



---

## PLAN DE COMUNICACIÓN CON LAS PERSONAS USUARIAS

---

Aprobado en Comisión de Biblioteca de 26 de junio de 2015. Modificado en Comisión de Biblioteca de 17 de noviembre de 2023  
Modificado en Junta Técnica de 16 de diciembre de 2022

---

### 1. INTRODUCCIÓN.

La ANECA define el Plan de comunicación como aquel documento que recoge el conjunto de acciones que, de forma sistemática y organizada, permiten poner en relación a la totalidad de agentes activos: institución, biblioteca y sociedad, para la consecución de los objetivos de los diferentes colectivos en relación con la biblioteca.

Abarca dos amplias áreas:

- Comunicación interna: desarrollada ya en el *Plan de comunicación interna de la Biblioteca de la Universidad de Jaén*, aprobado en el año 2002.
- Comunicación externa: de la cual desarrollaremos en este documento la comunicación con la persona usuaria.

El *Plan de Comunicación con el usuario de la Biblioteca de la Universidad de Jaén*, tiene como finalidad la promoción de los servicios que presta a sus usuarios/as. Para ello, es necesario fortalecer las relaciones con los mismos y hacer un análisis de la situación actual a fin de conocer: quiénes son las personas usuarias de la Biblioteca, cuáles son sus necesidades para poder identificar la información que se les enviará, cuáles son los canales de comunicación más idóneos y cómo debemos utilizarlos (cronología, personas responsables, etc.).

Los objetivos que se persiguen son:

- Difundir los servicios bibliotecarios.
- Mantener abierta la comunicación entre la Biblioteca y sus usuarios/as.
- Hacer más presente la Biblioteca dentro de la vida académica.
- Aumentar el uso de los servicios bibliotecarios con unas personas mejor informados.
- Transmitir la idea de que un buen uso de la Biblioteca incidirá en una mejora de la calidad de la enseñanza, la investigación y el aprendizaje.

### 2. COMUNICACIÓN BIBLIOTECA-PERSONA USUARIA

#### 2.1. Destinatarios de la información.

- El personal docente e investigador de la Universidad y centros adscritos.
- El alumnado de la Universidad y centros adscritos.
- El personal técnico de gestión, administración y servicios de la Universidad y centros adscritos.
- El personal investigador en formación de la Universidad y centros adscritos.
- El personal docente e investigador y personal técnico de gestión, administración y servicios jubilado.
- El personal docente e investigador y personal técnico de gestión, administración y servicios visitante de otras universidades.
- El alumnado en movilidad de otras universidades.
- Los/as egresados/as de la Universidad de Jaén.
- El personal colaborador o tutor externo a la Universidad de Jaén.



- Cualquier otra persona a quien la Universidad reconozca esta condición.

## 2.2. Tipología de la información a difundir.

- Información general (Avisos, Datos estadísticos, Novedades, Memorias)
- Apoyo al Aprendizaje (Avisos)
- Adquisiciones Bibliográficas (Avisos, Información económica, Novedades)
- Proceso Técnico (Avisos, Información Bibliográfica, Novedades)
- Publicaciones Periódicas y Bases de Datos (Avisos, Información económica, Novedades)
- Apoyo a la Investigación
- Circulación (Avisos, Novedades)

## 2.3. Canales de comunicación.

- Comisión de Biblioteca
- Consejo de Estudiantes y Asociaciones de Estudiantes
- Boletín UJA Informa
- Prensa, radio, televisión
- Tablones anuncios, Pantallas Universidad.
- Página Web
- Material de imprenta (folletos, carteles, separadores, etc.)
- Correo electrónico
- Teléfono
- Redes sociales
- Memoria académica
- Docencia virtual
- e-administración

## 2.4. Esquema funcional.

Tipo de información	Contenido	Destinatario/a	Canal utilizado	Periodicidad mínima	Responsable
Información general (Memorias)	Memoria del curso de la Biblioteca	Totalidad	Web Redes sociales Memoria académica	Anual	Dirección de Biblioteca
Información general (Datos estadísticos)	Datos estadísticos de la Biblioteca	Totalidad	Web	Anual	Dirección de Biblioteca
Información general (Noticias)	Noticias de Biblioteca	Totalidad	Prensa, Radio, Televisión Redes sociales Tablones anuncios, Pantallas Universidad	Sin periodicidad	Dirección de Biblioteca
Información general (Avisos)	Horarios especiales de Biblioteca	Totalidad	Boletín UJA informa Web Redes sociales Material de imprenta	Sin periodicidad	Encargado de Equipo
Adquisiciones (Información económica)	Informe del estado de cuentas de los Departamentos.	Dirección de Departamento	Correo electrónico	Mensual	Jefa de Sección Adquisiciones Bibliográficas



Tipo de información	Contenido	Destinatario/a	Canal utilizado	Periodicidad mínima	Responsable
Adquisiciones (Avisos)	Fin de ejercicio económico	Dirección de Departamento	Correo electrónico	Anual	Jefa de Sección Adquisiciones Bibliográficas
Adquisiciones (Avisos)	Información sobre las sugerencias bibliográficas	Persona interesada	Correo electrónico	Sin periodicidad	Jefa de Sección Adquisiciones Bibliográficas
Adquisiciones (Avisos)	Incidencias sobre pedidos	PDI y PAS	Correo electrónico Teléfono	Sin periodicidad	Jefa de Sección Adquisiciones Bibliográficas
Adquisiciones (Novedades)	Recepción de grandes donaciones	Totalidad	Boletín UJA informa Correo electrónico Web Redes sociales	Sin periodicidad	Jefa de Sección Adquisiciones Bibliográficas
Proceso Técnico (Información bibliográfica)	Novedades Bibliográficas adquiridas por los Departamentos	PDI	Correo electrónico	Bimestral	Responsables de Área de Proceso Técnico
Proceso Técnico (Información bibliográfica)	Nuevos recursos informativos en la red	PDI	Boletín UJA informa Correo electrónico Web Redes sociales	Sin periodicidad	Responsables de Área de Proceso Técnico
Proceso Técnico (Avisos)	Disponibilidad del material bibliográfico solicitada (avisos para recoger los libros al PDI, PAS)	PDI, PAS	Correo electrónico	Sin periodicidad	Responsables de Área de Proceso Técnico
Apoyo al Aprendizaje (Avisos)	Apertura plazo matrícula de cada curso	Totalidad	Boletín UJA informa Web Redes sociales Docencia virtual Consejo de Estudiantes y Asociaciones de Estudiantes	Una semana antes inicio curso	Jefa de Sección de Apoyo al Aprendizaje
Publicaciones periódicas y bases de datos (Avisos)	Renovación de títulos	Departamentos	e-administración	Anual	Jefa de Sección Publicaciones Periódicas y Bases de Datos
Publicaciones periódicas y bases de datos (Avisos)	Información suscripciones (cambios de formato, formación, novedades, trial, etc.)	Totalidad	Boletín UJA informa Correo electrónico Web	Sin periodicidad	Jefa de Sección Publicaciones Periódicas y Bases de Datos
Circulación (Avisos)	Horarios especiales préstamo interbibliotecario y préstamo CBUA	Totalidad	Correo electrónico Web Blog Redes sociales	Sin periodicidad	Responsable de Préstamo Interbibliotecario
Circulación (Avisos)	Confirmación de petición recibida en Gtbib	Totalidad	Correo electrónico desde Gtbib	Diaria	Responsable de Préstamo Interbibliotecario
Circulación (Avisos)	Incidencias en las peticiones (reclamaciones, cancelaciones, etc.)	Totalidad	Correo electrónico desde Gtbib	Diaria	Responsable de Préstamo Interbibliotecario



Tipo de información	Contenido	Destinatario/a	Canal utilizado	Periodicidad mínima	Responsable
Circulación (Avisos)	Recepción de documentos	Totalidad	Correo electrónico	Diaria	Responsable de Préstamo Interbibliotecario
Circulación (Avisos)	Aviso devolución o renovación	Totalidad	Teléfono Correo electrónico	Semanal	Encargado de Equipo
Circulación (Avisos)	Aviso de que ya está disponible su reserva	Totalidad	Correo electrónico	Diario	Encargado de Equipo
Circulación (Avisos)	Aviso de préstamo especial (vacaciones, etc.)	Totalidad	Boletín UJA informa Web Redes sociales Material de imprenta	Sin periodicidad	Encargado de Equipo

### 3. COMUNICACIÓN PERSONA USUARIA-BIBLIOTECA.

#### 3.1. Canales de comunicación.

La persona usuaria de la Biblioteca de la Universidad de Jaén podrá colaborar en la mejora del servicio a través de:

- Sus representantes en la Comisión de Biblioteca.
- Página web de la Biblioteca: <http://www.ujaen.es/serv/biblio/>
- Correo electrónico: [elbibliotecario@ujaen.es](mailto:elbibliotecario@ujaen.es)
- Mediante la formulación de quejas y sugerencias.
- Escritos dirigidos a la Dirección de la Biblioteca.
- Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen.

Además, las personas usuarias de la Biblioteca de la Universidad de Jaén podrán exponer sus observaciones, sugerencias o quejas a través de:

- Buzones de sugerencias existentes en la Biblioteca
- Correo electrónico: [elbibliotecario@ujaen.es](mailto:elbibliotecario@ujaen.es)
- Página web de la Biblioteca: <http://www.ujaen.es/serv/biblio/>
- Personalmente en las instalaciones de Biblioteca
- Docencia virtual
- El catálogo de la Biblioteca