



**Plan Estratégico de la Biblioteca  
Universitaria**

## INTRODUCCIÓN

Tras la elaboración del Plan Estratégico de Gestión iniciamos la tarea de elaboración del Plan Estratégico de la Biblioteca Universitaria, siguiendo las mismas pautas y metodología.

Este trabajo se ha desarrollado con una amplia participación del personal del Servicio de Bibliotecas de la UA. Para el análisis y reflexión se constituyó un grupo de trabajo que analizó el entorno interno y externo, definió la misión y la visión y elaboró los ejes y objetivos estratégicos. Para la definición de las acciones y criterios de medida se ha implicado a todo el personal de las bibliotecas y unidades. Cada una de ellas han reflexionado sobre los indicadores y acciones que se proponían alcanzar durante este período y sus aportaciones han constituido la base para la elaboración de los indicadores y acciones del Servicio.

Previo al desarrollo de este Plan Estratégico la biblioteca había realizado una evaluación de su funcionamiento, de sus estructuras y servicios y se había llevado a cabo una encuesta para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios. Ambas acciones nos han ayudado a tener una imagen real de la situación actual y de las nuevas demandas y necesidades.

El objetivo de este Plan Estratégico es realizar las acciones necesarias para que la biblioteca universitaria ofrezca servicios de calidad que satisfagan las necesidades derivadas del nuevo modelo de aprendizaje y de investigación, contando para ello con un personal motivado y comprometido con los retos que nos abre el Espacio Europeo de Educación Superior.

Esperamos que este Plan Estratégico, con sus diversas áreas de trabajo, sea el instrumento adecuado para conseguir que la visión recogida en el mismo se convierta en una realidad.

María Blanes Gran  
Directora SIBID

## MISIÓN

La misión de la biblioteca de la Universidad de Alicante es ofrecer un sistema de información de calidad, gestionado por un equipo humano profesional y comprometido en garantizar servicios y recursos innovadores, colaborando en el desarrollo de la investigación y de la enseñanza/aprendizaje en el marco del nuevo modelo educativo y contribuyendo a la creación y difusión del conocimiento y a la consecución de los objetivos de la Universidad.

### **Valores en que se sustenta:**

- Calidad
- Profesionalidad
- Compromiso
- Espíritu de servicio
- Desarrollo personal
- Innovación
- Trabajo en equipo
- Responsabilidad y compromiso social

## EJES ESTRATÉGICOS

- Docencia
- Investigación
- Tecnología
- Comunicación y difusión
- Componente humano
- Recursos y servicios
- Dirección y organización

**ANÁLISIS DAFO**

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<p><b>F1</b> Existencia de mecanismos de participación  <b>F2</b> Presupuesto propio  <b>F3</b> Actitud positiva del personal ante procesos de cambio  <b>F4</b> Página web en primer nivel  <b>F5</b> Política de personal (promoción y formación)  <b>F6</b> Normativas para la gestión  <b>F7</b> Evaluación del Servicio  <b>F8</b> Amplia oferta de recursos electrónicos  <b>F9</b> Elevado uso de espacios y servicios</p>	<p><b>O1</b> Plan Estratégico de Gestión  <b>O2</b> Integración en el contexto de la Institución  <b>O3</b> Nuevo modelo educativo orientado al aprendizaje  <b>O4</b> Apoyo institucional  <b>O5</b> Plan Estratégico de REBIUN  <b>O6</b> Cooperación con otras bibliotecas universitarias  <b>O7</b> Planes de evaluación y sistemas de certificación  <b>O8</b> Cambios tecnológicos</p>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<p><b>D1</b> Carencia de un sistema de comunicación interna  <b>D2</b> Escasa comunicación y difusión de recursos y servicios  <b>D3</b> Falta de consolidación del bibliotecario temático  <b>D4</b> Falta de identificación y definición de procesos y de manuales de procedimiento  <b>D5</b> Escaso apoyo informático  <b>D6</b> Falta de aplicación de indicadores en los servicios ofertados  <b>D7</b> Porcentaje de personal contratado  <b>D8</b> Inexistencia de recogida sistemática de encuestas de satisfacción  <b>D9</b> Limitaciones espaciales</p>	<p><b>A1</b> Falta de conocimiento de planes docentes y grupos de investigación  <b>A2</b> Carencia de canales de comunicación con servicios con actividades afines  <b>A3</b> Falta de planificación y mantenimiento de instalaciones  <b>A4</b> Coste de la edición científica comercial  <b>A5</b> Tendencia creciente de cambio de la propiedad al uso de productos y servicios  <b>A6</b> Dificultad y lentitud en la adaptación al cambio de los usuarios</p>

## VISIÓN

La Biblioteca de la Universidad de Alicante es un sistema de información de calidad conocido, usado y valorado, que colabora eficazmente con los docentes y los alumnos en los procesos de docencia y aprendizaje y con los grupos de investigación de la UA en los procesos de creación del conocimiento. Para ello cuenta con:

- recursos necesarios tanto para mejorar sus sistemas de gestión, como para ofrecer los servicios que sus usuarios precisan, adaptándose a las innovaciones tecnológicas en el mundo de la información
- instalaciones que disponen de un adecuado sistema de mantenimiento, ampliadas y adaptadas a las necesidades del Espacio Europeo de Educación Superior, constituyéndose, en la práctica, cada biblioteca en un actualizado centro de recursos para el aprendizaje y la investigación.
- canales de comunicación interna y externa diseñados para atender las necesidades concretas de los diferentes perfiles de sus usuarios, garantizando la difusión de los servicios y recursos disponibles.

Todo ello fundamentado en una plantilla adecuada, estable y motivada, con una amplia formación especializada en relación con las competencias profesionales, que desarrolla de modo eficaz una dirección estratégica sustentada en la gestión por objetivos para asegurar la mejora continua de la calidad de los servicios y atender las necesidades de la Comunidad Universitaria en particular y la sociedad en general.

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

### **Docencia**

Apoyar y colaborar en la elaboración de objetos y materiales docentes y de aprendizaje, gestionando los recursos resultantes a fin de garantizar su accesibilidad a toda la comunidad universitaria y mejorar su visibilidad externa.

### **Investigación**

Apoyar a los Grupos de Investigación de la UA y colaborar con ellos, proporcionándoles la información y el acceso a los servicios y a los recursos bibliográficos y documentales necesarios para el desarrollo de su actividad investigadora; asimismo, difundir el patrimonio intelectual producido por la UA y garantizar su conservación y preservación.

### **Tecnología**

Innovar y disponer de los recursos informáticos necesarios para mejorar la gestión de la biblioteca y sus servicios, incidiendo en la formación de los usuarios en el uso de los recursos electrónicos.

### **Comunicación y difusión**

Potenciar la comunicación interna y externa del Servicio desarrollando acciones efectivas de difusión y promoción adaptadas a los diferentes segmentos de usuarios que proporcionen una mayor visibilidad de los servicios y recursos ofrecidos.

### **Componente humano**

Fomentar el desarrollo de los perfiles profesionales adaptados a las nuevas necesidades y consolidar e incrementar una plantilla adecuada asegurando la promoción, movilidad y el buen clima de trabajo que propicien la participación del personal en la consecución de los objetivos del Servicio

### **Recursos y servicios**

Desarrollar y potenciar la oferta y utilización de los recursos y servicios aprovechando las posibilidades que ofrece el entorno virtual y adaptándolos a las necesidades requeridas por el Espacio Europeo de Educación Superior, para lo que la biblioteca debe disponer de los espacios y herramientas adecuados.

### **Dirección y organización**

Desarrollar un modelo de gestión que asegure la mejora continua implantando un sistema de dirección estratégica que garantice la consecución del objetivo de la Calidad Total.

**CRITERIOS DE MEDIDA**

**EJES ESTRATÉGICOS: DOCENCIA E INVESTIGACION**

<b>INDICADOR</b>	<b>VALOR OBJETIVO</b>
Plazo para la realización y presentación de un proyecto de repositorio institucional de la UA	1 año
Porcentaje de grupos de investigación y departamentos que han creado una comunidad en el repositorio institucional	10%
Número de procesos de evaluación de la colección realizados	5 procesos
Plazo de revisión de la disponibilidad de bibliografía recomendada en todas las titulaciones	1 año
Porcentaje de asignaturas troncales y obligatorias con número de ejemplares de bibliografía recomendada disponible en relación al número de alumnos	100%
Porcentaje de asignaturas optativas y de doctorado con número de ejemplares de bibliografía recomendada disponible en relación al número de alumnos	100%
Número de índices de materia elaborados	30
Número de índices de materia normalizados	10
Número de guías temáticas publicadas	14
Porcentaje de registros provisionales de autoridad validados al año	90%
Porcentaje de documentos suministrados por la Unidad de Acceso al documento en formato digital	100%
Porcentaje de guías temáticas realizadas en relación con los grupos de investigación existentes	10%



**EJE ESTRATÉGICO: TECNOLOGÍA**

INDICADOR	VALOR OBJETIVO
Plazo para la realización del documento de especificaciones técnicas de equipos informáticos	2 años
Plazo para establecer un protocolo de actuación con el Servicio de Informática	1 año
Porcentaje de incremento de recursos electrónicos disponibles en acceso remoto	90%
Plazo para la elaboración de un documento de especificaciones técnicas para la contratación de recursos electrónicos	1 año
Porcentaje de recursos electrónicos metabuscables	60%
Plazo para el diseño e implementación de un gestor de recursos electrónicos	1 año
Porcentaje de recursos electrónicos gestionados con el gestor de recursos electrónicos	100%
Porcentaje de recursos electrónicos accesibles desde el primer mes de contratación	100%
Porcentaje mensual de revisión de la validez de las URLs de recursos electrónicos	100%
Porcentaje mensual de revisión de contenidos de los recursos electrónicos accesibles	10%
Porcentaje anual de aplicaciones informáticas evaluadas	100%
Porcentaje anual de actuaciones realizadas para la actualización del catálogo bibliográfico	75%
Plazo para diseñar un nuevo interfaz del programa de gestión del préstamo interbibliotecario	1 año
Porcentaje de funcionalidades operativas del nuevo interfaz del programa de gestión del préstamo interbibliotecario	100%
Porcentaje de informes de UNICORN desarrollados en relación con las necesidades detectadas	80%
Porcentaje de implementación del programa EDIFACT respecto a los proveedores que lo permitan	100%
Porcentaje de páginas web adaptadas a las nuevas tecnologías de edición	100%

**EJE ESTRATÉGICO: COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN**

INDICADOR	VALOR OBJETIVO
Plazo para definir los contenidos, utilidades y plan de actuación de la Intranet	2 años
Plazo para la elaboración de un plan de difusión de las Comisiones de Usuarios	1 año
Número de reuniones anuales mantenidas con cada Coordinador de los Departamentos en las Comisiones de Usuarios	2 años
Plazo para la constitución y puesta en marcha de la Comisión de usuarios de alumnos	2 años
Plazo para la publicación de la revista digital de la biblioteca	1 año
Plazo para la elaboración de un Plan de Difusión General del Servicio	2 años
Grado de satisfacción de los usuarios respecto a la contestación de las reclamaciones, quejas y sugerencias	4 sobre 7
Porcentaje de tutoriales de recursos y servicios elaborados	70%
Porcentaje de unidades y bibliotecas que mantienen actualizada la página web.	100%
Porcentaje de recursos electrónicos difundidos	70%
Plazo para la elaboración de un proyecto de señalización de los espacios y materiales de la biblioteca	2 años

**EJE ESTRATÉGICO: COMPONENTE HUMANO**

<b>INDICADOR</b>	<b>VALOR OBJETIVO</b>
Porcentaje de puestos de trabajo de la Biblioteca analizados para su correcta valoración	100%
Grado de satisfacción del personal en su entorno de trabajo	5 sobre 7
Porcentaje de personal de la biblioteca que participa en estancias formativas internas	30%
Porcentaje de proyectos y aplicaciones informáticas desarrolladas contando con la incorporación de personal informático al Servicio	10%
Número de cursos y talleres de reciclaje y formación continua realizados	4 anuales

### EJE ESTRATÉGICO: RECURSOS Y SERVICIOS

INDICADOR	VALOR OBJETIVO
Porcentaje de bibliotecas con planificación de espacios para ofrecer los servicios CRAI	100%
Plazo para la elaboración de un Programa de Gestión de la Colección	2 años
Grado de satisfacción de los usuarios respecto a la colección de recursos electrónicos	5 sobre 7
Número de recursos introducidos en el repositorio digital de materiales audiovisuales	200 el primer año
Porcentaje de necesidades de infraestructuras cubiertas en la Mediateca	100%
Porcentaje de fondos bibliográficos existentes en los departamentos y servicios introducidos en el catálogo bibliográfico	100%
Porcentaje de fondos cartográficos introducidos en el catálogo bibliográfico	100%
Porcentaje anual de asistentes de la comunidad universitaria a cursos de formación	20%
Número de equipos informáticos y audiovisuales disponibles para préstamo	60
Número de envíos de donaciones efectuadas a países en vías de desarrollo	9
Porcentaje de profesorado que conoce y utiliza los cauces para la adquisición de material bibliográfico	70%
Plazo para la elaboración de un proyecto de reestructuración de las salas de estudio	2 años
Grado de satisfacción de los usuarios respecto al ambiente de silencio de la biblioteca	4 sobre 7
Porcentaje de profesorado que recibe una difusión selectiva de la información, según sus áreas temáticas de interés	20%

**EJE ESTRATÉGICO: DIRECCIÓN Y ORGANIZACIÓN**

<b>INDICADOR</b>	<b>VALOR OBJETIVO</b>
Porcentaje de manuales de procedimientos de procesos clave elaborados	100%
Porcentaje de Unidades que elaboran sus objetivos anuales	100%
Porcentaje de indicadores de gestión definidos	100%
Plazo para la revisión y actualización del Reglamento de la Biblioteca Universitaria	1 año
Número de encuestas de satisfacción y de recursos y servicios realizadas.	2 encuestas de uso y satisfacción y 8 encuestas específicas
Grado de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios y recursos ofertados por la biblioteca	5 sobre 7
Número de convenios de alumnos en prácticas firmados	5
Plazo para la elaboración y aprobación de la Carta de Derechos y Deberes y Régimen Disciplinario	2 años
Porcentaje de proveedores de materiales bibliográficos evaluados	100 %

## ACCIONES

### **EJE ESTRATÉGICO: DOCENCIA E INVESTIGACION**

- Elaborar el proyecto de repositorio institucional de la UA y presentarlo en las Comisiones de Innovación Educativa e Investigación.
- Puesta en marcha del repositorio institucional de la UA y su presentación en departamentos y grupos de investigación
- Llevar a cabo procesos de evaluación de la colección a través de un calendario de actuaciones (publicaciones periódicas, recursos electrónicos, bibliografía recomendada y partes concretas de la colección).
- Evaluar la disponibilidad de bibliografía recomendada en todas las titulaciones a través de un informe detallado por titulación y asignatura
- Adquirir el número de ejemplares adecuados por alumno de los títulos de bibliografía recomendada para todas las asignaturas troncales y obligatorias.
- Adquirir el número de ejemplares adecuados por alumno de los títulos de bibliografía recomendada para todas las asignaturas optativas y de doctorado.
- Elaboración y normalización de índices de materias en relación con las áreas de conocimiento y líneas de investigación de los centros y departamentos adscritos a cada facultad/escuela, en colaboración con el personal docente e investigador.
- Elaboración de guías de recursos temáticas.
- Normalizar y validar las entradas de autoridades al catálogo bibliográfico.
- Digitalizar toda la documentación gestionada por la unidad de Acceso al documento.
- Contactar con los grupos de investigación para el desarrollo de guías temáticas útiles y ajustadas a sus necesidades.

### **EJE ESTRATÉGICO: TECNOLOGÍA**

- Elaborar un documento de especificaciones técnicas de los equipos informáticos requeridas para las diversas funciones del Servicio y planificación de su actualización y renovación.
- Establecer un protocolo de actuación con el Servicio de Informática para el desarrollo de proyectos y aplicaciones de la biblioteca.
- Incrementar la oferta de recursos electrónicos accesibles en remoto.
- Elaborar un documento de especificaciones técnicas a aplicar en la contratación de recursos.
- Emplear como criterio de valoración en la adquisición de recursos que sean metabuscables y consultables dentro y fuera del Campus
- Diseñar e implementar un gestor de recursos para administrar los recursos electrónicos y publicaciones periódicas en un único entorno.
- Agilizar los procedimientos para garantizar la accesibilidad de todos los recursos electrónicos contratados.
- Implementar el proyecto Quae (programa Z-portal), con todos los recursos metabuscables operativos.
- Seguimiento anual de las aplicaciones desarrolladas para biblioteca en la UA, para la corrección de errores e inclusión de mejoras; y análisis y propuesta de nuevos desarrollos.
- Actualizar el catálogo, adaptando su estructura y contenidos a las nuevas necesidades y servicios requeridos por los usuarios y el propio servicio.
- Diseñar y disponer a disposición del usuario el nuevo interfaz del programa que gestiona el préstamo interbibliotecario.
- Desarrollar y depurar el módulo de informes de Unicorn, adaptándolo a las necesidades de la biblioteca.
- Implementar el programa EDIFACT para agilizar los pedidos y reclamaciones en la compra de material bibliográfico.
- Adaptar la página web a las nuevas tecnologías de edición.

### **EJE ESTRATÉGICO: COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN**

- Definir los contenidos, utilidades y plan de actualización de la INTRANET del servicio.
- Elaboración de un plan de difusión de las funciones de las comisiones de usuarios.
- Establecimiento de reuniones periódicas con los coordinadores de los departamentos en las Comisiones de Usuarios.
- Constitución y puesta en marcha de la comisión de usuarios de alumnos.
- Promover la publicación de una revista digital de la biblioteca universitaria

- Disponer de una imagen visual corporativa (logo).
- Elaboración de un Plan de Difusión general del Servicio
- Elaborar un procedimiento de gestión de reclamaciones, quejas y sugerencias
- Elaborar el catálogo de recursos y servicios que ofrece la biblioteca y realizar tutoriales on-line y en papel de los mismos.
- Definir los contenidos y plan de actualización de la página web del Servicio.
- Diseñar e implantar un plan de difusión de recursos electrónicos, interno y externo, con el fin de incrementar su uso.
- Propiciar nuevos canales de difusión de las actividades de formación de usuarios (publicación en página web, obsequios promocionales, etc.) con el objetivo de incrementar el número de asistentes.
- Elaborar un proyecto unificado de señalización y localización de los espacios y los materiales del Servicio

#### **EJE ESTRATÉGICO: COMPONENTE HUMANO**

- Analizar las necesidades de personal para lograr una plantilla adecuada cuantitativa y cualitativamente en relación a los servicios que se prestan.
- Elaboración de una propuesta para la creación de la Escala de Auxiliar de Servicios Bibliográficos (grupo D) de Administración Especial
- Realizar encuestas periódicas de clima laboral
- Confección de un plan de estancias formativas del personal en unidades/bibliotecas distintas a sus destinos para mejorar la comunicación.
- Propiciar la incorporación de personal informático al Servicio para el desarrollo y mejora de las distintas aplicaciones
- Fomentar el reciclaje y formación continua del personal en contenidos específicos de las tareas que realizan.

#### **EJE ESTRATÉGICO: RECURSOS Y SERVICIOS**

- Planificar las necesidades de espacios e infraestructuras para ofrecer en las Bibliotecas los servicios CRAI.
- Elaboración del programa de Gestión de la Colección
- Garantizar una colección de recursos electrónicos adecuada para las distintas áreas temáticas.
- Poner en marcha un repositorio digital de materiales audiovisuales (fonoteca, cartoteca y videoteca).



- Dotar a la Mediateca de la Biblioteca de la UA de las infraestructuras necesarias para garantizar unos servicios adecuados
- Integrar los fondos bibliográficos existentes en los Departamentos, Servicios o Unidades en el catálogo bibliográfico
- Integrar los fondos cartográficos en el catálogo de la Biblioteca a través de la catalogación completa de los mismos.
- Planificar cursos de formación de usuarios en colaboración con los Departamentos/centros
- Ofertar cursos de formación de usuarios a través de plataformas de formación on-line.
- Poner a disposición y elaborar una política de préstamo de equipos informáticos y audiovisuales destinados a apoyar las actividades académicas del personal de la UA
- Fomentar el envío de material bibliográfico y documental a bibliotecas de instituciones de países en vías de desarrollo
- Diseñar e implantar un plan de difusión sobre adquisiciones de material bibliográfico
- Elaborar un proyecto de modificación de la actual estructura de las salas de estudio del edificio de la Biblioteca General para la creación de espacios independizados adecuados a las necesidades de aprendizaje
- Redactar y planificar una campaña de silencio para conseguir un ambiente de respeto que asegure poder estudiar y trabajar en la biblioteca
- Ofrecer al personal docente e investigador un servicio de difusión selectiva de la información de sus áreas temáticas de interés

### **EJE ESTRATÉGICO: DIRECCIÓN Y ORGANIZACIÓN**

- Elaboración de los manuales de procedimiento de los procesos clave
- Asentar como método de trabajo la planificación por objetivos
- Elaborar los indicadores de gestión del Servicio y establecer la metodología de recogida de datos para su aplicación
- Actualización del Reglamento de la Biblioteca.
- Elaborar y realizar encuestas bianuales de uso y satisfacción de usuarios de la Biblioteca Universitaria, así como encuestas específicas de los recursos y servicios ofertados.
- Potenciar los convenios de alumnos en prácticas con los distintos centros y titulaciones de la Universidad.
- Elaborar la Carta de Derechos y Deberes y Régimen Disciplinario y aprobación por el Órgano correspondiente.
- Llevar a cabo una evaluación de los proveedores de material bibliográfico.