

PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA

Servicio de Biblioteca, Archivos y Documentación de la UEx
Junio 2019

INDICE

1.Introducción	3
2. Objetivos.....	3
3. ¿A quiénes va destinado este Plan de Comunicación externa?	4
4. Agentes de información / Productores de información.....	5
5. Tipología y Distribución de la Comunicación Externa (clasificación de Rodríguez-Gairín).....	5
5.1 Recomendaciones de uso general en la comunicación externa (BUZ)	6
5.2 Pautas a seguir en la publicación de contenidos	6
5.3 Propiedad intelectual y Derechos de Autor:	6
6. Temas clave para la comunicación externa de la BUEx	7
7. Canales de comunicación externa	11
8. La imagen corporativa de la BUEx.....	13
9. Banners a utilizar	13
ANEXO: Bibliografía consultada.....	14

1. Introducción

La Biblioteca universitaria ha venido desarrollando desde el 2012 otros planes como el Plan de Redes Sociales aprobado por la Comisión Técnica de Biblioteca en febrero del 2014 y revisado en julio del 2016 y el Plan de Marketing publicado en el 2012 y actualizado en septiembre del 2016.

Este Plan de Comunicación Externa(PCE) tiene como finalidad el establecer las vías necesarias para transmitir toda la información de interés generada por el Servicio de Biblioteca de la UEx, referida tanto a sus actividades como servicios y recursos, destinada a todos los usuarios de la comunidad universitaria y a la sociedad.

La responsabilidad del PCE BUEx es competencia de la Dirección del Servicio de Biblioteca, siendo gestionado por la U.T. de Comunicación, Difusión y Extensión Bibliotecaria y responsables de las distintas Unidades Técnicas. La U.T. de Comunicación gestionará y planificará las RRSS utilizadas por la Biblioteca, administrando cada una de las páginas institucionales de la BUEx.

2. Objetivos



- Difundir la información generada por la Biblioteca Universitaria (BUEx).
- Mejorar la imagen que los usuarios tienen de la BUEx.
- Conseguir una mayor presencia de la Biblioteca en la actividad académica de la UEx, aumentando su visibilidad y mejorando su reputación.
- Canalizar las opiniones y demandas de nuestros usuarios.
- Lograr un mayor uso de nuestros servicios y recursos, reforzando el conocimiento que los usuarios tienen de los mismos, así como de su acceso y utilización.
- Impulsar la comunicación entre la BUEx, la comunidad universitaria y la sociedad.
- Sensibilizar a todo el personal de la Biblioteca de la necesidad e importancia de la comunicación.
- Sistematizar los mensajes emitidos por la Biblioteca.

3. ¿A quiénes va destinado este Plan de Comunicación externa?

Va dirigido en primer lugar a todos los usuarios de la comunidad universitaria: alumnos, investigadores, profesores y personal de administración y como espacio abierto también a la sociedad y a otras bibliotecas.



Comunidad Universitaria	Alumnos	Alumnos de Grado y Posgrado
		Asociaciones de alumnos
		Master Universitario de Investigación
		Erasmus
	PDI	Personal Docente e Investigador(PDI)
		Personal Científico e Investigador (PCI)
		Profesores visitantes/lectores
Becarios de investigación asociados		
PAS	De centros propios y servicios centrales	
	De centros adscritos con convenio	
Institucionales	Otras bibliotecas y centros de documentación	
	Empresas e instituciones de investigación	
	Asociaciones profesionales	
Sociedad	Usuarios externos	
	Usuarios por convenios	
	Egresados UEx	
	Alumnos preuniversitarios	
Proveedores	Material bibliográfico	
	Material informático	
	Mobiliario y equipamiento	
	Encuadernación	
	Material fungible	

4. Agentes de información / Productores de información



Todo el personal de la biblioteca deberá estar implicado en expandir la imagen de la Biblioteca Universitaria al exterior, así las tareas de difusión y comunicación tendrán un mayor éxito.

Los contenidos pueden ser creados o sugeridos por la Dirección del Servicio y por los responsables de las diferentes Unidades Técnicas de la Biblioteca. Cualquier persona que trabaje en la misma podrá proponer temas que serán valorados por la Unidad Técnica de Extensión, Comunicación y Difusión a la hora de decidir si son o no publicados y qué canales de comunicación utilizar.

1. Equipo de Dirección
2. Jefes de Unidades Técnicas
3. Responsables de Proyectos
4. Responsables de Bibliotecas
5. Responsables de Atención a Usuarios
6. Coordinadores-Secretarios de Grupos de Trabajo/Mejora

Tipología y Distribución de la Comunicación Externa (clasificación de Rodríguez-Gairín)

Tipo de información	Contenido	Temporalización	Canales de comunicación	Responsables
Básica / Funcional	Información relacionada con el funcionamiento de la Biblioteca: horarios, normas, teléfonos de contacto, etc.	Actualización permanente	1. Web 2. Publicaciones impresas o electrónicas, 3. Cartelería 4. Teléfono 5. RRSS	1.Subdirección de Servicios y Recursos 2.Unidades de Atención al Usuario
Formativa / Informativa	Manuales, guías, instrucciones, etc.	Actualización permanente	1. Web 2. Publicaciones impresas o electrónicas 3. Correo 4. Cartelería. 5. RRSS	1.Dirección 2. Responsables Unidades Técnicas

Contextual	Información sobre qué hacemos y qué resultados obtenemos: planes estratégicos, de mejora, carta de servicios, estadísticas, memorias, etc	Actualización permanente	1.Web, 2.Publicaciones electrónicas. 3.RRSS	1.Dirección 2. Subdirección de Coordinación Técnica
Actividades propias	Talleres, cursos, jornadas, congresos, etc.	Actualización permanente	1. Web 2. Blog 3. RRSS	1. Dirección 2. U.T. de Comunicación
Información de carácter cultural.	Conmemoraciones, Exposiciones, Conferencias...	Actualización permanente	1.Web 2. Blog 3. RRSS	1. Dirección 2. U.T. de Comunicación

5.1 Recomendaciones de uso general en la comunicación externa (BUZ)

1. Respetar la privacidad de las personas
2. No compartir información que se considere confidencial
3. No participar en debates de carácter ético, político o social
4. Los comentarios deben atenerse al tema que se trate y siempre deben ser respetuosos
5. No deben emitirse opiniones personales
6. Cualquier error emitido deberá corregirse lo antes posible. El tiempo máximo de respuesta a una pregunta formulada no debe sobrepasar las 48 horas
7. Aceptar las críticas y valorar las respuestas.

5.2 Pautas a seguir en la publicación de contenidos:

1. Intentar que el texto sea breve y conciso, utilizando un lenguaje informal
2. Utilizar títulos claros y llamativos
3. Evitar el uso de mayúsculas en frases enteras
4. Ser respetuoso con nuestros usuarios, utilizando un tono cordial y cercano
5. Ser claro a la hora de contestar y ofrecer soluciones a cualquier pregunta.
6. Las respuestas han de ser rápidas

5.3 Propiedad intelectual y Derechos de Autor:

Los contenidos como textos, imágenes, presentaciones etc. deberán acogerse a la legislación vigente en materia de propiedad intelectual.

Es necesario citar la fuente de donde procede la información que vayamos a difundir.

En cuanto al contenido creado por la BUEx, se hará bajo licencia Creative Commons:



No se permite un uso comercial de la obra original ni de las posibles obras derivadas, la distribución de las cuales se debe hacer con una licencia igual a la que regula la obra original, bajo las condiciones siguientes:



Reconocimiento (Attribution): En cualquier explotación de la obra autorizada por la licencia hará falta reconocer la autoría.



No Comercial (Non commercial): La explotación de la obra queda limitada a usos no comerciales.



Compartir Igual (Share alike): La explotación autorizada incluye la creación de obras derivadas siempre que mantengan la misma licencia al ser divulgadas.

5. Temas clave para la comunicación externa de la BUEx

- Identidad de la BUEx
- Actividades
- Catálogo
- Espacios
- Servicios
- Difusión de colecciones: recursos _e y colecciones impresas

Identidad de la BUEx

Responsables	Dirección
Mensaje	La biblioteca en su múltiple dimensión de servicio de apoyo para distintos usuarios y sus múltiples actividades. La biblioteca universitaria que coopera.
Dirigido a	Comunidad universitaria y sociedad
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Encuesta de satisfacción de usuarios• Consultas a la página Web• Nº de apariciones de la BUEx en los medios de comunicación
A tener en cuenta	<ul style="list-style-type: none">• Cartelería• Página Web• Eventos y presencia en los medios de comunicación

Actividades

Responsables	Dirección y UU. TT
Mensaje	Nos esforzamos por mejorar
Dirigido a	Comunidad Universitaria y Sociedad
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Número de noticias creadas en las pantallas informativas • Número de noticias en el blog "La biblioteca informa" sobre las actividades de la BUEx
A tener en cuenta	<ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico 2019-20123 • Carta de Servicios • Memoria BUEx • Blog "La biblioteca informa"

Catálogo Explora

Responsables	Dirección y UU.TT
Mensaje	Explora, el Google de la biblioteca
Dirigido a	Comunidad universitaria y sociedad
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Número de consultas al catálogo • Número de accesos a "Mi cuenta personal"
A tener en cuenta	<ul style="list-style-type: none"> • Explora • Mi cuenta

Espacios

Responsables	<ul style="list-style-type: none"> • Subdirección de Servicios y Recursos • U.T. Atención a Usuarios • Responsables Bibliotecas de Centro
Mensaje	La cara de la biblioteca
Dirigido a	<ul style="list-style-type: none"> • Alumnos • Comunidad UEx • Sociedad

Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de satisfacción de los usuarios con las instalaciones • Número de solicitudes de reserva de instalaciones bibliotecarias hechas por estudiantes y profesorado
A tener en cuenta	<ul style="list-style-type: none"> • Cartelería • Espacios diferenciados • Espacios CRAI

Servicios de apoyo a la Investigación

Responsables	<ul style="list-style-type: none"> • Unidad Técnica de Apoyo al Aprendizaje y la Investigación • Responsables Bibliotecas de Centro
Mensaje	La BUEx aumenta la visibilidad de sus investigadores
Dirigido a	<ol style="list-style-type: none"> 1. Investigadores/Profesores 2. Alumnos de últimos cursos y de Posgrado
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Número de visitas a la páginas web sobre este servicio • Número de noticias en portal sobre los Servicios de Apoyo al Investigador
A tener en cuenta	<ul style="list-style-type: none"> • Oferta formativa presencial • Asesoramiento personalizado: presencial y vía web • Guías y tutoriales, preguntas frecuentes de Apoyo a la Investigación • Noticias y boletines para el Investigador

Servicios de apoyo a la Docencia

Responsables	<ul style="list-style-type: none"> • Unidad Técnica de Apoyo al Aprendizaje y la Investigación • Responsables Bibliotecas de Centro
Mensaje	Servicios y recursos de calidad de apoyo a la docencia

Dirigido a	Profesores, Alumnos y Sociedad
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de satisfacción de los estudiantes de nuevo ingreso en los cursos de formación • Encuesta de satisfacción de usuarios • Número de noticias en portal sobre los Servicios de Apoyo a Docencia de la BUex
A tener en cuenta	<ul style="list-style-type: none"> • Oferta formativa aparecida en la web • Guías y tutoriales para la autoformación

Difusión de colecciones

Responsables	U. T. Gestión de la Colección (Monografías) y U.T Extensión, Comunicación y Difusión
Mensaje	Facilitando el acceso a la colección
Dirigido a	<ul style="list-style-type: none"> • Profesores/investigadores • Alumnos • PAS • Sociedad
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Número de noticias en portal sobre recursos_e de la BUEx • Número de visitas a la página web de recursos_e • Descargas de recursos_e por usuarios propios • Grado de satisfacción de los usuarios con los recursos_e • Número de mensajes enviados a las “News”
A tener en cuenta	<ul style="list-style-type: none"> • Página web • Guías y tutoriales • Plan de marketing • Informe de evaluación de los recursos_e

6. Canales de comunicación externa



Son los medios por los que se transmite la información a los destinatarios. El tipo de canal que se elija depende del tipo de información y de los destinatarios a los que se quiera hacer llegar.

1. Los blogs: gestionados por el responsable de la Unidad Técnica de Extensión, Comunicación y Difusión, encargado de la publicación de sus contenidos y regulados en el documento [“Plan de Comunicación en Redes Sociales de la Biblioteca Universitaria”](#)

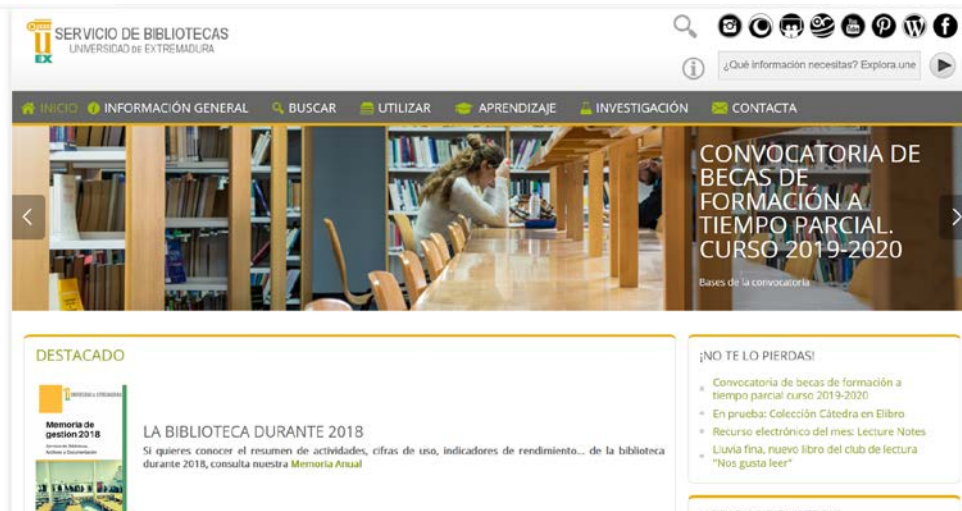
1.1 **[La biblioteca informa](#)**: El Blog “La biblioteca informa” es un servicio de **actualización y novedades** de la Biblioteca Universitaria con el que se quiere ofrecer a nuestros usuarios la opción de estar al día de las últimas noticias de la biblioteca. Permite suscribirse mediante RSS. Contacto: bibliotecas@unex.es



1.2 **[Nos gusta leer](#)**: Espacio de fomento de la lectura en forma de Club de lectura virtual. Una propuesta de lectura cada mes

1.3 **[Boletín DIB](#)**: El boletín informativo interno (DIB), editado por la U.T. de Difusión, Comunicación y Extensión, comienza a publicarse en nuestra Intranet en marzo del 2011 como un canal de comunicación interna para todo el personal del Servicio. En él se recogen, cada **dos meses**, tanto los principales eventos e informaciones que se han producido en nuestro servicio en ese tiempo, como una recopilación de sugerencias de lectura.

2. **[La página web](#)**: herramienta fundamental de comunicación que recoge toda la información del Servicio de Biblioteca.



3. [Servicio Web de noticias \(WEBNEWS\)](#). Envío semanal de las actividades BUEx



4. Web 2.0. Redes sociales ([Facebook](#), [Twitter](#), [Instagram](#), [Pinterest](#), [Youtube](#), [Slideshare](#), [Isuu](#) etc.) La Biblioteca busca una comunicación interactiva. Cada vez es más importante la respuesta del usuario a lo ofertado por la biblioteca, de ahí la importancia de considerar sus comentarios, reacciones etc., una retroalimentación (feedback) que puede desarrollarse especialmente con las posibilidades que ofrecen las herramientas de las redes sociales.
5. RSS: permite suscribirse a las novedades bibliográficas y noticias de la BUEx
6. SMS para el Servicio de Préstamo
7. Servicio de comunicación por WhatsApp
8. [Publicaciones de la BUEx](#) (carta de servicios, planes estratégicos, normativas, etc.): documentos impresos y digitales para información y difusión del servicio.
9. Exposiciones y actividades culturales en las bibliotecas (propias o en colaboración con otras instituciones dentro y fuera de la UEx)

10. Pantallas electrónicas y tabloneros de anuncios
11. Comunicaciones en papel: guías, circulares, folletos, correspondencia
12. [Buzones de sugerencias, felicitaciones y quejas](#)
13. Encuestas de satisfacción de alumnos y PDI
14. Otros medios de comunicación como la prensa, la radio...
15. Visitas guiadas a las bibliotecas UEx
16. Presentaciones, jornadas de bienvenida...
17. Asistencia y/o participación en Congresos, Jornadas profesionales, etc.
18. Unidades de Atención a Usuarios en Bibliotecas Centrales junto a los puntos informativos en las bibliotecas de Centro. Los bibliotecarios tienen que considerar las relaciones públicas como parte esencial de su trabajo diario, actividad que repercute en la imagen de la BUEx entre sus usuarios.
19. Colaboración con el [Servicio de Difusión de la Cultura Científica](#) de la UEx
20. [Gabinete de Comunicación de la UEx](#): dar a conocer las actividades de la Biblioteca.
21. [Zona BIB](#): espacio radiofónico en ONDA CAMPUS
22. Reuniones, entrevistas, atención telefónica.

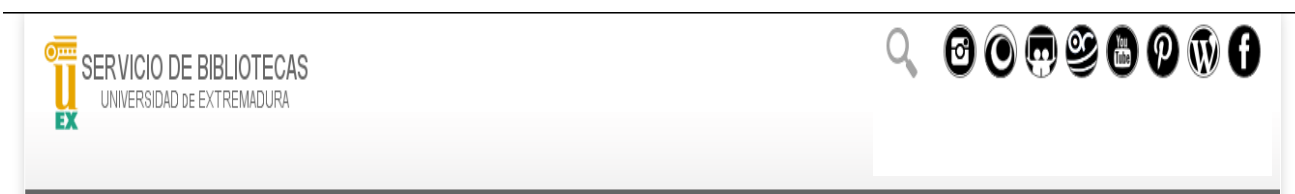
Cuadro resumen canales de comunicación

Soporte escrito						Soporte electrónico						Soporte oral							
Publicaciones impresas	Comunicaciones en papel	Buzón sugerencias y	Tabloneros de anuncios	Buzón de sugerencias	Cartelería	Medios de comunicación	Correo-electrónico	Blog	Página web	Buzón electrónico	News	RRSS y SMS	Pantallas informativas	Encuestas de satisfacción	Visitas guiadas	Exposiciones y actividades culturales	Presentaciones, jornadas de bienvenida	Reuniones, entrevistas, atención telefónica	Asistencia y/o participación en Congresos, jornadas...

7. La imagen corporativa de la BUEx

Es necesario hacer visible la imagen corporativa de la Biblioteca Universitaria, tanto a nivel de institución como del propio Servicio.

8. Banners a utilizar



Las informaciones, noticias, web, redes, exposiciones, etc. deberán utilizar tanto el logo de la UEx como el de la Biblioteca con el fin de que nuestros usuarios nos reconozcan. Cuando no sea posible usar los dos, se elegirá el de la UEx.



En el caso de alguna duda, habrá que dirigirse al [Gabinete de Comunicación de la UEx](#)

juangp@unex.es

yolandapl@unex.es

Plantillas y Presentaciones : Ver Plantillas para presentaciones power point y plantillas carteles informativos bibliotecas en la [Intranet](#)

ANEXO: Bibliografía consultada

1. [Plan de Comunicación Externa y Marketing de la BUZ 2014-2016](#)
2. [Plan de Comunicación de la biblioteca de la Universidad de Valladolid \(2014\)](#)
3. [Plan de Comunicación de la biblioteca de la Universidad de Málaga](#)
4. [Plan de Comunicación de la Biblioteca de la UCO](#)

5. [Biblioteca de la Universidad de Alcalá. Plan de Comunicación de la Biblioteca de la Universidad de Alcalá 2012-2014.](#)
6. [Plan de Comunicación externa de la Biblioteca de la Universidad de Sevilla 2012-2014](#)
7. [Campañas de marketing en la Biblioteca de Arquitectura de la Universidad de Sevilla](#)
8. [La comunicación externa de la Biblioteca de la Universidad de Cádiz / José Antonio Sáez Fernández](#)
9. [Reglamento del Servicio de Préstamo de la biblioteca Universitaria. 2ª ed. \(pdf\)](#)
10. [Imágenes](#)