

# Plan Estratégico de la Biblioteca de la Universidad de Murcia 2008/2012

# Plan Estratégico de la Biblioteca de la Universidad de Murcia 2008/2012

(Aprobado por Comisión de Biblioteca el 24 de septiembre de 2008.  
Plan inicial 2008/2010. Prorrogado hasta 2012 por el Comité de Calidad)

## INDICE

- Introducción.
- Visión.
- Misión.
- Declaración de valores fundamentales.
- Esquema DAFO.
- Líneas Estratégicas:
  - Línea 1. Avanzar en la organización y planificación del Servicio de Biblioteca.
  - Línea 2. Puesta en marcha de un Plan de Actuación 2008/2012 que mejore la gestión de calidad de los servicios de Biblioteca.
  - Línea 3. Ofrecer equipamientos, recursos y servicios adecuados a las nuevas exigencias del EEES y EEI.
  - Línea 4. Potenciar el desarrollo de la Biblioteca Digital dentro del entorno de la Web 2.0.
  - Línea 5. Establecer alianzas cooperativas en diferentes ámbitos.

## **Presentación**

Aunque por cuestiones operativas, la redacción del Plan Estratégico de la Biblioteca Universitaria se haya producido con anterioridad a la redacción del Plan Estratégico de la Universidad, la Biblioteca asume la declaración de misión recogida en el *Plan Estratégico de la Universidad de Murcia 2007/2012*, donde se indica expresamente que *“la Universidad de Murcia es una institución pública de Educación Superior con un ámbito de acción internacional. Su finalidad es la de contribuir al desarrollo de la sociedad, actuando como agente dinamizador en cooperación con los demás agentes sociales. Sus actividades principales se centran en el desarrollo de la investigación, la formación, la transferencia del conocimiento, y la divulgación cultural. Aplicando a todas ellas procesos de innovación y mejora continua, con el propósito de alcanzar un alto nivel de calidad de los resultados, visible mediante una clara política de transparencia”*.

Durante el año 2008 diversos profesionales de la Biblioteca Universitaria han trabajado en mesas sectoriales constituidas para impulsar los ejes fundamentales del Plan Estratégico de la Universidad de Murcia. Esta participación se ha materializado en los siguientes grupos de trabajo:

Grupo de trabajo de Formación (Grado).

Grupo de trabajo de Sociedad y Cultura.

Grupo de de trabajo de Gestión y Organización (subgrupo de espacios y recursos), y  
Grupo de trabajo de Gestión de Información Corporativa

Trabajar en estas mesas sectoriales ha permitido al personal de la Biblioteca Universitaria trabajar en estrecha colaboración con otros miembros de la Comunidad Universitaria y, al mismo tiempo, participar en las expectativas de desarrollo institucional para diversos ámbitos. Gracias a esta participación, los objetivos operativos anuales del Plan Estratégico de la Biblioteca, incluyen aspectos del plan directriz de la Universidad de Murcia haciendo especial énfasis en sus ejes fundamentales y en las futuras acciones que se van a emprender, tanto en los ámbitos organizativos y de gestión, como en docencia e investigación y sus planes de comunicación e impacto social.

## **Introducción**

Este Plan Estratégico surge con la vocación de servir de marco a las distintas líneas estratégicas que deben impulsar la evolución del Servicio de Biblioteca de la Universidad de Murcia durante los años 2008/2012. El documento se ha redactado mediante distintas herramientas, entre las que podemos destacar encuestas a usuarios, PERFIL y cuestionario DAFO.

El calendario de actividades relativas a este Plan Estratégico se ha realizado con la colaboración del Comité de Mejora y el Comité del Plan Estratégico. Se trata de un trabajo en equipo que será completado con la colaboración de la plantilla de la Biblioteca Universitaria y la aprobación de los usuarios a través de la Comisión General de Biblioteca. Se han seguido diversos modelos de planes estratégicos de otras Bibliotecas Universitarias pero siempre siguiendo las directrices fundamentales del II Plan Estratégico de REBIUN 2007/2010. Podemos resumir el trabajo realizado en las siguientes fases:

- Fase 1. Junio/diciembre 2007. Elaboración de la Herramienta PERFIL.
- Fase 2. Junio/octubre 2008. Participación en el Plan Estratégico de la Universidad de Murcia 2007/2012.
- Fase 3. Febrero de 2008. Constitución del Comité del Plan Estratégico.

-Fase 4. Marzo/abril 2008. Elaboración del cuestionario DAFO.

-Fase 5. Mayo/junio 2008. Redacción del Plan Estratégico.

-Fase 6. Junio/julio 2008. Revisión del Plan por parte de la plantilla de Biblioteca.

-Fase 7. Julio 2008. Aprobación en la Comisión General de Biblioteca.

## **Visión**

La Biblioteca Universitaria dispone de un sistema de información documental y bibliográfico que responde adecuadamente a los objetivos científicos que tiene la Universidad de Murcia, y que están orientados a la generación del pensamiento científico y técnico, y su aplicación práctica en las diferentes áreas del conocimiento humano, dentro de los escenarios de competitividad y globalización, con el fin último de servir a la sociedad.

Dentro de este contexto debe orientar sus servicios al nuevo modelo del Espacio Europeo de la Educación Superior, colaborando con la Universidad en este proceso de transformación, para convertirse en un verdadero centro de recursos para la docencia, el aprendizaje y la investigación.

## **Misión**

La Biblioteca es un Servicio Universitario, donde se diseñan, elaboran e instrumentalizan una variada gama de Servicios de información documental científica y técnica, tanto generales como personalizados, presenciales y a distancia, en los que se debe servir eficazmente al logro de los objetivos y metas indicados en los programas de docencia, investigación y difusión de la cultura, que lleve a cabo la Universidad de Murcia, para ponerlos a disposición de toda la Comunidad Universitaria.

## **Declaración de valores fundamentales**

- La garantía a todos sus usuarios sobre el derecho a la información y el acceso a todos los recursos disponibles a toda la Comunidad Universitaria.
- La defensa de todos los derechos y deberes recogidos en la Ley de Propiedad Intelectual, especialmente aquellos que garanticen la protección de los derechos de autor.
- La innovación tecnológica de sus recursos para garantizar la mejora continua de servicios y la satisfacción de las necesidades de sus usuarios.



- La formación continua del personal bibliotecario para su desarrollo personal y profesional, dentro de un marco de ética profesional.
- El compromiso de participación en proyectos de colaboración e innovación con otras áreas o servicios de la Universidad que redunden en la consecución de los objetivos de la Institución.
- La participación en proyectos educativos y culturales de carácter institucional y social.
- La integración en proyectos cooperativos, de distintos ámbitos territoriales, que favorezcan el acceso a la información del conocimiento científico y los planes de I+D.

## MATRIZ DAFO

<b><i>DEBILIDADES</i></b>	<b><i>FORTALEZAS</i></b>
<b>D1 Falta de comunicación vertical en las dos direcciones y en Bibliotecas Sucursales.</b>	<b>F1 Adecuada definición de objetivos y compromiso con la calidad.</b>
<b>D2 Delegación insuficiente.</b>	<b>F2 Implantación de nuevas herramientas de comunicación: Intranet.</b>
<b>D3-Deficiencia en el reconocimiento del trabajo.</b>	<b>F3 Liderazgo innovador.</b>
<b>D4 Insuficiente revisión y medición de procesos y mejores prácticas</b>	<b>F4 Implantación de nuevas aplicaciones y servicios.</b>
<b>D5 Falta de personal en determinadas Secciones y en horario de tarde.</b>	<b>F5 Balance positivo de objetivos y resultados anuales.</b>
<b>D6 Mejora de las instalaciones en Bibliotecas Sucursales.</b>	<b>F6 Buen ambiente profesional y fomento del trabajo en equipo.</b>
<b>D7 Necesidad de un Plan de Actuación que mejore los servicios deficitarios.</b>	<b>F7 Buena gestión de las TIC's.</b>
<b>D8 Falta de acreditación de los cursos de formación de usuarios.</b>	<b>F8 Incremento progresivo de alianzas y convenios.</b>
<b>D9 Falta de recomendaciones para la gestión de recursos renovables.</b>	<b>F9 Mapa de procesos desarrollado y bien definido.</b>
<b>D10 Inexistencia de un Plan de Marketing de ámbito social.</b>	<b>F10 La empatía y el servicio de atención al usuario bien valorado.</b>
<b>D11 Fondo de monografías obsoleto en algunas colecciones.</b>	<b>F11 Buen rendimiento y satisfacción del personal del Servicio.</b>
<b>D12 Existencia de recursos y servicios poco utilizados por el usuario.</b>	<b>F12 Tendencia al alza de los servicios de Biblioteca.</b>

### **AMENAZAS**

- A1 Cambio en las políticas de calidad.**
- A2 Falta de apoyo institucional para incrementar la plantilla y carrera profesional.**
- A3 Dotaciones insuficientes de recursos para transformar las instalaciones de Biblioteca y renovar la colección.**
- A4 Falta de adaptación al Plan Estratégico de la Universidad.**
- A5 Reconocimiento de los planes de formación en el desarrollo curricular.**
- A6 Impacto relativo de las actividades de la Biblioteca en el ámbito social.**
- A7 Uso deficitario de recursos y servicios de la Biblioteca.**
- A8 Adaptación al nuevo entorno de las TIC's y la Biblioteca 2.0.**
- A9 Falta de coordinación con otros servicios de la Universidad**

### **OPORTUNIDADES**

- O1 Políticas de calidad de REBIUN y el Club de Calidad.**
- O2 Plan estratégico de REBIUN 2007/2010.**
- O3 Existencia del nuevo Plan Estratégico de la Universidad de Murcia.**
- O4 Promociones de la plantilla de la Biblioteca y su adaptación a las TIC's.**
- O5 Prestigio progresivo de la Biblioteca dentro de la Institución.**
- O6 Existencia de redes, consorcios y proyectos nacionales e internacionales.**
- O7 Nuevos retos de las TIC's y la Biblioteca 2.0**
- O8 Nueva demanda de servicios por parte de los usuarios.**
- O9 Adaptación al EEES y EEI.**
- O10 Desarrollo de la edición científica y académica digital.**

## **ESTRATEGIAS DEFENSIVAS**

**D1, D2, D3, D4, D5, D10, D12, A2, A6, A8, A9, O5.**

- Avanzar en la organización y planificación del Servicio de Biblioteca.
- Mejorar el sistema de información y comunicación interna.
- Disponer de una plantilla adecuada para potenciar los servicios deficitarios, y garantizar su formación continua.

## **ESTRATEGIAS ADAPTATIVAS**

**D6, D7, D8, D9, D11, A1, A3, A4, A5, A7, O1, O2, O3, F1, F5**

- Puesta en marcha de un plan de actuación 2008-2010 que mejore la calidad de los servicios de Biblioteca.
- Implantación de un programa de calidad anual que mejore los procesos y resultados de la Biblioteca.

## **ESTRATEGIAS REACTIVAS**

**F2, F3, F4, F6, F7, F8, F9, F10, F11, F12, O4, O8, O9**

- Ofrecer unos servicios adecuados a las nuevas exigencias del EEES.
- Planificar espacios y equipamientos como Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación.
- Planificar servicios y recursos adaptados al EEES.

## **ESTRATEGIAS OFENSIVAS**

**O6, O7, O10, F7, F8,**

- Potenciar el desarrollo de la Biblioteca Digital dentro del entorno de la Web 2.0.
- Seguir avanzando en los contenidos y el acceso a la Biblioteca Digital.
- Impulsar actividades de contenidos digitales en acceso abierto.
- Establecer alianzas cooperativas en diferentes ámbitos.
- Incrementar la presencia de la Biblioteca en proyectos cooperativos.
- Mejorar las alianzas internas.

## **Línea Estratégica 1.**

### **Avanzar en la organización y planificación del Servicio de Biblioteca.**

El crecimiento continuo de la Biblioteca Universitaria requiere una gestión y planificación adecuada de los recursos disponibles. El dinamismo en la prestación de servicios puede llevarse a cabo mediante recursos humanos y organizativos eficaces.

### **Objetivos Estratégicos**

- 1.1. **Mejorar el sistema de comunicación interna.** Teniendo en cuenta la dispersión de los servicios de Biblioteca y el esquema organizativo actual, es necesario diseñar planes que mejoren los sistemas de comunicación actuales. Entendemos que un sistema de comunicación eficaz puede incrementar el nivel de satisfacción de la plantilla y mejorar el rendimiento del trabajo. La mejora de los sistemas de comunicación debe formar parte de una actividad desarrollada en distintas direcciones, tanto horizontal como vertical, con carácter permanente y una efectiva delegación de funciones.

## **Indicadores.**

- N° de consultas anuales a la Intranet/Plantilla de biblioteca.
- N° de reuniones y comisiones anuales.
- N° procesos revisados y actualizados anualmente.

### **1.2. Disponer de una plantilla adecuada para potenciar los servicios deficitarios y garantizar su formación continua.**

Seguir avanzando en el diseño del modelo ideal de plantilla y su aplicación al Servicio de Biblioteca. El personal de la Biblioteca Universitaria debe adaptarse a nuevas necesidades en un entorno dinámico de las Universidades que requiere formación continua y revisión de las formas de actividad. Para tener una plantilla adecuada se requiere un gran esfuerzo organizativo que debe estar respaldado por el equipo Directivo de la Institución.

## **Indicadores.**

- Redacción del documento del nuevo modelo ideal de plantilla.
- N° de asistentes a cursos de formación/Plantilla de Biblioteca.
- N° de cursos de formación recibidos

## **Línea Estratégica 2.**

### **Puesta en marcha de un Plan de Actuación 2008/2012 que mejore la calidad de los servicios de Biblioteca.**

Aplicar programas continuos de gestión de calidad incorporando nuevos métodos y parámetros, siguiendo las directrices del Vicerrectorado con competencias en Calidad, del Ministerio con estas mismas competencias y del Plan Estratégico de la Universidad.

Establecer una dinámica de gestión de servicios basada en la evolución de las demandas de los usuarios y garantizar la implicación del personal de la biblioteca en su implantación.

Informar a la Comunidad Universitaria y a la Sociedad en general de la actividad que le es propia, y difundir en estos ámbitos la calidad de los Servicios ofertados.

### **Objetivos Estratégicos**

- 2.1 **Puesta en marcha de un Plan de Actuación 2008/2012 que mejore la gestión de los Servicios de Biblioteca.** Analizar las encuestas, estadísticas e indicadores para garantizar la calidad del Servicio y realizar evaluaciones periódicas siguiendo las

directrices de la Unidad para la Calidad y de las agencias y el Ministerio con competencias en Educación Superior.

### **Indicadores.**

- Informe resultados valoración de la herramienta PERFIL.
- Resultados encuestas satisfacción PDI, estudiantes y PAS Biblioteca.
- N° de actuaciones incluidas en el Plan Estratégico de la UMU relacionadas con la Biblioteca.

**2.2 Implantación de un programa de calidad anual que mejore los procesos y resultados de la Biblioteca.** Aplicación efectiva de los procesos que se llevan a cabo en la Biblioteca de la Universidad de Murcia, con un control efectivo del personal implicado en procesos de mejora, garantizando su actualización y revisión anual para ofrecer una gestión de servicios de calidad que sea fácilmente percibida por el usuario. Gestión eficaz de cartas de servicio y solicitudes de mejora por parte de los usuarios.

### **Indicadores.**

- N° de procesos revisados y actualizados anualmente/total de procesos.
- Revisión anual del cuadro de mando de la Biblioteca.



### **Línea Estratégica 3.**

**Ofrecer equipamientos, recursos y servicios adecuados a las nuevas exigencias del EEES y EEEL.**

Es necesario gestionar y planificar los servicios actuales para su transformación progresiva en un centro de recursos para el aprendizaje, la docencia y la investigación. Esta planificación debe llevarse a cabo mediante recursos y medios técnicos que garanticen la viabilidad de políticas eficaces en torno al EEES.

#### **Objetivos estratégicos**

- 3.1 **Planificar espacios y equipamientos como Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación.** Adaptación progresiva de las instalaciones y equipamiento tecnológico mediante una política bibliotecaria avalada por la Institución para mejorar las condiciones de accesibilidad y uso de los servicios presenciales. Modificación paulatina de los espacios de Biblioteca garantizando tanto los servicios tradicionales como las nuevas demandas necesarias para su adaptación al Espacio Europeo de Educación Superior y EEEL. Asimismo la Biblioteca diseñará nuevos servicios y equipamientos adaptados al EEEL, especialmente en lo referente a las Nuevas Tecnologías de la

Información y facilitará el uso de espacios en la Biblioteca como complemento a las actividades del personal docente e investigador.

**Indicadores.**

- N° puestos disponibles en salas de lectura/N° alumnos
- N° de puestos disponibles en salas de trabajo en grupo.
- N° de puestos disponibles en salas de formación y/o audiciones.
- N° de estudiantes por ordenador
- N° de proyectos anuales de remodelación de espacios.

**3.2 Planificar servicios y recursos adaptados al EEES y EEEl.**

La Biblioteca debe participar en el nuevo entorno de aprendizaje y formación continua mediante actividades que capaciten al usuario en habilidades ALFIN y en proyectos digitales de materiales docentes generados por la Institución. Asimismo la Biblioteca deberá llevar a cabo una política adecuada de recursos bibliográficos y documentales que apoyen las actividades del PDI y de los estudiantes.

**Indicadores.**

- N° de ejemplares adquiridos anualmente de bibliografía básica.
- N° de cursos de formación de usuarios impartidos.

- N° asistentes a cursos de formación de usuarios/N° total de usuarios potenciales
- N° de consultas atendidas a través de sesiones en línea.

#### **Línea Estratégica 4.**

##### **Potenciar el desarrollo de la Biblioteca Digital dentro del entorno de la Web 2.0.**

Difundir los nuevos medios de comunicación científica en acceso abierto para incrementar la visibilidad de los resultados de investigación en distintos ámbitos, tanto regionales, como nacionales e internacionales.

Asesorar a los docentes e investigadores en la creación de recursos de docencia e investigación, impulsando la creación y mantenimiento de colecciones digitales en acceso abierto que contengan la producción científica y técnica de la Universidad de Murcia.

#### **Objetivos Estratégicos**

- 4.1 **Seguir avanzando en los contenidos y el acceso a la Biblioteca Digital.** Desarrollo y difusión de herramientas eficaces que potencien el uso de la Biblioteca Digital garantizando el acceso a la información científica y técnica a la Comunidad Universitaria.

Para una gestión eficaz de las herramientas digitales se debe avanzar en la integración de los recursos digitales ofertados por la Biblioteca en otras plataformas de la Institución, como el Campus Virtual, o herramientas de Investigación, que garanticen el fácil manejo y accesibilidad de contenidos en un entorno compartido.

### **Indicadores.**

- Consulta a recursos electrónicos de pago por investigador.
- Documentos electrónicos de pago descargados por investigador.
- N° de artículos de revistas de la UMU digitalizadas.

**4.2 Impulsar actividades de contenidos digitales en acceso abierto.** Promoción de repositorios digitales en abierto que favorezcan el autoarchivo y la gestión eficaz de contenidos, garantizando los estándares recomendados y su preservación. Mediante este objetivo se pretende un cambio de cultura paulatino que favorezca la adhesión de los contenidos científicos generados por la Institución al movimiento Open Access.

### **Indicadores**

- N° de búsquedas anuales en DigitUM.
- N° de documentos descargados en DigitUM anualmente.

- N° de documentos digitalizados incluidos en DigitUM anualmente.

### **Línea Estratégica 5.**

#### **Establecer alianzas cooperativas en diferentes ámbitos.**

Colaborar en planes y proyectos en distintos ámbitos dentro de la Institución que reviertan en beneficios para la Universidad, tanto en lo referente a proyectos de calidad como de gestión de servicios e información. Participar en el Campus Virtual en proyectos de desarrollo de contenidos de recursos de información para el aprendizaje y la investigación.

Cooperar en planes regionales y nacionales que faciliten el acceso a la información en acceso abierto, siguiendo las directrices del movimiento Open Access y la propuesta Budapest Open Access Initiative (2001).

Promover actividades divulgativas con agentes externos a la Universidad que hagan extensible a la sociedad el acceso al conocimiento y a la cultura.

## **Objetivos Estratégicos**

### **5.1 Incrementar la presencia de la Biblioteca en proyectos cooperativos de ámbito regional, nacional e internacional.**

Estas actividades deben desarrollarse dentro de las líneas de actuación de la Red de Bibliotecas Universitarias Españolas (REBIUN) y otros consorcios en los que participe la Biblioteca. También se deberán facilitar convenios con distintos organismos siguiendo la demanda social en diferentes entornos de actividad..

#### **Indicadores.**

- N° de actividades de colaboración dentro de la Institución.
- N° de proyectos de cooperación con otras instituciones.

### **5.2 Mejorar las alianzas internas.** Realizar actividades cooperativas con otros servicios de la Universidad de Murcia para la mejora de la gestión y el acceso a los recursos y servicios de la Biblioteca. Estas actividades deben redundar en la mejora de la gestión integral compartida que suponga un beneficio para la Institución en su conjunto.

#### **Indicadores.**

- N° de revistas digitalizadas en cooperación con EditUM.
- N° de actividades culturales organizadas por la Biblioteca.