

PLAN DE COMUNICACIÓN DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA DE CÓRDOBA

El Plan de Comunicación de la BUC debe inscribirse dentro del Plan Estratégico de la Biblioteca Universitaria.

La comunicación se contempla a todos los niveles:

- a nivel interno, dentro del servicio.
- a nivel externo, de cara a los usuarios y al resto de servicios de la Universidad de Córdoba.

1. La Comunicación Interna

La buena comunicación interna de una organización se muestra como eje fundamental en el desarrollo de las relaciones de trabajo, a la vez que favorece la mejora de los procesos y la motivación de las personas que la integran. Tiene que ser un proceso de intercambio permanente y dinámico entre los miembros de la institución. Se trata de involucrar en lugar de convencer o imponer, de fomentar la toma de decisiones a partir de la experiencia de sus propios integrantes y de contar con el personal como recurso estratégico para la consecución de los objetivos marcados.

1.1 Plan de Comunicación Interna de la BUC

1.1.1. Objetivos

- a) Compartir la información necesaria para reforzar su estructura organizativa y garantizar la calidad del servicio.
- b) Propiciar entre todo el personal el desarrollo de una visión común acerca de la política, organización y fines de la biblioteca.
- c) Mantener oportuna y adecuadamente informado al personal, acerca de los cambios en el entorno que incidan en el funcionamiento de la biblioteca.
- d) Establecer canales de comunicación bidireccionales que permitan sentar las bases para el mantenimiento de un clima de trabajo

propicio para el logro de los objetivos y la participación y compromiso del personal en su consecución.

e) Proveer a los grupos de trabajo de las herramientas de comunicación necesarias para la creación de equipos efectivos.

1.1.2. Destinatarios de la información

Todo el personal que desarrolle su trabajo en la Biblioteca Universitaria (P.A.S. y becarios).

1.1.3 Agentes encargados de difundir la información

Actualmente la información remitida a las Listas de Distribución procede fundamentalmente de:

- La Dirección
- El Servicio de Documentación
- El Servicio de Automatización

1.1.4 Tipología del personal e información generada

Tipos de información	Tipo de personal				Periodicidad	
	Equipo Directivo	Ayudantes de Biblioteca	Técnicos Especialistas	Becarios	Regular	Irregular
Normas técnicas	x	x	x	(1)		x
Manuales de procedimiento	x	x	x	x		x
Avisos	x	x	x	x		x
Estadísticas	x	x	x		x	
Reglamentos	x	x	x	x		x
Informes aportados por los diferentes servicios	x	x	x			x
Informes, actas de reuniones, etc.	x	x	x			x

Información relacionada con las tecnologías de la información	x	x	x	x		x
Información de interés profesional	x	x	x	x	x	
Cursos, Congresos, Publicaciones, etc.	x	x	x	x	x	
Documentos de trabajo	x	x	x			x
Formularios de encuestas	x	x	x	x	x	
Presupuestos	x	x			x	
Sugerencias, etc.	x	x	x	x		x
Boletines informativos	x	x	x	x	x	

(1) A juicio del responsable o tutor.

1.1.5. Canales de información

- **Correo electrónico:** es medio de comunicación más extendido para difundir todo tipo de información. Para que este tipo de canal sea realmente eficaz y participativo es necesario que, además de que todo el personal disponga de cuentas propias de correo electrónico, existan listas de distribución adecuadas a los tipos de personal existentes (EDB, Ayudantes de Biblioteca, Técnicos Especialistas y Becarios) y a los tipos de información difundida.

En la actualidad la Biblioteca Universitaria cuenta con las siguientes Listas de Distribución:

. *Por tipos de personal:*

buc-pers@uco.es: para todo el personal de la BUC

buc-resp@uco.es: para el EDB

. *Temáticas:*

seriadas@uco.es: para normalización y procedimiento de Publicaciones Seriadas.

. *Listas Profesionales:*

IWETEL, FIDEL, POSITO, BibUniv, DCMI-ES, Normaweb, Archiforum, BIB-MED, etc.

- **Reuniones de Trabajo:** que además de informar permiten la discusión y la participación del personal en las decisiones que toma la biblioteca.

. *Tipos de reuniones:*

- Comisión de Biblioteca de la Universidad y de los Centros.
 - Junta Técnica (planificación de objetivos y seguimiento de las acciones definidas para la Biblioteca Universitaria)
 - Reuniones de bibliotecas de centro o de servicios (seguimiento de los objetivos del servicio o acciones definidas en los mismos)
 - Reuniones de grupos de trabajo
- **Tablón de anuncios**
 - **Página Web:** Documentos internos de trabajo y actas de Junta Técnica y Comisiones, con posibilidad de acceso a través de Intranet.
 - **Comunicaciones en papel y circulares:** para convocatorias a reuniones, Comisiones, cursos, avisos, etc.
 - **Entrevistas personales**
 - **Teléfono**

1.1.6. Actuaciones de Mejora

. Considerar la creación de un único Servicio de Información, que centralizaría y difundiría la información generada por los diferentes agentes.

. Puesta en funcionamiento de la Listas de Circulación y Normalización del proceso técnico.

. Reforzar la difusión de los objetivos anuales de la BUC para conocimiento de toda la plantilla, informando de los acuerdos de Junta Técnica y Comisión de Biblioteca.

. Planificación de reuniones periódicas de las distintas bibliotecas y servicios de la BUC, para el seguimiento de las acciones definidas por los mismos.

. Considerar la creación de una Intranet para el personal de la biblioteca. Ello permitiría una comunicación más fluida entre unidades o servicios, dotando a la biblioteca de una buena herramienta para la comunicación del trabajo colectivo y la normalización de los procesos. Habría que definir el desarrollo de sus contenidos, su organización por áreas de trabajo y los responsables de su elaboración.

1.1.7. Evaluación del Plan de Comunicación y Seguimiento de los objetivos marcados

2. La Comunicación Externa

Otra línea estratégica sería la planificación de la comunicación externa para reforzar el conocimiento de la biblioteca dentro de la comunidad universitaria y de la sociedad en general, mejorando la comunicación con el PDI, alumnos, PAS y usuarios externos, a fin de consolidar su papel como centro de recursos para la docencia, el aprendizaje y la investigación. El plan de comunicación debe establecer unos objetivos y canales de difusión externa que ayuden al usuario a la comprensión de los servicios bibliotecarios. Esto conlleva un proceso de comunicación recíproca, que mantenga de forma fluida y constante el intercambio de información entre usuario y biblioteca. La nueva sociedad de la información y el cambio en materia de educación que se producirá obligarán a los servicios bibliotecarios a mantener y fomentar este tipo de comunicación.

2.1 Plan de Comunicación Externa de la BUC

2.1.1 Objetivos

- Integrar la Biblioteca en la infraestructura informativa de la Universidad de Córdoba, estableciendo cauces de comunicación con los distintos órganos de gobierno, departamentos y servicios que la integran.

- Afianzar la proyección de la BUCO y sus servicios entre la comunidad universitaria y la sociedad en general.
- Consolidar los mecanismos formales de comunicación con los responsables de la docencia de los Departamentos y con los Consejos de Estudiantes.
- Convertir a la Biblioteca en un canal de comunicación útil en la relación profesor/alumno que propugnará el nuevo Espacio Europeo de Enseñanza Superior.
- Fomentar la participación de los usuarios a través de sus sugerencias, desideratas, encuestas de satisfacción, correo electrónico...con el fin de conocer sus necesidades de información y mejorar así la calidad de los servicios que reciben.
- Dar publicidad a toda la comunidad universitaria de los servicios bibliotecarios a través de carteles, guías, cursos, folletos y página Web... ofreciendo un entorno dinámico y flexible para el aprendizaje continuo.

2.1.2. Destinatarios de la información.

Toda la comunidad universitaria (PDI, alumnos y PAS) y usuarios externos.

2.1.3 Agentes encargados de difundir la información

Dirección, responsables de centros y servicios y todo el personal en general.

2.1.4 Tipología de usuarios e información tramitada.

TIPOS DE INFORMACIÓN	TIPOS DE USUARIO			PERIODICIDAD	
	PDI, becarios y alumnos de 2º ciclo.	Alumnos de 1er. Ciclo y PAS.	Usuarios externos	Regular	Irregular
Guía general de servicios	x	x	x		x
Información general (horarios,	x	x	x	x	

directorio, FAQs...)					
Difusión de nuevos recursos de información.	x				x
Reglamento y normativa	x	x	x		x
Información bibliográfica y de referencia	x	x	x		x
Cursos de formación de usuarios	x	x			x
Nuevas adquisiciones	x	x		x	
Servicios de alerta	x		x		x
Servicio de Documentación	x		x		x
Servicio de Acceso al Documento	x		x		x
Extensión bibliotecaria (conferencias, exposiciones...)	x	x	x		x
Sugerencias	x	x	x		x
Quejas y reclamaciones	x	x	x		x

2.1.5 Canales de información.

- **Correo electrónico.**
- **Listas de distribución.**
 - A nivel general
 - A nivel de centros a través de sus responsables
- **Reuniones periódicas con los Consejos de Estudiantes**
- **Tablones de anuncios.**
- **Comunicaciones en papel y circulares (folletos, guías, ...)**
- **Comunicación personal.**



- **Página Web de la BUCO.**
- **Buzón de sugerencias en los centros y en la página Web.**
- **Encuestas de opinión para recoger sugerencias y para conocer la percepción que los usuarios tienen del sistema bibliotecario.**
- **Presentaciones y cursos de formación con el fin de dar a conocer todos los recursos de información que ofrece la biblioteca.**
- **Medios de comunicación (prensa, radio, TV local...)**