

BIBLIOTECA
PLAN DE COMUNICACIÓN
2024 - 2025



Universidad
de Alcalá
BIBLIOTECA



ÍNDICE

1 Introducción

2 Objetivo

3 Elementos de la comunicación

4 Distribución de la información

5 Plan de reuniones

1 INTRODUCCIÓN

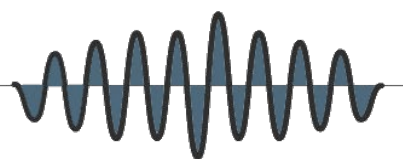


La Biblioteca de la Universidad de Alcalá (BUAH) ha desarrollado su política de comunicación según las estrategias establecidas en los consecutivos planes de comunicación desde el año 2015.

El Plan de Comunicación 2024-2025, es una actualización del anterior y pretende responder y adaptarse a los cambios en los hábitos y necesidades de comunicación de la comunidad universitaria y la sociedad en su conjunto, y dar cumplimiento a sus objetivos estratégicos.

Además, “*Difundir información de interés para las personas usuarias*” es un compromiso incluido en la [*Carta de Servicios*](#) cuyo cumplimiento se refleja en el nivel de satisfacción de éstas con la comunicación de la Biblioteca.

2 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/as que puedan estar interesados/as 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 en todas direcciones (ascendente, descendente y horizontal), lo que redundará en el fomento de la cultura e identidad institucional, y la comunicación externa con la comunidad universitaria ya que ambas comparten 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. Se constituye, en definitiva, como una herramienta de gestión que contribuye a la prestación de servicios de calidad.

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

El desarrollo de este Plan pretende abarcar los años 2024 y 2025, estableciendo un seguimiento y evaluación del mismo, e incardinándose con la política de comunicación de la Universidad.

3 ELEMENTOS DE COMUNICACIÓN



Los elementos que componen una comunicación eficaz son: una **información** oportuna que llegue por **canales** apropiados a unos **destinatarios/as** que la perciban con interés.

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 las personas usuarias, como la información sobre los servicios de formación o circulación; o por el interés para el personal de Biblioteca, 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 para el personal; de **interés externo**, como los horarios especiales de apertura; o de **interés general**, como los recursos electrónicos.

3.1 DESTINATARIOS



Comunidad universitaria
Sociedad en general
Personal de la Biblioteca

4 DISTRIBUCIÓN DE LA INFORMACIÓN



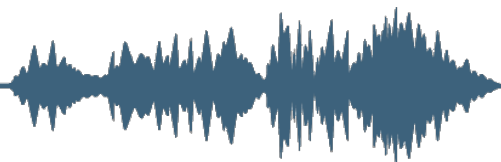
El continuo desarrollo del entorno digital hace necesario que la Biblioteca adquiriera una mayor identidad digital acorde con las necesidades reales de las personas usuarias y ello va asociado a la adquisición de competencias del personal de la Biblioteca en el uso de nuevas herramientas como las aplicaciones de videoconferencia, espacios compartidos en la nube, medios sociales, herramientas de inteligencia artificial, etc.

Estas vías de comunicación más ágiles y rápidas facilitan que la información llegue tanto a las personas usuarias como al personal de la Biblioteca, permiten un dinamismo y adaptación permanente y posibilitan crear una identidad de comunidad institucional.

Una misma información se puede comunicar por más de un canal a la vez ampliando el espectro de receptores/as.

Son canales generales de la Universidad el portal *Comunic@* y las pantallas electrónicas. La Biblioteca, además, utiliza otros canales de información, internos y externos, por ejemplo, Noticias web y la Carta de Servicios.

4.1 COMUNICACIÓN INTERNA



Constituida por la información que cada Biblioteca o los Servicios Centrales considere importante en su ámbito de trabajo y que sea de interés estrictamente interno.

Se comunica al personal de la 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.

Intranet

Almacena los documentos definitivos de uso interno de la Biblioteca.

BibliotecasPAS

Espacio compartido en un servidor de la UAH para almacenar información de uso interno.

OneDrive, Teams

Aplicaciones de comunicación y de archivos compartidos

Jornada anual de la Biblioteca

Se celebra para dar a conocer los proyectos e iniciativas de la Biblioteca a todo el personal y ofrecer un marco de debate, de reconocimiento y de toma de contacto entre las diferentes personas que forman el Servicio.

Medios sociales, redes, blogs, etc.

Formularios internos de las Secciones

Recogen las incidencias y propuestas de carácter técnico del personal.

Jornadas y Reuniones

TABLA DE DISTRIBUCIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNA

INFORMACIÓN	RESPONSABLES	DESTINATARIOS	CANALES
Institucional y de la Biblioteca	Equipo Directivo	Todo el personal	Correo electrónico Intranet Reuniones Comisión Biblioteca Comisión Técnica
Colecciones	Sección de Gestión de la Colección. Jefes Biblioteca	Todo el personal	Correo electrónico Intranet Reuniones
Gestión de Aplicaciones y Recursos Electrónicos	Sección de Automatización y Redes	Todo el personal	Blog SAR Correo electrónico Intranet Reuniones Formularios SAR y WEB
Circulación	Sección de Control del Fondo. Jefes Biblioteca	Jefes Biblioteca Personal Auxiliar	Correo electrónico Intranet Reuniones
Normalización	Sección de Normalización	Jefes Biblioteca Bibliotecarios Personal Auxiliar	Formulario SNOR incidencias Correo electrónico Intranet Reuniones
Acceso al Documento	Sección de ADO	Todo el personal	Correo electrónico Intranet Reuniones
Servicios	Jefaturas de Sección y de Bibliotecas	Bibliotecarios Personal auxiliar	Correo electrónico Intranet Reuniones
RR.HH.	Equipo Directivo	Todo el personal (segmentado si procede)	Correo electrónico Intranet Reuniones

4.2 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 las personas usuarias, se comunica a través de los siguientes canales:

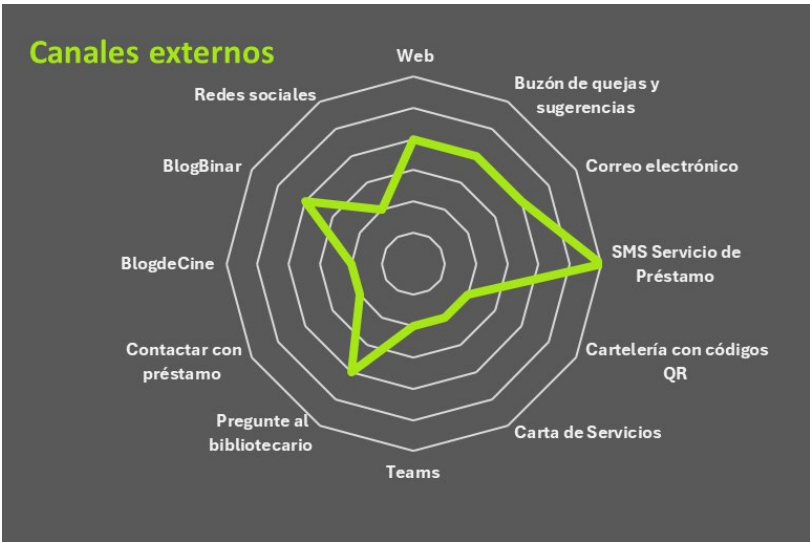


TABLA DE DISTRIBUCIÓN DE COMUNICACIÓN EXTERNA

INFORMACIÓN	RESPONSABLES	DESTINATARIOS	CANALES
Política Bibliotecaria Normativa. Noticias	Equipo Directivo	Comunidad Universitaria Usuarios externos	Comunic@ Web Biblioteca Correo electrónico Comisión Biblioteca Portal de comunicación Red de Medios Sociales (RMS)
Circulación	Jefatura Control del Fondo Jefaturas de Biblioteca	Comunidad Universitaria	Comunic@ Web Biblioteca Correo electrónico SMS Comisión Biblioteca
Colecciones	Jefatura Gestión de la Colección Jefaturas de Biblioteca	Comunidad Universitaria	Comunic@ Comisión Biblioteca Web Biblioteca Correo electrónico
Recursos Electrónicos	Jefatura Automatización y Redes Jefatura Gestión de la Colección Jefaturas de Biblioteca	Comunidad Universitaria	Web Biblioteca Comunic@ Correo electrónico
Servicios	Jefaturas de Biblioteca	Comunidad Universitaria Usuarios externos	Web Biblioteca Comunic@ Presentaciones Cartelería varia

Comisión de Biblioteca

Se reúne al menos dos veces al año bajo la Presidencia del Vicerrectorado de Investigación y Transferencia y con representación de los distintos colectivos de la comunidad universitaria y la Dirección de la Biblioteca. Marca la política bibliotecaria y controla su desarrollo y gestión.

Noticias en la Web de Biblioteca.

Buzón de quejas y sugerencias

Formulario que recoge quejas, sugerencias y felicitaciones. Disponible en la Sede Electrónica de la UAH.

Correo electrónico

Individual y listas de distribución.

Material impreso

Carteles informativos con códigos QR, folletos, etc.

Visitas guiadas

Comunic@

Permite difundir información a la comunidad universitaria de manera global o segmentada a través de la web, correo electrónico, pantallas informativas, agenda, tablón de anuncios y Mi Portal.

Tablones de anuncios

En todas las bibliotecas en sitios muy visibles y transitados.

Presentaciones a principios del curso académico

Cursos de formación básica y especializada a lo largo del curso

Portal de Comunicación de la UAH

Diario digital y Social Media o Red de Medios Sociales (RMS).

Otros medios (prensa, radio, bienvenida del Consejo de

5 PLAN DE REUNIONES



El objetivo es sistematizar, por parte del Equipo de Dirección, de las Jefaturas de Servicios Centrales y de las Jefaturas de las Bibliotecas de las distintas áreas, un Plan de reuniones que garantice que la información llega a todo el personal de forma general o, segmentada por colectivos o áreas de interés, para la adecuada gestión de los servicios de la Biblioteca. Además, se pretende favorecer la retroalimentación, la proactividad del personal y su motivación junto con su reconocimiento.

El Plan contemplará las siguientes reuniones:

Equipo Directivo: Dirección y Subdirecciones. Se reunirá periódicamente para la planificación y control de la gestión.

Comisión Técnica: Equipo Directivo y Jefaturas de Bibliotecas y Servicios Centrales. Se reunirá, una vez al mes. Se levantará acta y se comunicará al personal de la Biblioteca.

Comisión de Biblioteca: se reúne dos veces al año y está presidida por el Vicerrector de Investigación y Transferencia.

Subdirecciones: se reunirán con las Jefaturas de Servicios centrales y de Bibliotecas para informar de la consecución de objetivos, puesta en marcha y seguimiento de proyectos y en general funcionamiento de los servicios implicados.

Jefaturas de Servicios Centrales y Bibliotecas: Reunión con todo su personal dependiente para informar de los temas tratados en la Comisión Técnica y planificación y gestiones propias de sus áreas.

Grupos de Mejora: se reunirá, de forma periódica, el coordinador con los miembros del grupo para cumplir con los objetivos del grupo y realizar un seguimiento de las actividades llevadas a cabo.

Reuniones puntuales convocadas por el Equipo Directivo, sin periodicidad establecida, en función de la necesidad de informar de nuevas directrices emitidas por de los distintos Órganos de Gobierno de la UAH y la Biblioteca.

Dirección con el Vicerrectorado de Investigación y Transferencia, para la planificación del Servicio, establecer áreas de mejora y hacer seguimiento de objetivos estratégicos.

Equipo Directivo de la Biblioteca con el Consejo de Estudiantes: reuniones periódicas para hacer un seguimiento de las actividades del Servicio para los estudiantes, establecer áreas de mejora e informar de novedades y nuevos proyectos.