



**BUC**  
**Plan Estratégico**  
**2009-2012**



## Introducción

La biblioteca viene organizando su trabajo en líneas estratégicas y objetivos anuales, con mayor o menor fortuna, desde hace bastantes años. A partir de 2003 y a raíz del proceso de evaluación y acreditación, se formuló un Plan estratégico 2004-2008 en el que se encuadraban los objetivos y acciones anuales que se han venido desarrollando desde entonces.

El Plan 2004-2008 termina ahora y es necesario plantear hacia dónde vamos (en que vamos a centrar nuestro trabajo) los próximos años, precisamente en un contexto de profunda transformación de la Universidad.

Por otra parte, la UC ha elaborado un Plan Estratégico Marco para los Servicios Universitarios (PEMSU). En este contexto, el planteamiento de la BUC tiene que contribuir decididamente a conseguir los objetivos de este Plan. Sin embargo, por tamaño y complejidad es aconsejable que este servicio defina más específicamente sus líneas de actuación.

Para la elaboración de esta planificación se realizó en primer lugar una valoración de los resultados del anterior y una recogida de información. Se pidió opinión a toda la plantilla con un cuestionario (voluntario excepto para quienes tiene algún nivel de responsabilidad y la planificación está en sus tareas). Los resultados de esta encuesta fueron analizados por la directora y recogidos en un documento de síntesis y una primera propuesta de borrador de Plan Estratégico. Este primer borrador se sometió a crítica y discusión por parte de todos los responsables de cualquier nivel dentro de la BUC y de las aportaciones de toda la plantilla después. Finalmente la Dirección y el grupo de jefes de sección (Grupo de Dirección) elaboran la propuesta definitiva que aquí se presenta.

Este Plan que se propone marca **cinco líneas generales** de trabajo y varios **objetivos estratégicos** dentro de cada línea (doce en total). Estos objetivos se mantienen a lo largo de los cuatro años y se llevan a la práctica a través de los **objetivos anuales** "operativos" que se proponen desde todas las áreas.

Por otra parte, si bien toda la planificación en su conjunto responde al Objetivo 1 del PEMSU (Mejora de la calidad), se indica para cada una de las cinco líneas estratégicas propuestas a qué objetivos del PEMSU se pretende que contribuyan.

Las cinco líneas formuladas son:

*Los contenidos para la investigación y el aprendizaje*  
*La Biblioteca como infraestructura polivalente*  
*La Biblioteca y la competencia informacional*  
*La Biblioteca en y para la Universidad*  
*La Biblioteca en evolución*





## Misión

Adoptamos como misión estratégica la misión que explícitamente los estatutos de la UC encomiendan a su Biblioteca Universitaria.

*La Biblioteca Universitaria es un servicio universitario para el aprendizaje, la docencia, la investigación y la formación continua. Tiene como misión asegurar la conservación, gestión, acceso y difusión de los recursos de información y colaborar en los procesos de creación del conocimiento a fin de contribuir a la consecución de los objetivos de la Universidad.*

## Clientes y usuarios

- Los miembros (las personas) de la Comunidad universitaria
  - Investigadores
  - Profesores
  - Alumnos de grado y de posgrado
  - Gestores y administradores de la universidad
- La Universidad como institución
  - Órganos de Gobierno
  - Unidades administrativas
  - Centros, Institutos y Departamentos
- La sociedad a la que sirve la universidad
  - Los profesionales
  - Los ciudadanos en general
  - Empresas e Instituciones





## Líneas y objetivos

### I. Los contenidos para la investigación y el aprendizaje

#### Justificación

En un contexto de cambio de roles (en la enseñanza, en los servicios, en la edición), cambios tecnológicos y crisis económica, la Biblioteca continúa manteniendo su propósito de intermediar en el proceso de la comunicación científica como proveedor de información al usuario final; centrando la actividad en la provisión de contenidos. Los **contenidos** son la base de nuestro trabajo, más que los servicios de recuperación. En este sentido, es muy importante el modo en que se proporciona *acceso* a esos contenidos y el modo en que se *obtienen* (se compran en soportes tradicionales o electrónicos, pero también se *crean* y se *encuentran*). También se debe encuadrar en este epígrafe la provisión de servicios avanzados, de asesoría, estudios a medida, o similares ya que lo que se proporciona es un contenido informativo elaborado *a medida* y bajo demanda. El servicio de referencia clásico, sin desaparecer, ya no parece ser el centro de la actividad de calidad de la biblioteca.

#### Objetivos estratégicos

1. **Política y plan de colecciones.** Reformular la política de colecciones actual para afrontar la restricción previsible debida a la crisis económica; adecuar la *distribución de recursos* a la realidad editorial y a las necesidades reales de los usuarios y áreas de conocimiento; garantizar la *conservación* de la información y de documentación valiosa u original; procurar la *difusión* y publicación de colecciones y contenidos de la UC; establecer los *criterios* y flujos de la documentación en cuanto a adquisición, suscripción, donación, intercambio, relego, expurgo, producción, conservación y preservación.
2. **Programa de acceso a contenidos. Web.** Conseguir que el acceso a la información sea sencillo sin perder precisión y pertinencia. Intermediar en la organización de la información sobreabundante, ruidosa y trabajosa. Específicamente, convertir el web de la unidad en una herramienta de acceso a información y contenidos, además de servicios.
3. **Provisión de servicios avanzados.** Proporcionar productos o piezas de información elaboradas a medida y bajo demanda en la propia biblioteca. Este objetivo implica la intervención de los niveles de competencia profesional más altos. Incluiría algunas líneas de trabajo ya comenzadas y otras que se creen.

#### Objetivos del PEMSU a los que contribuye.

*Objetivo 1: Mejorar la calidad de los servicios.* La BUC ya es una proveedora de contenidos, se trata de mejorar la calidad en cuanto a procedencia, pertinencia, inmediatez, racionalización en uso y distribución de los recursos.

*Objetivo 4: Adaptar el modelo soporte gestión de la investigación.* La BUC no es la unidad que gestiona la investigación, pero sí proporciona soporte al investigador en su trabajo y es este soporte el que se propone mejorar con mejores contenidos, mejores accesos y, muy importante, con servicios especializados.

*Objetivo 5: Ofrecer un soporte docencia y aprendizaje en el marco EEES.* Tanto las políticas de colecciones como el programa de mejora de acceso a los contenidos contribuyen, evidentemente, a este objetivo en un contexto en el que el trabajo personal del alumno es el protagonista del aprendizaje.



## II. La Biblioteca como *infraestructura* polivalente

### Justificación

La tipología de los usuarios de la biblioteca es muy variada. Para muchos de ellos, particularmente los investigadores, se trata de un servicio que se solicita y se recibe de forma remota ya que lo que se demanda es intangible. Pero para una parte importante de la comunidad académica, los servicios ligados a un espacio físico o a un equipamiento concreto son importantes, cada vez más. La biblioteca tiene su propia historia ligada en el pasado a unos modelos de estudio y trabajo personal basados más en el estudio individual, de ahí las grandes salas de lectura y el imperativo silencio (que siguen siendo necesarios en buena medida). Se trata ahora de *transformar* estas grandes naves de uso simple e indiferenciado en espacios de uso múltiple que incluya los anteriores pero también los nuevos, en un contexto de escasez de espacio y descentralización del servicio (lo cual impide economías de escala). Esta línea de actuación aborda la **infraestructura**, tanto en cuanto a espacio (la mera cantidad) como en cuanto a sus cualidades diversificadas. La gran sala de lectura ya no es la configuración típica de la biblioteca, sino una constelación de espacios equipados de modos diversos y flexibles que den soporte a actividades variadas.

### Objetivos estratégicos

4. **Modernización de equipamiento.** Facilitar al estudiante y el docente las herramientas que le permitan el acceso, uso y elaboración personal de los contenidos del aprendizaje. Mantener la actualización de herramientas al paso de la evolución de las tecnologías de la información y de las técnicas de aprendizaje. Adecuar la proporción entre cantidad de equipamiento y necesidades.

5. **Diversificación de espacios-servicios.** Establecer una política de servicios basados en espacios y equipos; acondicionar los espacios disponibles en cada división a estos servicios; acondicionar o localizar nuevos espacios para servicio común.

### Objetivos del PEMSU a los que contribuye.

*Objetivo 1: mejorar la calidad de los servicios.* La BUC ya proporciona servicios basados en los espacios y equipamientos. Se trata de mejorar la eficiencia del uso del recurso más escaso del que disponemos.

*Objetivo 5: Ofrecer un soporte docencia y aprendizaje en el marco EEES.* Esta línea de trabajo propuesta se centra específica y directamente en la mejora del soporte a la docencia y el aprendizaje estableciendo una correlación directa entre la transformación prevista en estos ámbitos y la transformación física de la biblioteca, dentro de su misión expresa y normativa de dar soporte a estos dos procesos.

### III. La Biblioteca y la *competencia* informacional

#### Justificación

La **competencia informacional**. Como trasmisión al universitario de técnicas específicas y profesionales con el objetivo de reforzar la competencia informacional que adquiere a lo largo de toda la carrera.

La evolución de la tradicional "formación de usuarios" hacia la capacitación en competencias informacionales del alumnado es una evolución natural en el contexto de transformación educativa que vivimos. La biblioteca ha ido configurando una oferta cada vez más especializada y experta que, sin embargo, está poco estructurada y para la que se ha valido de los mismos recursos que ya tenía. Por otra parte, la reciente normativa de elaboración de planes de estudio parece acoger en uno de sus programas transversales buena parte de esta actividad de la biblioteca (que se ha venido desarrollando en coordinación con los docentes). Esta línea de trabajo responde al renovado papel formador que para las bibliotecas se reconoce generalmente y que es totalmente coherente con el escenario de abundancia, heterogeneidad y desorganización de la información. Pero es muy importante para nuestra biblioteca considerarla un **foco estratégico** de actuación para no fracasar por falta de organización, estructura y recursos.

#### Objetivos estratégicos

6. **Plan de competencia informacional y programa transversal de la UC.** Establecer un plan de formación que se adecue a las necesidades previsibles derivadas de los nuevos planes de estudio. Organizar y facilitar infraestructura y recursos para elaborar el plan y desarrollarlo posteriormente.

7. **Plan de formación de usuarios y tutoriales.** Establecer un plan de formación básica de usuarios en sentido más tradicional. Establecer una metodología de trabajo para la elaboración de tutoriales, guías y otros productos de autoservicio para la ayuda y la formación remota. Crear un taller o similar para la ejecución de documentación de apoyo para el programa transversal.

#### Objetivos del PEMSU a los que contribuye.

*Objetivo 1: Mejorar la calidad de los servicios.* La BUC facilita desde hace años programas de formación de usuarios que, últimamente han evolucionado hacia un modelo más complejo. Se trata de mejorar estos servicios de modo que se adecuen a las necesidades actuales de formación en competencias pero que, a la vez, sean viables para la estructura de la unidad.

*Objetivo 5: Ofrecer un soporte docencia y aprendizaje en el marco EEES.* Las competencias informacionales son para el alumno una habilidad imprescindible en cuya adquisición la colaboración de los profesionales de la información de la institución con el docente puede constituir un buen soporte.

*Objetivo 6: Mantener y buscar estudiantes y mejorar la orientación profesional.* El contenido de los objetivos de esta línea de trabajo coopera en el propósito de la gestión de mejorar la orientación profesional, en tanto en cuanto se busca capacitar al estudiante para ser autónomo en la búsqueda de información para su desempeño como estudiante pero también como profesional.

## IV. La Biblioteca en y para la *Universidad*

### Justificación

La biblioteca es un servicio de la universidad, forma parte indisoluble de ella y debe permanecer, por tanto, muy atenta a las necesidades, objetivos y demandas de la propia universidad y de los universitarios para ser de veras útil. Es importante, también, que no permanezca en la penumbra sino que sea el recurso al que de forma espontánea se dirijan los universitarios para resolver sus necesidades de información. Es imprescindible que la Biblioteca colabore a la excelencia de su universidad y a que ésta cumpla su misión. Desde hace algún tiempo, se viene ya trabajando en evitar el ensimismamiento al que la unidad ha tendido en ocasiones. Los resultados son alentadores pero parece conveniente mantener esta línea de actuación como una línea básica de trabajo que refuerce la identidad de la propia unidad, su identificación con la universidad y la comunicación con los universitarios. Esta línea de trabajo se centra, pues, en la **presencia** de la BUC en la UC en tres aspectos: i) identidad con los objetivos de la institución. ii) visibilidad, comunicación, marketing, identidad fuerte de la propia biblioteca. iii) participación de los usuarios en la biblioteca.

### Objetivos estratégicos

**8. Potenciar la identificación con la UC y la participación de la Comunidad universitaria.** Puesta al día de normativa; búsqueda y establecimiento de canales de participación de los usuarios; implantación de sistemas de encuesta y de comprobación de niveles de satisfacción y detección de necesidades.

**9. Plan de marketing y comunicación.** Formulación y desarrollo de un plan de marketing y de comunicación para estos próximos cuatro años.

### Contribución al PEMSU

*Objetivo 1: Mejorar la calidad de los servicios.* La mayor visibilidad favorece el mejor uso y aprovechamiento de recursos, del mismo modo que la mayor identidad con la institución y la participación del usuario permite aprovechar los recursos de forma más eficiente al canalizar su uso hacia las necesidades reales.

*Objetivo 2: mejorar la coordinación y la comunicación.* Todo el trabajo de esta línea propuesta se enfoca, precisamente, hacia la coordinación y comunicación con el resto de la universidad, tanto por lo que respecta a otras unidades administrativas y funcionales, como por lo que se refiere a los usuarios del servicio y a la institución como tal.

## V. La Biblioteca en *evolución*

### Justificación

**Adaptación** de la estructura y organización de la Biblioteca a ese entorno cambiante. En estructura, pero también en formación y tecnología. Esta línea se refiere fundamentalmente a las *personas* que trabajan en la biblioteca, cómo se organizan, cómo se afronta la preparación que necesitan para realizar su trabajo.

### Objetivos estratégicos

**10. Modernización de la estructura de la unidad.** A la luz de los resultados del estudio de organización y de las actuaciones posteriores, proponer y en su caso desarrollar cambios que permitan adaptar la organización y estructura interna de la unidad a los nuevos servicios y funciones ya asumidos y a sus prioridades estratégicas.

**11. Programa de calidad e indicadores.** Simplificar y realizar de forma más frecuente las encuestas de satisfacción. Preparar un programa de calidad según guía externa (Rebiun o similar). Definir indicadores relevantes y suficientes para la medición de la actividad y evolución del servicio.

**12. Formación y especialización del personal.** Elaborar (como hasta ahora) un plan de formación del personal pero dando mayor relevancia a la especialización temática y a la formación de formadores (para dar soporte a las líneas estratégicas propuestas)

### Objetivos del PEMSU a los que contribuye.

*Objetivo 1: Mejorar la calidad de los servicios.* Los objetivos propuestos en esta línea inciden directamente en la mejora de la calidad del servicio que es su propósito primario, especialmente por lo que se refiere a la modernización y adecuación de la estructura y organización y por la relevancia que se pretende dar a la propia calidad del servicio.

*Objetivo 3: Adaptar el equipo humano.* Tanto la posible reorganización que se derive del estudio de organización ahora en elaboración, como los planes de formación del personal tendrán su aplicación correspondiente en la biblioteca que se desarrolla en los objetivos que aquí se proponen como 10 y 12.

*Objetivo 7: Disponer de un sistema de datos e información.* La necesidad de contar con un cuadro de indicadores actualizado y flexible (que permita la incorporación de indicadores nuevos para nuevos servicios) es cada vez más acusada, tanto para la gestión y toma de decisiones de la propia unidad como para la gestión de la universidad en su conjunto, para la integración y comunicación de servicios y para el posicionamiento de la propia universidad.

