
 - Tu jefe inmediato anima a solucionar los problemas de manera autónoma y a generar nuevas propuestas

Revisión:

Anual

MANUAL DE COMUNICACIÓN DE LA BIBLIOTECA

TWITTER

Coordinador: Cande González

Colaboradores: M^a Luisa Remón

Grupo de apoyo: Comisión web

Destinatarios: Miembros de la ULL en general y cualquier persona interesada en nuestros recursos y servicios, especialmente la sociedad canaria.

Objetivos:

- Acercarnos a la comunidad universitaria
- Dar visibilidad a la Biblioteca
- Difundir y promocionar los servicios y recursos de la Biblioteca
- Comunicarnos e interactuar con los usuarios de una forma más rápida y directa.
- Mantener informados a los usuarios puntualmente de las actividades, exposiciones, eventos, horarios... de la Biblioteca
- Promover la participación de los seguidores / interacción con los seguidores
- Fidelizar a los usuarios.

Organización:

M^a Luisa Remón atiende la cuenta en horario de mañana y Cande González en turno de tarde.

Acciones:

- Publicar al menos un tweet diario, evitando saturar el timeline del seguidor, de cualquiera de estas categorías:
 - Noticias sobre la biblioteca, fondo o servicio (horarios, avisos de cierre, cambios en el personal, reformas, etc.).
 - Actividades científicas y/o académicas
 - Actividades culturales
 - Recursos interesantes para los usuarios
 - Ocio/entretenimiento
- Responder las quejas de los seguidores en la menor brevedad posible
- Agradecer los comentarios, menciones y publicaciones de nuestra Biblioteca.
- Difundir la cuenta de Twitter entre sus usuarios potenciales, recomendando que se suscriban, por todos los medios posibles: correo electrónico, carteles, blogs, cursos virtuales, etc.,.
- Establecer un calendario de publicaciones importantes anuales (Día del Libro, campañas de silencio en épocas de exámenes, campaña de difusión de nuestros cursos al inicio de cada semestre, solidarias, campañas más festivas-Navidad, Carnaval...)

- Organizar concursos o eventos cuando la ocasión lo requiera
- Seguir a instituciones, organismos de interés
- Realizar encuestas

Indicadores mensuales:

Tweets
Impresiones de Tweets
Visitas al perfil
Menciones
Nuevos seguidores

1. Número de seguidores
2. Número de retweets
3. Marcados como favoritos
4. Número de menciones
5. Número de tweets
6. Estar incluido en listas de twitter (En primer lugar, nos da a entender que somos visibles en esta red social. Y en segundo término, nos dice en qué temas tenemos mayor capacidad de influencia)

Estos indicadores se medirán con las siguientes herramientas:

Twitter Analytics

TwitterCounter

Twitalyzer

SocialMention

Klout

Revisión:

Semestral, por los administradores.

Anual, por parte de la Comisión Web

YOUTUBE

Coordinador: José Manuel Erbez

Grupo de apoyo: Comisión Web

Destinatarios: Miembros de la ULL en general y cualquier persona interesada en nuestros recursos y servicios, especialmente la sociedad canaria.

Objetivos:

- Acercarnos a la comunidad universitaria
- Difundir y promocionar servicios y recursos de la Biblioteca
- Fidelizar a los usuarios.
- Comunicarnos e interactuar con los usuarios
- Dar visibilidad a la Biblioteca
- Promover la participación de los seguidores / interacción con los seguidores

Organización:

La Biblioteca dispone de un canal en Youtube

(<https://www.youtube.com/user/bbtokull>), dedicado fundamentalmente a publicar vídeos sobre:

- Actos organizados por la Biblioteca
- Servicios que ofrece la Biblioteca

Indicadores (mensuales):

Alcance

- Suscriptores

Frecuencia de la actividad

- Vídeos subidos

Participación

- Visualizaciones
- Comentarios

Revisión:

Anual, por parte de la Comisión Web