



UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA
Biblioteca Universitaria

PLAN DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN
DE LA BIBLIOTECA DE LA UCLM

(Aprobado en Comisión de Bibliotecas el 13 de julio de 2005)

1. Introducción

Con el fin de generar los cauces necesarios y efectivos para la transmisión de la información generada por el Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Castilla-La Mancha, a todos sus usuarios, así como fomentar la comunicación interna dentro de la propia Biblioteca Universitaria, resulta imprescindible contar con un *Plan de Comunicaciones*, que establezca las pautas y procedimientos a seguir.

Para ello se establecen, por un lado, los objetivos que se desean alcanzar con este plan, por otro las iniciativas destinadas a ofrecer la necesaria información a los usuarios del Servicio y, por otro, las destinadas a mejorar la comunicación interna entre los distintos campus, servicios y profesionales.

2. Objetivos.

- Transmitir la información que se produce sobre la Biblioteca y sus servicios.
- Mantener abierta la comunicación entre la Biblioteca y sus usuarios.
- Mantener actualizado el conocimiento que los usuarios tienen de la Biblioteca.
- Hacer más presente la Biblioteca dentro de la vida académica.
- Conseguir una mayor frecuencia de uso de sus servicios, mejorando el conocimiento que los usuarios tienen de los mismos, así como de su acceso y utilización.
- Transmitir la idea de que un buen empleo de la Biblioteca incidirá en una mejora de la calidad de la enseñanza y la investigación

3. Iniciativas destinadas a los usuarios

3.1. Iniciativas destinadas a profesores e investigadores.

3.1.1. Detección de necesidades:

- Reuniones con los profesores, individuales o colectivas.
- Encuestas
- Desideratas, sugerencias, reclamaciones.

3.1.2. Acciones:

- A) Red de información: Se trata de mantener informados a los profesores e investigadores de cualquier novedad referente a la Biblioteca. Se hace uso del correo electrónico. Esta red Incluye:
- ✍ Una lista de distribución de novedades.
 - ✍ Un buzón de sugerencias
 - ✍ Un servicio "Pregunte: la Biblioteca responde".
- Metodología: Se trata de que la información que le llegue al profesor o investigador sea pertinente. Este servicio requiere la previa especialización del bibliotecario que contesta al usuario y que la información sea filtrada siempre por los servicios de Acceso al Documento. Funciona con una lista de distribución interna entre las secciones de Acceso y la Biblioteca Universitaria y otra, de salida, con listado de profesores por enseñanzas, que manejan los bibliotecarios especializados o de "cabecera". No hace falta que el usuario se dé previamente de alta ya que sólo le llega información pertinente. El buzón de sugerencias y el servicio Pregunte: la Biblioteca responde, necesitan una pestaña que ocupe un lugar destacado en la web.
- B) Guías en word. A través de la lista creada confección y envío, al principio de curso, de estas guías de recursos: bibliografía, publicaciones periódicas, bases de datos, páginas web, etc.
- Metodología: Confección de guías por cada sección o servicio, con un esquema sencillo: qué servicio se ofrece y qué se precisa para obtenerlo.
- C) Presentaciones en Power Point. Con la información más general de la Biblioteca. Sirven también para enviárselas a los profesores recién llegados a la Universidad, en una especie de plan de acogida por parte de la Biblioteca.
- Metodología: Confección de un tutorial de uso de la Biblioteca.
- D) Autoformación y demostraciones. Dirigidas especialmente a aprovechar las posibilidades que brindan las bases de datos
- Metodología:
- ✍ Autoformación: Crear presentaciones gráficas (en PowerPoint o en FlashArt) explicando las

posibilidades de las bases de datos. Se colocan junto a éstas en la web de manera que los usuarios se las puedan bajar o abrir directamente.

- ✍ Demostraciones: Formación de usuarios dirigida a profesores e investigadores y dedicada a las bases de datos, paquetes de revistas electrónicas, etc. de que disponemos. Previamente los bibliotecarios reciben de la empresa que la distribuye la formación necesaria para poder ser formadores a su vez.

E) Visitas y sesiones a la carta. Según las necesidades que se planteen.

3.1.3. Indicadores:

- Existencia de una partida presupuestaria para este plan.
- Número de actividades realizadas: envíos por lista de distribución, presentaciones, guías, cursos, etc.
- Número de participantes en cada actividad.
- Número de visitas a la web.
- Consultas a las bases de datos.

3.2. Iniciativas destinadas a los alumnos y a los usuarios externos.

3.2.1. Detección de necesidades:

- Reuniones concertadas (una cada trimestre) con delegados de alumnos.
- Encuestas.
- Desideratas, sugerencias, reclamaciones.

3.2.2. Acciones:

- A) Presentación. Durante los primeros días de curso y en el aula de primero de cada titulación.
 - Metodología: se trata de darles la información básica: ubicación de la Biblioteca, espacios, organización de fondos, servicios, catálogo automatizado, recursos electrónicos, etc. Se les dan guías básicas así como una invitación a una visita guiada posterior.
- B) Guías. Generales o de servicios específicos.

- Metodología: incluyen información de horarios, servicios, préstamos, carné, teléfonos y direcciones. También se hacen guías específicas de servicios. Se reparten en la presentación, en la visita guiada o para coger en el mostrador de préstamo.
- C) Visitas guiadas.
- Metodología: Se trata de que el alumno conozca los espacios de la Biblioteca, los locales donde se prestan los servicios y el manejo del OPAC y localización de los libros. Se ofertan en las presentaciones, a principio de curso.
- D) Tutorial.
- Metodología: Se trata de confeccionar un fichero parecido al que hacemos llegar a los profesores recién incorporados. Reúne toda la información necesaria para conocer la Biblioteca. Es conveniente que todos los servicios e información estén enlazados con vínculos.
- E) Lista de distribución.
- Metodología: Como la que ya existe pero orientada a los alumnos: nuevos servicios, horarios, etc. Información general. Se ha de publicitar en las presentaciones.
- F) Señalización.
- Metodología: Comprende plano de situación, carteles-pancartas para indicar zonas no separadas físicamente, señales orientativas y señalización de espacios en sala (estanterías, baldas, organización general de la sala)
- G) Octavillas y carteles. Publicitar nuevos servicios o presentaciones y anunciar novedades.
- H) Formación en cursos. Estos cursos son susceptibles de ser ofertados con créditos de libre configuración.
- Metodología y niveles:
 - ✍ Fuentes generales de información bibliográfica. Pueden darse en una clase normal, sin previo aviso. Se trata de explicarles los principales catálogos y bases de datos bibliográficas, contenido, dirección internet, la forma de hacer búsquedas, etc.

- ✍ Recursos electrónicos. También en una clase pero ya en segundo año de carrera. Enseñar los recursos electrónicos que tiene la Biblioteca.
 - ✍ Fuentes específicas de información bibliográfica. Para alumnos que vayan a acometer el proyecto fin de carrera y alumnos de doctorado.
- l) Cursos a la carta. Cuando se detecte a través de las encuestas o por petición directa la necesidad de dar formación sobre una determinada base de datos, etc.

3.2.3. Indicadores:

- Guías confeccionadas.
- Cursos impartidos.
- Número de asistentes.
- Número de visitas guiadas.
- Número de octavillas y carteles.
- Número de correos electrónicos enviados.

4. Comunicación interna

4.1. Detección de necesidades:

- Encuestas sobre clima laboral, expectativas, etc.
- Reuniones periódicas, presenciales, multiconferencias, videoconferencias.
- Reuniones individuales

4.2. Acciones:

- A) Plan de comunicación interna. Reuniones periódicas informativas:
 - Reuniones mensuales de campus
 - Videoconferencias mensuales intercampus
- B) Envío por correo electrónico a todos los bibliotecarios de cualquier novedad que les afecte.
- C) Hacer llegar por el mismo procedimiento todas las actas de las videoconferencias y reuniones de equipo.
- D) Instaurar una cuenta de correo que recoja cualquier sugerencia.
- E) Instaurar reuniones entre grupos de trabajo transversales unidos por planes de mejora.

- F) Facilitar un cauce de comunicación fluida entre el personal de una Biblioteca cuando acaecen hechos en los que todo el mundo debe de estar informado (comunicación entre los bibliotecarios de distintos turnos, por ejemplo).
- G) Pasar periódicamente encuestas sobre el clima laboral, expectativas, etc.
- H) Fomentar reuniones por secciones.

4.3. Indicadores:

- ? Número de reuniones:
 - o De campus
 - o Intercampus
 - o Secciones
- ? Envíos de correos informativos
- ? Número de sugerencias recibidas y contestadas y/o resueltas
- ? Resultados de las encuestas de satisfacción.