

**Tercer Plan Estratégico del  
Servicio de Biblioteca, Archivos y  
Documentación.  
Universidad de Extremadura  
2013-2016**



## **INTRODUCCIÓN**

En 2012 se cerró el anterior ciclo de planificación de la biblioteca universitaria, tras haber prorrogado el segundo Plan por dos años, en los que se desplegaron ocho proyectos complementarios a dicho Plan.

Se presenta ahora este Tercer Plan estratégico, que incorpora algunas de las acciones no culminadas en los anteriores y que presenta también nuevas propuestas de actuación para la biblioteca de la Universidad de Extremadura.

Estamos convencidos de que, como biblioteca universitaria, nos enfrentamos a una situación en la que debemos ser capaces de recoger datos de manera que podamos mostrar en cualquier momento en qué medida la biblioteca está contribuyendo al éxito de la organización. Del mismo modo, es importante tener entre nuestras propuestas el aliarnos con otras unidades y profesionales de la propia universidad. También es imprescindible estar atentos a las necesidades cambiantes del entorno en que nos movemos y de nuestros usuarios.

Nos guía la intención de convertirnos en un servicio que contribuya a resolver los problemas con que se encuentran nuestros usuarios en su día a día y a mejorar su entorno de trabajo y formación.

## **METODOLOGÍA DE ELABORACIÓN DE ESTE PLAN**

2012

1.- Fase de reflexión:

Propuesta a todos los componentes del Servicio de Bibliotecas la lectura de una serie de artículos de actualidad en el ámbito de la biblioteconomía y, especialmente de bibliotecas académicas.

2.- Fase de análisis:

Distribución de una matriz DAFO que hubo de ser cumplimentada en equipo en las diferentes bibliotecas de la Uex.

Los resultados de este análisis se refundieron en una matriz DAFO global que se publicó en la intranet.

3.- Fase de valoración:

Confección de un cuestionario sobre prioridades de actuación con la herramienta SurveyMonkey. Dicho cuestionario fue distribuido entre el personal del Servicio, los alumnos becarios de colaboración y los miembros del Consejo Asesor. Los resultados se publicaron en la intranet.

Enero 2013

4.- Redacción del Borrador del Plan estratégico por parte de la Dirección del Servicio, a partir de los resultados y los análisis previos.

5.- Discusión del borrador con Equipo de Dirección de la Biblioteca.

6.- Envío a Vicerrectora responsable

7.- Comunicación a Consejo Asesor y Servicio de Bibliotecas. Publicación

## **MISIÓN**

La misión del Servicio de Bibliotecas de la UEX es facilitar los mejores recursos y servicios informativos a la Comunidad Universitaria, de manera que se contribuya a alcanzar los objetivos que la Universidad de Extremadura se propone en lo que a docencia, investigación y calidad se refiere.

## **VISIÓN**

La biblioteca universitaria es un centro de recursos que pretende facilitar la circulación de ideas e información en todos sus espacios, tanto físicos como virtuales y que quiere mejorar el entorno de trabajo de sus usuarios.

## **VALORES EN QUE SE SUSTENTA**

Orientación al usuario

Responsabilidad y compromiso social

Tecnología al servicio del usuario

Vocación de servicio

El bibliotecario es un experto en recursos

Mejora continua

Capacidad de innovación

## **LÍNEAS ESTRATÉGICAS**

- 1.- Espacios y colecciones
- 2.- Servicios
- 3.- Tecnología
- 4.- Gestión interna y personal
- 5.- Responsabilidad social y proyección

## **OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**

Conseguir un mayor impacto de nuestras acciones y recursos.

Incorporar la tecnología que aumente la efectividad y alcance de los recursos empleados en prestar servicios bibliotecarios.

Trabajar por la sostenibilidad de la colección disponible.

Fomentar que el equipo humano desarrolle las competencias profesionales necesarias en el actual escenario universitario.

## **PLANES OPERATIVOS PARCIALES ACTUALMENTE EN MARCHA**

Plan tecnológico  
Plan de Comunicación Interna  
Plan de marketing  
Plan de Formación de usuarios



## LÍNEA 1 Espacios y colecciones

### JUSTIFICACIÓN

Los requerimientos de los nuevos usos docentes y de aprendizaje obligan a revisar la disposición física de los espacios bibliotecarios, de manera que se permita una diversidad de usos y se fomente una identificación entre los usuarios y el espacio que utilizan. Por otra parte, es imprescindible rentabilizar tanto los equipamientos como los espacios y las colecciones que en ellos se ubican.

OBJETIVO 1.1 Redistribuir espacios y mobiliarios para favorecer nuevos usos. Promover un mayor acercamiento al usuario, incluso físicamente

### ACCIONES

- Recoger información de las distintas bibliotecas de centro respecto a los usos bibliotecarios actualmente ofrecidos y los posibles nuevos a introducir así como los requerimientos para ello. Hacer un estudio real de distribución de las entradas anuales en las dos centrales.
- Habilitar espacios: un espacio para trabajo en grupo en la Sala de reuniones de la Biblioteca Central de Badajoz, abierto siempre que la sala no esté reservada para otra actividad; puestos para consulta de portátiles separados de las mesas de estudio; espacios específicos para la formación personalizada al menos en las bibliotecas centrales..
- Mejorar la señalización y la accesibilidad de todos los espacios y ubicaciones que no estén directamente a vista del público. Visibilizar a los bibliotecarios tanto haciéndolos físicamente identificables como en el espacio virtual.
- Habilitar un mostrador o punto de consulta virtual para dudas informáticas. Estudiar la posibilidad de habilitar un horario específico de atención de dudas o problemas informáticos en las bibliotecas centrales.
- Montar un punto con información de la biblioteca en Rectorados y otros puntos de la Uex.
- Redactar un procedimiento y un calendario de control de ocupación y reserva de salas y expositores.

OBJETIVO 1.2 Aquilatar las colecciones mediante mejores estudios de uso y planes de gestión de la colección.

### ACCIONES

- Redactar y ejecutar un plan de expurgo
- Reubicar obras de escaso uso
- Revisión de obras perdidas y no devueltas.
- Mejorar y ampliar la difusión de novedades. Mejorar la presentación de novedades por materias. Renovar mensualmente el libro destacado de las guías temáticas.

- Mejorar algunos de los procedimientos de formación de la colección, por ejemplo mediante nuevas formas de compra de libros-e.
- Completar formularios del Procedimiento de Donación.

OBJETIVO 1.3 Garantizar la adquisición de todos los materiales de estudio recomendados en grados y másteres y su máxima difusión.

#### ACCIONES

- Pedir cada año la habilitación de una partida presupuestaria ad hoc
- Difundir vía web las bibliografías recomendadas en Másteres y grados

OBJETIVO 1.4 Preservación de colecciones y contenidos

#### ACCIONES

- Revisar las condiciones de información en soportes obsoletos
- Análisis de las condiciones de preservación de los distintos recursos-e
- Id. De acceso a contenidos en caso de cancelación.
- Plantear la creación de ubicaciones de depósito para colecciones de poco uso.

OBJETIVO 1.5 Mejorar la distribución de las publicaciones seriadas

#### ACCIONES

- Unificar colecciones de títulos repetidos por campus, manteniendo una sola colección completa.
- Revisión de colecciones incompletas y posible supresión o reubicación.
- Mejorar la información de las revistas en el catálogo en línea.

#### INDICADORES

Con independencia de los indicadores que se escojan en los distintos proyectos transversales o planes operativos anuales derivados de esta línea, proponemos los siguientes:

- Nuevos espacios habilitados
- Colecciones expurgadas o reubicadas
- Número de Títulos de revistas refundidos vs. Total de títulos repetidos.



## LÍNEA 2

### Servicios

#### JUSTIFICACIÓN

Esta línea estratégica de actuación tiene como horizonte la mejora de servicios y su progresiva adecuación y adaptación a los distintos colectivos de usuarios de la biblioteca. Pretende diferenciar servicios según las necesidades detectadas, ser capaz de detectar usos y necesidades cambiantes y aumentar la cercanía y la presencia de la biblioteca en los diferentes ámbitos universitarios.

**OBJETIVO 2.1** Agrupar y rediseñar servicios por públicos objetivo (biblioteca del estudiante, biblioteca del investigador etc.).

#### ACCIONES

- Desglosar y diferenciar, principalmente en la web, los servicios de apoyo al aprendizaje y de apoyo a la docencia
- Difundir los servicios ofertados entre los coordinadores de titulaciones, responsables de proyectos de investigación, directores de departamento...
- Aparición en el campus virtual. Integración en la plataforma de campus virtual de herramientas bibliotecarias, como cajas de búsqueda, enlaces a recursos etc.
- Difundir scripts y widgets con herramientas y servicios bibliotecarios en webs de docentes, grupos de investigación etc.

**OBJETIVO 2.2** Ampliar y diversificar Servicios para Estudiantes

#### ACCIONES

- Ampliar la oferta formativa con competencias informáticas y atender también las consultas de tipo informático de los usuarios.
- Fomentar la demanda de servicios con cita previa o personalizados (ayuda para un trabajo, búsquedas, cuestiones informáticas etc.)
- Ampliar el alcance de las Competencias Informacionales hasta espacios no estrictamente bibliotecarios.
- Mejorar tutoriales y guías. Crear videotutoriales.
- Difundir la bibliografía recomendada en todas las sesiones formativas de nivel básico.
- Fomentar la autonomía de los estudiantes en la recuperación de información.

## OBJETIVO 2.3 Ampliar y diversificar Servicios para Docencia

### ACCIONES

- Mejorar el proceso de recopilación de Bibliografía recomendada
- Instalar en aula de formación programas y herramientas útiles, como Adobe Captivate y ofertar su uso a los docentes.
- Explorar posibilidades de servicios nuevos.
- Asegurar la revisión y actualización periódica de las biblioguías.

## OBJETIVO 2.4 Ampliar y diversificar Servicios para Investigadores

### ACCIONES

- Presentación a la Comunidad Investigadora del Repositorio Institucional.
- Fomento del Repositorio Institucional y puesta en servicio del mismo como herramienta de utilidad.
- Redactar un plan operativo para el Repositorio Institucional.
- Ofrecer a la comunidad investigadora información sobre el acceso abierto. Fomentar el acceso abierto en la Uex
- Mejorar, diversificar y especializar los informes sobre producción científica y otros servicios de apoyo a los investigadores.
- Concienciar a la Comunidad Universitaria sobre cuestiones de propiedad intelectual y uso de la información digital.

## OBJETIVO 2.5 Mejorar los servicios de pregunta y consulta vía web

### ACCIONES

- Revisión y mejora de la sección Preguntas Frecuentes de la web
- Crear unas Faq de la Sección investigación
- Conectar el catálogo con servicio de referencia.
- Estudiar la implantación de un servicio de referencia virtual y de un servicio "Pregunte al bibliotecario".

## OBJETIVO 2.6 Desarrollar una estrategia completa 2.0

### ACCIONES

1. Redactar un Plan específico de Biblioteca 2.0
2. Mejorar el archivo de imágenes y su organización mediante etiquetas
3. Explorar la apertura de un canal en Youtube



## INDICADORES

Con independencia de los indicadores que se escojan en los distintos proyectos transversales o planes operativos anuales derivados de esta línea, proponemos los siguientes:

- Número de artículos o herramientas bibliotecarias integradas en otras webs
- Aumento de contenidos en el Repositorio
- Nuevas secciones web creadas por segmentos de comunidad universitaria



### JUSTIFICACIÓN

Asegurar el máximo impacto de los servicios propuestos pasa sin duda por incorporar a los mismos las tecnologías que los hagan más accesibles y cercanos a los usuarios.

#### OBJETIVO 3.1 Adaptación de interfaces a dispositivos móviles

##### ACCIONES

- Adaptar el catálogo para su consulta y operabilidad vía móvil o tableta.
- Estudiar otros servicios web para ser difundidos mediante aplicaciones para móviles.
- Estudiar aplicaciones de realidad aumentada a servicios bibliotecarios.
- Aumentar el número de comunicaciones vía móvil.

#### OBJETIVO 3.2 Estudiar la implantación de tecnologías que faciliten tanto la gestión de la colección como la mejora de servicios.

##### ACCIONES

- Proponer a las autoridades universitarias un plan de implantación de RFID.
- Completar el proceso de autenticación única con el Servicio de Informática.
- Revisar y ampliar el parque de portátiles para préstamo
- Habilitar el préstamo de lectores de libros-e

### OBJETIVO 3.3 Mejorar la visibilidad y alcance de los servicios web

#### ACCIONES

- Integrar la caja de búsqueda del catálogo en otras webs de la Uex.
- Mejorar los sistemas de descubrimiento de contenido actualmente en uso y extender su uso.
- Estudiar otras alternativas de herramientas de descubrimiento disponibles en el mercado
- Ampliar en número de operaciones no presenciales.
- Revisar las condiciones de accesibilidad de la web ( pautas W3C)
- Publicar el Mapa web
- Sistematizar los procesos de revisión, actualización etc. de la página web.
- Mejorar la recuperabilidad de la página web en buscadores.
- Revisión completa de la visualización web del catálogo en Millennium y en Encore. Corrección de errores e introducción de mejoras.

#### INDICADORES

Con independencia de los indicadores que se escojan en los distintos proyectos transversales o planes operativos anuales derivados de esta línea, proponemos los siguientes:

- Servicios web adaptados a dispositivos móviles
- Nivel de uso de lectores de libros-e



## LINEA 4

### Gestión interna y personal

#### JUSTIFICACIÓN

El desarrollo de un sistema interno de calidad apoyará la consecución de objetivos. Para ello también es necesario formular adecuadamente las competencias de la plantilla que precisan ser revisadas y reforzadas.

Por otra parte, la búsqueda de sinergias dentro de la institución favorecerá que los esfuerzos sean rentabilizados con mayor eficacia y que el alcance de las actividades sea mayor.

OBJETIVO 4.1 Avanzar en la gestión de la calidad, mejora de procesos etc.

#### ACCIONES

- Publicación del nuevo Mapa de procesos de la biblioteca universitaria completo.
- Selección definitiva del cuadro de indicadores y puesta en marcha. Comienzo de su utilización y aplicación.
- Desarrollo de un Sistema Integral de Gestión de la Calidad. Redacción del Manual de Calidad del SBUX.
- Carta de Servicios
- Avanzar hacia el sistema de calidad EFQM

OBJETIVO 4.2 Revisar y actualizar las competencias profesionales

#### ACCIONES

- Publicar un listado de competencias profesionales básicas con las que trabajar en los siguientes años mediante diferentes opciones de actualización, adquisición etc.
- Incluir la formación de proveedores en las acciones formativas anuales de FORPAS.
- Elaborar kits básicos de material para todo el personal, que les permitan consultar dudas o dar las respuestas más adecuadas a las diferentes consultas.
- Faqs para el personal
- Explotar las posibilidades del sistema de incidencias Hesk: base de datos de conocimiento.

#### OBJETIVO 4.3 Revisar algunos aspectos de la organización interna del Servicio de Bibliotecas

##### ACCIONES

- Avanzar en centralización (tareas y ubicaciones)
- Revisión estructura por parte de Gerencia
- Revisar a comienzo de año los diferentes planes, reparto de tareas según la documentación disponible y asignación de plazos.
- Estudiar la aplicación de alguna herramienta para reparto y supervisión de trabajos colaborativos.
- Valorar la creación de nuevos grupos de trabajo y/o vigencia de los actuales.

#### OBJETIVO 4.4 Promover la participación de la Biblioteca Universitaria en diferentes ámbitos

##### ACCIONES

- Participar activamente en foros y redes profesionales como Rebiun, G-9, c17 etc.
- Fomentar en la Uex las actuaciones conjuntas con otros servicios o unidades.
- Fomentar que la presencia de miembros del Servicio de bibliotecas en las Juntas de Facultad o Escuela.
- Recopilar y dar visibilidad a las acciones colaborativas en que participa la Biblioteca Universitaria.

##### INDICADORES

Con independencia de los indicadores que se escojan en los distintos proyectos transversales o planes operativos anuales derivados de esta línea, proponemos los siguientes:

- Publicación de la carta de Servicios
- Número de bibliotecarios pertenecientes a comisiones de Centro.



## LÍNEA 5

### Responsabilidad Social y Proyección

#### JUSTIFICACIÓN

Pretendemos garantizar la continuidad de las acciones culturales y de extensión bibliotecaria que este Servicio viene desarrollando en los últimos años. Del mismo modo, queremos alinearnos con las propuestas universitarias generales en el ámbito de la Responsabilidad social.

**OBJETIVO 5.1** Redactar un documento de propuesta de Responsabilidad Social Corporativa en la Biblioteca Universitaria

#### ACCIONES

- Campaña ahorro tóner y papel. Generalizar sistemas de obtención de copias impresas basados en impresoras en red y copias a doble cara.
- Alinear nuestras propuestas de este ámbito con las de Rebiun.
- Publicar nuestras buenas prácticas en Web de Rebiun y otros medios.

**OBJETIVO 5.2** Mantener las actuaciones en Fomento de la lectura y Extensión bibliotecaria.

#### ACCIONES

- Revisar la actual cartera de actuaciones de Promoción de la lectura para introducir posibles cambios o mejoras.
- Revisar la actual cartera de actuaciones de Extensión bibliotecaria para introducir posibles cambios o mejoras.

**OBJETIVO 5.3** Mejorar la presentación de resultados de la Biblioteca Universitaria

#### ACCIONES

- Incluir un apartado específico en la Memoria Anual que alinee los resultados de la Biblioteca con la misión de la universidad
- Enviar datos parciales de resultados o logros a diferentes instancias universitarias a lo largo del año.
- Publicar informes que relacionen la inversión con la producción científica.
- Hacer una selección de noticias del blog para enviar a las news

## OBJETIVO 5.4 Ofrecer la biblioteca a docentes y estudiantes para actividades de extensión y comunicación

### ACCIONES

- Ofrecer a los estudiantes las instalaciones bibliotecarias para fines culturales como exposiciones, lecturas etc.
- Contactar con los docentes y ofrecer el difundir las mejores presentaciones o trabajos de los alumnos en la biblioteca, mediante: pantallas planas, exposiciones etc.

## OBJETIVO 5.5 Consolidar y ampliar las vías de comunicación de la biblioteca

### ACCIONES

- Explorar la utilidad de la aplicación biblioguías para la difusión y la publicación de contenidos alternativos.
- Fomentar la creación de un medio de participación –presencial o virtual- de diferentes estamentos de la Comunidad universitaria diferente del Consejo Asesor, para plantear cuestiones relativas a la biblioteca.

## OBJETIVO 5.6 Definir los servicios para usuarios externos

Acciones:

Estudiar introducir servicios de pago para usuarios externos. P ej. Pi más caro u otros.  
Redactar una normativa de admisión

### INDICADORES

Con independencia de los indicadores que se escojan en los distintos proyectos transversales o planes operativos anuales derivados de esta línea, proponemos los siguientes:

- Número de solicitudes de uso de instalaciones recibidas
- Documentos publicados

## **SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN**

Este plan , que se complementa con los Proyectos transversales derivados y con Planes Parciales y operativos, presentará resultados anualmente, incorporados en la Memoria anual.

El informe de seguimiento presenta, para cada objetivo, el resumen de las acciones concretas desarrolladas, aportando las indicaciones que se estimen oportunas para la comprensión del mismo así como una estimación del grado de cumplimiento basado en el nivel de cumplimiento de los indicadores.

En el caso de objetivos con bajo o nulo índice de cumplimiento se expondrán asimismo las causas que no han hecho posible un cumplimiento satisfactorio.

En el caso de objetivos que hayan sido desestimados se expondrán los motivos que justifiquen la decisión.

En el caso de que existan objetivos sobrevenidos , que no constaban en el plan operativo se indicará también el motivo que justifica su incorporación.