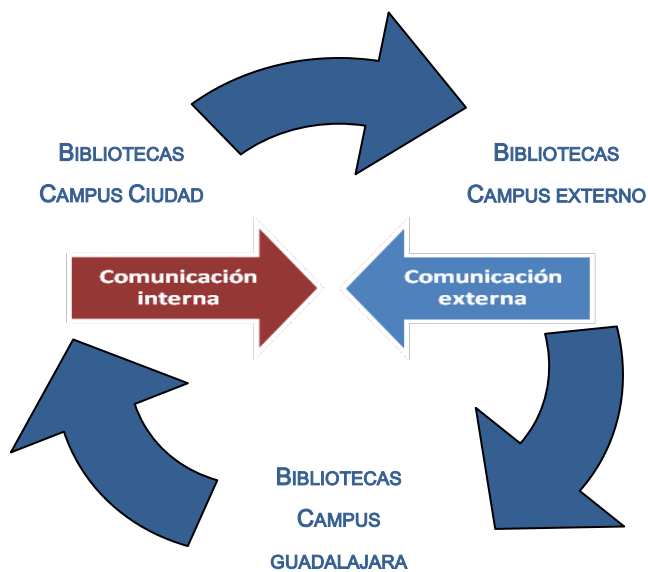


Plan de comunicación 2012-2014



Indice

- Introducción
- Objetivos
- Elementos de la Comunicación
- Distribución de la información

Introducción

La Biblioteca de la Universidad de Alcalá (BUAH) ha desarrollado su política de comunicación sobre las estrategias establecidas en el Plan de Comunicación y Marketing 2007-2011. Este nuevo Plan de Comunicación 2012-2014 es una actualización que pretende responder y adaptarse a los cambios en los hábitos y necesidades de comunicación de la comunidad universitaria, y servir, además, como instrumento de desarrollo de una de las áreas de mejora recomendadas en la Evaluación 2009 en la que se obtuvo el “Sello de Excelencia Europea 300 + EFQM”, que en el criterio 1 de Liderazgo señalaba la necesidad de *“Mejorar la comunicación interna y desarrollar actividades de marketing para potenciar el reconocimiento de la Biblioteca dentro y fuera de la Institución”*.

Para la elaboración de un Plan de Comunicación es conveniente hacer un diagnóstico de la comunicación en la organización, pues permite conocer el estado actual de la misma y los hábitos de comunicación real del personal. Por ello la Biblioteca ha elaborado una encuesta que muestra los hábitos y opiniones del personal, cuyo análisis ha posibilitado establecer acciones dirigidas a mejorarlo.



Objetivo

El objetivo de este Plan es establecer el sistema por el que la Biblioteca hace llegar la información necesaria a cada uno de los destinatarios que puedan estar interesados en ella, a través de los canales establecidos y propuestos.

La Biblioteca debe gestionar de forma correcta y coordinada la comunicación interna entre su personal y la comunicación externa con la comunidad universitaria.

La comunicación interna y externa son dos partes de un mismo objetivo: el conocimiento de la institución dentro y fuera de ella. La comunicación interna es la base y el soporte de la comunicación externa.

El **objetivo principal de la comunicación interna** es hacer que la información necesaria para la realización del trabajo fluya de manera que se genere un clima de seguridad, de confianza, de implicación y de motivación, de forma que los objetivos de las personas y los de la Biblioteca estén interrelacionados.

El **objetivo principal de la comunicación externa** está orientado a satisfacer las necesidades de información de los usuarios y a recoger la opinión de éstos en relación a los temas de su interés. Así mismo contribuye en la proyección de la imagen corporativa de la Biblioteca.

La estructura organizativa de la Biblioteca ha de facilitar la predisposición de los implicados a comunicarse sin obstáculos.

La implantación de este Plan pretende comenzar en 2012, estableciendo un seguimiento y evaluación del mismo, e incardinándose en el II Plan Estratégico 2012-2014 de la BUAH, para lo que se propone la creación de un equipo estable de trabajo.



Elementos de la comunicación

Los elementos que componen una comunicación eficaz son una información oportuna que llegue por canales apropiados a unos destinatarios, internos y externos, que la perciban con interés.

Tipos de información

La información procedente de toda la actividad de la Biblioteca puede ser objeto de comunicación interna o externa.

La información ha de ser relevante, precisa, puntual y pertinente.

- Puede ser **relevante** por su origen, como la información institucional; por su contenido, como la información sobre las colecciones impresas, electrónicas y digitales; por el interés para los usuarios, como la información sobre los servicios de formación o circulación; o por el interés para el personal, como la información de contenido profesional.
- Puede tener un interés **estable**, como la normativa, o **efímero** como el calendario de préstamos extraordinarios.
- Puede ser **de interés interno**, como los cursos de formación; **de interés externo**, como los horarios especiales de apertura; o **de interés general**, como los recursos electrónicos.

Productores de la información

Todo el personal de la Biblioteca puede generar información y ha de tener el compromiso de comunicarla por los canales adecuados si se considera de interés.

El equipo directivo y los responsables de los servicios y bibliotecas son los encargados de valorar si la información que se genera en su área es relevante para ser transmitida a la comunidad universitaria, y de facilitar esta comunicación.

En este proceso se han de buscar mecanismos de participación de todo el personal porque participar es parte de la estrategia de comunicación.



Destinatarios de la información

Si la información es de interés externo, y a su vez también puede ser de interés interno, los destinatarios de la comunicación serán el personal de la Biblioteca, la comunidad universitaria y la sociedad en general.

Si la información es de interés exclusivamente interno, por ser estrictamente técnica o confidencial, el destinatario es únicamente el personal de la Biblioteca.

Canales de comunicación

Son los medios por los que se transmite la información a los destinatarios. El tipo de canal que se elija depende del tipo de información y de los destinatarios a los que se quiera hacer llegar.

Los canales utilizados en la comunicación interna son:

- ⇒ Correo electrónico
- ⇒ Actas de reuniones
- ⇒ Intranet de la Biblioteca
- ⇒ Carpeta compartida BibliotecasPAS en el servidor de la Universidad. La Intranet de la BUAH recogerá los documentos que se encuentran en ella.
- ⇒ Web de la Biblioteca
- ⇒ Blog: SAR, Blog de Dirección
- ⇒ Formularios de las Secciones



Los canales utilizados en la comunicación externa son:

- ⇒ Web de la Biblioteca
- ⇒ Blog: SAR, Sin Dudas
- ⇒ Formularios: Opine
- ⇒ Correo electrónico
- ⇒ SMS para el Servicio de Préstamo
- ⇒ Herramienta Comunic@ para la comunidad universitaria: Permite difundir información a través de la web, correo electrónico, pantallas informativas, agenda, tablón de anuncios y Mi Portal
- ⇒ Pantallas electrónicas
- ⇒ Folletos varios
- ⇒ Guía de Servicios





Distribución de la información

El Plan de comunicación organiza la distribución de la información desde su origen hasta que llega a los destinatarios a través de unos canales determinados. Se detallan las herramientas de comunicación que se utilizan y se propone su desarrollo y la aplicación de otras.

En el entorno digital actual de nuestra sociedad es necesario que la Biblioteca adquiera una mayor identidad digital acorde con las necesidades reales de los usuarios. Su desarrollo va asociado a la adquisición de competencias del personal de la Biblioteca en el uso de herramientas web 2.0 y redes sociales que, como ha manifestado en la encuesta sobre comunicación interna de la BUAH, conoce pero no utiliza. La Biblioteca forma parte de la Red de medios Sociales de la UAH (<http://www.socialmedia-uah.es/>).

Estas nuevas vías de comunicación, más ágiles y rápidas que la comunicación jerárquica tradicional, facilitan que la información llegue tanto a usuarios como a personal, permiten un dinamismo y adaptación permanente, y posibilitan crear comunidad mediante la participación.

Unos medios no excluyen a todos los demás. Determinada información se puede comunicar por más de un canal.

Comunicación interna

La información que cada sección de los servicios centrales o biblioteca de área considere importante en su ámbito de trabajo, y que sea de interés estrictamente interno, se comunica al personal de Biblioteca implicado a través de los siguientes canales:

- **Correo electrónico.** Para que la información fluya no solo en dirección vertical descendente, sino también en dirección vertical ascendente y horizontal. Se elaborarán listas de distribución disponibles en la Intranet.
- **Blog de Dirección.** Es un blog de acceso restringido mediante clave. En él se comunican noticias de interés para el personal.
- **Intranet.** La Intranet de la BUAH recoge los documentos de uso interno de la Biblioteca.
- Se puede crear un **buzón de sugerencias dirigido a la Dirección** con el fin de conocer las necesidades y expectativas del personal, al igual que existe un canal de comunicación para los usuarios.
- Los **formularios de las secciones** recogen las sugerencias y propuestas de carácter técnico del personal.



Cuadro de distribución de la comunicación interna

INFORMACIÓN	RESPONSABLES	DESTINATARIOS	CANALES UTILIZADOS	ACCIONES PROPUESTAS
Institucional y de la Biblioteca:	Equipo Directivo	Todo el personal	-Blog de Dirección -Correo electrónico -Intranet - Reuniones - Comisión Bca. - Comisión Téc.	-Blog de Dirección visible en web -Buzón sugerencias de Dirección -Calendario en línea
Colecciones	Sección de Gestión de la Colección Jefes Biblioteca	Todo el personal	-Correo electrónico -Intranet - Reuniones	-Blog de acceso abierto - Listas de distribución
Gestión de Aplicaciones y recursos electrónicos	Sección de Automatización y Redes	Todo el personal	-Blog SAR -Correo electrónico -Intranet - Reuniones	-Poner el blog SAR más visible en la web
Circulación	Sección de Control del Fondo Jefes Biblioteca	Jefes Biblioteca Personal de circulación	-Correo electrónico -Intranet - Reuniones	-Listas de distribución - Redes sociales internas
Normalización	Sección de Normalización	Jefes Biblioteca Bibliotecarios y Personal Auxiliar	-Intranet -Correo electrónico -Formulario SNOR: Gestión Incidencias - Reuniones	
Acceso al Documento	Sección de ADO	Todo el personal	Correo electrónico -Intranet - Reuniones	
Servicios	Subdirección Bca Jefes Biblioteca	Jefes Biblioteca Bibliotecarios y Personal Auxiliar	-Correo electrónico - Intranet - Reuniones	
RR.HH.	Equipo Directivo	Todo el personal segmentado si procede	-Blog de Dirección -Correo electrónico - Intranet -Reuniones C T	



Comunicación externa

La información que cada sección de los servicios centrales o biblioteca de área considere importante en su ámbito de trabajo, y que sea de interés para los usuarios, se comunica a través de los siguientes canales:

- **Comisión de Biblioteca**
- Herramienta **Comunic@**
- **Web de la Biblioteca**
- **Blog de Respuestas Sin Dudas.** Los bibliotecarios contestan a preguntas sobre colecciones (libros, revistas, publicaciones electrónicas...) aplicaciones, consultas bibliográficas, etc.
- Herramienta **Opine** que recoge quejas, sugerencias y felicitaciones.
- **Correo electrónico.**
- Material impreso: **carteles, guías** con códigos QR
- **Medios de comunicación de la UAH y externos** (prensa, radio, etc.)



Cuadro de distribución de la comunicación externa

INFORMACIÓN	RESPONSABLES	DESTINATARIOS	CANALES UTILIZADOS	ACCIONES PROPUESTAS
Política bibliotecaria: Normativa, Noticias	Dirección y Subdirección Biblioteca	Usuarios de la Comunidad Universitaria	<ul style="list-style-type: none"> - Redes sociales -Comunic@ -Web de la Biblioteca - Correo electrónico - Comisión Bca - RMS 	<ul style="list-style-type: none"> -Redes Sociales: Twitter, Facebook, Youtube -Videos de presentación -Responsable Comunicación y Marketing (<i>Community Manager</i>)
Circulación	Sección de Control del Fondo Jefes Biblioteca	Usuarios de la Comunidad Universitaria	<ul style="list-style-type: none"> -Comunica -Web de la Biblioteca -Correo electrónico -SMS - Comisión Bca 	
Colecciones	Sección de Gestión de la Colección Jefes Biblioteca	Usuarios de la Comunidad Universitaria	<ul style="list-style-type: none"> -Comunic@ - Comisión Bca -Correo electrónico -Web de la Biblioteca 	-Blog de acceso abierto
Recursos electrónicos	Sección de Automatización y Redes Jefes Biblioteca	Usuarios de la Comunidad Universitaria	<ul style="list-style-type: none"> - Web de la Biblioteca - Comunic@ - Blog SAR - Correo electrónico 	-Hacer el blog SAR más visible en la Web
Servicios	Jefes Biblioteca	Usuarios de la Comunidad Universitaria	<ul style="list-style-type: none"> - Web de la Biblioteca -Comunic@ - Presentaciones - Cartelería varia - Comisión Bca 	<ul style="list-style-type: none"> Redes Sociales: Twitter, Facebook, Youtube -Bluetooth

Marzo 2012