



plan de **comunicación con el usuario**

Biblioteca de la Universidad de Jaén. Grupo de Trabajo de Imagen y Comunicación
Aprobado en Comisión de Biblioteca de 26 de junio de 2015. Modificado en Comisión de Biblioteca de 27 de junio de 2019
Elaborado en Junta Técnica de 15 de mayo de 2019

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 todos los agentes activos: institución, biblioteca, usuarios 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 el usuario.

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. Para ello, necesita fortalecer las relaciones con los mismos y hacer un análisis de la situación actual: quiénes son los usuarios 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.
- Hacer más presente la Biblioteca dentro de la vida académica.
- Aumentar el uso de los servicios bibliotecarios con unos usuarios 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-USUARIO

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 de administración y servicios.
- El personal investigador en formación.
- El personal docente e investigador y personal de administración y servicios jubilados.
- El personal docente e investigador y personal de administración y servicios visitantes 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)
- Alfabetización Informacional (Avisos, Novedades)
- 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
- Prensa, radio, televisión
- Tablones anuncios, Pantallas Universidad.
- Página Web
- Material de imprenta (folletos, carteles, separadores, etc.)
- Correo electrónico
- Correo convencional
- Teléfono
- Listas de distribución
- Redes sociales
- Memoria académica
- Docencia virtual
- e-administración

2.4. Esquema funcional.

Tipo de información	Contenido	Destinatario	Canal utilizado	Periodicidad mínima	Responsable
Información general (Memorias)	Memoria del curso de la Biblioteca	Todos	Web Redes sociales	Anual	Dirección de Biblioteca
Información general (Datos estadísticos)	Datos estadísticos de la Biblioteca	Todos	Web	Anual	Dirección de Biblioteca
Información general (Noticias)	Noticias de Biblioteca	Todos	Prensa Radio Redes sociales	Sin periodicidad	Dirección de Biblioteca
Adquisiciones (Información económica)	Informe del estado de cuentas de los Departamentos.	Directores de Departamento	Correo electrónico	Mensual	Jefa de Sección Adquisiciones Bibliográficas
Adquisiciones (Avisos)	Fin de ejercicio económico	Directores de Departamento	Correo electrónico	Anual	Jefa de Sección Adquisiciones Bibliográficas

Tipo de información	Contenido	Destinatario	Canal utilizado	Periodicidad mínima	Responsable
Adquisiciones (Avisos)	Información sobre las sugerencias bibliográficas	El interesado	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
Proceso Técnico (Información bibliográfica)	Novedades Bibliográficas adquiridas por los Departamentos	PDI, PAS	Correo electrónico Web Redes sociales	Mensual	Responsables de Área de Proceso Técnico
Proceso Técnico (Información bibliográfica)	Nuevos recursos informativos en la red	PDI	Correo electrónico	Sin periodicidad	Responsables de Área de Proceso Técnico
Proceso Técnico (Avisos)	Disponibilidad de la Bibliografía solicitada (avisos para recoger los libros al PDI, PAS)	PDI, PAS	Correo electrónico	Sin periodicidad	Responsables de Área de Proceso Técnico
Proceso Técnico (Información bibliográfica)	Novedades en el catálogo	Todos	Web	Mensual	Jefa de Sección de Normalización y Proceso Técnico
Proceso Técnico (Información bibliográfica)	Recepción de grandes donaciones	Todos	Correo electrónico Web Redes sociales	Sin periodicidad	Responsables de Área de Proceso Técnico
Alfabetización (Avisos, Novedades)	Apertura plazo matrícula de cada curso	Todos	Correo electrónico Web Redes sociales Docencia virtual	Una semana antes inicio curso	Responsables de curso
Publicaciones periódicas (Avisos)	Aviso abierto el plazo petición de nuevos títulos.	Departamentos	Correo electrónico	Anual	Jefa de Sección Publicaciones Periódicas y Bases de Datos
Publicaciones periódicas (Avisos)	Renovación de títulos	Departamentos	e-administración	Anual	Jefa de Sección Publicaciones Periódicas y Bases de Datos
Publicaciones periódicas (Información bibliográfica)	Información suscripciones (cambios de formato, localizaciones, novedades, trial, etc.)	Todos	Correo electrónico Web	Sin periodicidad	Jefa de Sección Publicaciones Periódicas y Bases de Datos
Publicaciones periódicas (Información económica)	Informe del presupuesto o gasto	Departamentos	Correo electrónico	Sin periodicidad	Jefa de Sección Publicaciones Periódicas y Bases de Datos
Circulación (Avisos)	Horarios especiales préstamo interbibliotecario	Todos	Correo electrónico Web Blog Redes sociales	Sin periodicidad	Responsable de Préstamo Interbibliotecario
Circulación (Avisos)	Confirmación de petición recibida en Gtbib	Todos	Correo electrónico desde Gtbib	Diaria	Responsable de Préstamo Interbibliotecario
Circulación (Avisos)	Incidencias en las peticiones (reclamaciones, cancelaciones, etc.)	Todos	Correo electrónico desde Gtbib	Diaria	Responsable de Préstamo Interbibliotecario
Circulación (Avisos)	Recepción de documentos	Todos	Correo electrónico	Diaria	Responsable de Préstamo Interbibliotecario

Tipo de información	Contenido	Destinatario	Canal utilizado	Periodicidad mínima	Responsable
Circulación (Avisos)	Aviso devolución o renovación	Todos	Teléfono Correo electrónico Correo convencional	Semanal	Encargado de Equipo
Circulación (Avisos)	Aviso de que ya está disponible su reserva	Todos	Correo electrónico	Diario	Encargado de Equipo
Circulación (Avisos)	Aviso de préstamo especial (vacaciones, etc.)	Todos	Web Redes sociales Material de imprenta	Sin periodicidad	Encargado de Equipo
Información general (avisos)	Horarios especiales de Biblioteca	Todos	Web Redes sociales Material de imprenta Teléfono	Sin periodicidad	Encargado de Equipo

3. COMUNICACIÓN USUARIO-BIBLIOTECA.

3.1. Canales de comunicación.

Los usuarios de la Biblioteca de la Universidad de Jaén podrán colaborar en la mejora del servicio a través de:

- Sus representantes en Comisión de Biblioteca.
- Página web de Biblioteca: <http://www.ujaen.es/serv/biblio/>
- Correo electrónico: 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, los usuarios 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
- Página web de Biblioteca
- Personalmente en las instalaciones de Biblioteca
- Docencia virtual
- El catálogo de la Biblioteca

BIBLIOGRAFÍA

- *Programa de evaluación del servicio de biblioteca. Guía de autoevaluación 2005*. Madrid, ANECA, 2005.
- Plan de comunicación y marketing de la Biblioteca de la Universidad de Alcalá. En: *X Jornadas de Gestión de la Información*, 2008.
- *Plan de Comunicación e Información de la biblioteca de la UCLM*. Disponible en: <http://www.biblioteca.uclm.es/Archivos/plancomunicacion.pdf> . Consultado: 15-04-2009.

ANEXO I. RELACIÓN DE INFORMACIONES ENVIADAS A LOS ESTUDIANTES DE GRADO A TRAVÉS DE SU LISTA DE DISTRIBUCIÓN

ASUNTO	FECHA DE ENVÍO
Bienvenida al curso e información sobre presencia de la BUJA en las redes sociales	Noviembre
Memoria del curso de la Biblioteca	Noviembre
Datos estadísticos de la Biblioteca	Enero
Presentación del programa ALFIN de la BUJA con fechas del ALFIN.01	Enero
Nuevos servicios de la BUJA dirigidos a estudiantes	En el momento en que se pongan en marcha
Nueva normativa o modificación de una existente	En el momento en que se apruebe en Consejo de Gobierno o Comisión de Biblioteca, según proceda
Aviso de préstamo especial	Verano, Navidad
Horarios especiales de Biblioteca	Verano, Feria, Navidad, Semana Santa
Avisos relativos a préstamo CBUA (períodos especiales de préstamo)	Verano, Navidad

ANEXO II. RELACIÓN DE INFORMACIONES ENVIADAS A LOS ESTUDIANTES DE GRADO A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO PERSONAL O TELÉFONO MÓVIL

ASUNTO	FECHA DE ENVÍO
Aviso devolución	Cuando proceda
Aviso de que ya está disponible su reserva	Cuando proceda
Aviso de aceptación o no aceptación de sugerencia de material bibliográfico	Cuando proceda
Aviso de llegada a biblioteca de material bibliográfico sugerido por usuario (cuando el usuario así lo requiera)	Cuando proceda