

Servei de Biblioteca i
Documentació

Pla Estratègic

2004-08



Universitat de les
Illes Balears

Pla Estratègic del Servei de Biblioteca i Documentació de la UIB. 2004-2008

Introducció.

Què entenem per pla estratègic?

Entenem que el pla estratègic és un instrument general de planificació per definir el paper que ha de jugar una organització dins la societat i que serveix de marc i de guia perquè les actuacions concretes que durà a terme es dirigeixin cap a la consecució d'uns objectius generals a llarg termini .

Entenem que és també una eina de reflexió sobre el que és i el que vol arribar a ser l'organització.

El considerem com una via per aconseguir que els esforços individuals de les persones que hi treballen vagin cap a una mateixa direcció.

Ha de ser per nosaltres una guia perquè tothom entengui quin sentit té el que està fent quotidianament i pugui situar-se dins una línia coherent d'actuació cap a uns fins coneguts i acceptats per tots.

Per què un pla estratègic per al Servei de Biblioteca i Documentació?

La informació de caire científicotècnic és una necessitat bàsica i fonamental i un element nuclear de la universitat, ja que constitueix la *matèria primera del coneixement*, imprescindible perquè estudiants, professors i investigadors puguin desenvolupar les seves activitats d'estudi, docència, recerca, i extensió cultural.

El Servei de Biblioteca i Documentació és l'encarregat de proporcionar aquesta informació i per tant duu a terme un dels processos clau de la UIB, que afecta directament al rendiment de les seves activitats centrals.

Això implica una gran responsabilitat i fa palesa la importància que aquest Servei realitzi la seva tasca amb la màxima eficàcia.

Conscients de tot això el nostre Servei ha vist la necessitat d'emprendre un camí de millora contínua iniciat amb l'avaluació institucional i que ara s'ha d'encaminar cap al futur comptant amb una bona guia, aquesta guia serà el pla estratègic, que vol posar les bases del futur del Servei en els propers 4 anys.

Procés de participació en l'elaboració del pla estratègic:

El pla estratègic ha de ser un document viu i útil i és molt important que tothom participi en la seva definició i pugui fer totes aquelles aportacions que cregui convenientes.

Amb el resultat final del pla tot el Servei s'hi hauria de sentir identificat, ja que constituirà el marc general que donarà sentit a la nostra feina.

És per això que s'ha previst un procés de participació en el qual tothom s'hauria d'implicar.

Metodologia i fases per a la discussió i aprovació del pla:

1.-El comitè de pla estratègic va elaborar un primer esborrany del pla en base a:

- L'estudi de la informació obtinguda durant el procés d'avaluació del Servei
- La recopilació i estudi de bibliografia sobre planificació estratègica
- L'assistència a cursos de formació
- L'estudi de plans estratègics d'altres biblioteques universitàries
- L'anàlisi dels plans estratègics de la UIB i de REBIUN.

2.- Aquest esborrany es va posar a disposició de tot el personal del servei perquè el pogués estudiar i cadascun aportar tots els suggeriments que cregués convenientes.

3.- Aquesta exposició es va fer per parts, de manera que cada setmana es publicava una part i es donarà un termini de 7 dies per estudiar-la, discutir-la i realitzar suggeriments.

4.- Rebutz aquests suggeriments es feia una nova proposta que intentava recollir-los i s'anava elaborant el document definitiu que a mesura que es completava quedava publicat a la intranet.

5.- Un cop revisades totes les parts, ja amb el document complet, s'obre una segona fase d'exposició pública per permetre incorporar les darreres aportacions.

6.- Un cop revisat es sotmet a aprovació per part del Consell de Direcció del Servei, format per tots els caps de biblioteca i unitat.

7.- El document definitiu és presentat a la Comissió de Biblioteca de la UIB perquè en doni el seu vistiplau i l'elevi a aprovació del Consell de Govern.

Calendari d'exposició pública:

- Del 8 al 14 de març: **Missió**
- Del 15 al 21 de març: **Visió**
- Del 22 al 28 de març: **Valors Fonamentals**
- juny; **Línies estratègiques 1, 2 i 3**
- juny **Línies Estratègiques 4,5 i 6**
- juny **Document complet**
- 1 de juliol **Presentació a la Comissió de Biblioteca de la
UIB**

L'apartat **MISSIÓ** del pla estratègic ha de constituir la resposta a les preguntes :

- ❑ per què existeix aquest servei ?,
- ❑ quina és la seva raó de ser ?
- ❑ què poden esperar el usuaris del servei?

DEFINICIÓ DE MISSIÓ

La missió del Servei de Biblioteca i Documentació és facilitar a la Comunitat Universitària l'accés als recursos documentals de tot tipus que continguin la informació científica, tècnica i cultural que necessita per dur a terme amb la màxima eficàcia les tasques de docència, investigació, aprenentatge i extensió cultural.

Aquesta missió es concreta en :

- Seleccionar, adquirir, processar, conservar i mantenir organitzat el fons bibliogràfic i documental de la Universitat de les Illes Balears
- Proporcionar accés a la informació, tant a la col·lecció bibliogràfica pròpia com a tot tipus de recursos informatius d'arreu del món, independentment del lloc on es trobin i el seu format.
- Oferir els serveis, els equipaments i l'assessorament necessaris per facilitar l'accés a la informació científica i tècnica a la comunitat universitària en el moment en què ho necessita per cobrir les seves necessitats d'estudi, investigació i docència.

D'acord amb aquesta missió podem afirmar que el **Servei de Biblioteca i Documentació és l'encarregat de dur a terme un dels processos clau de la UIB**, que afecta directament al rendiment de les seves activitats centrals.

Això implica una gran responsabilitat i fa palesa la importància que aquest Servei realitzi la seva tasca amb la màxima eficàcia.

Conscients de tot això el nostre Servei ha vist la necessitat d'emprendre un camí de millora contínua iniciat amb l'avaluació institucional i que ara segueix amb la redacció d'aquest pla estratègic, que vol posar les bases del futur del Servei en els propers 4 anys.

L'apartat VISIÓ del pla estratègic ha de constituir la resposta a les preguntes :

- Cap a on ha d'anar el nostre Servei ?,
- Com volem que ens vegin els nostres usuaris en el futur?
- Quins son els nostres grans objectius i reptes?

La **visió** ha de constituir el punt de referència per encaminar les nostres accions, ha de marcar la direcció cap a la qual han de confluïr els nostres esforços, ha de definir el sentit de les línies estratègiques d'actuació del Servei.

Més que a la qüestió de saber si estam fent bé el que fem.
Ha de ser capaç d'ajudar-nos a respondre a una altra qüestió:
estam fent el que cal fer?

DEFINICIÓ DE VISIÓ

El pla estratègic vol ser l'eina que guii el nostre servei des de la situació actual, analitzada a través de l'avaluació, cap a la situació descrita per la visió, a través del disseny d'una política i una estratègia que tingui en compte les múltiples dimensions de la biblioteca.

La nostra visió per al Servei de Biblioteca i Documentació és:

- **Els estudiants** consideren la biblioteca com el seu punt de treball, estudi i autoaprenentatge al campus, que els ofereix un espai i uns equipaments còmodes i suficients; una col·lecció bibliogràfica; uns serveis i recursos d'accés a la informació adequats a les seves necessitats d'aprenentatge i iniciació a la investigació.
- **El personal docent i investigador** considera el SBD com la primera i principal via per accedir a la informació científica i tècnica que necessita per a la seva tasca professional. Professors i investigadors veuen el Servei com un aliat important que s'esforça amb eficàcia per ajudar-los a assolir les seves metes en la investigació i la docència.
- **El personal del SBD** se sent identificat i compromès amb els objectius del Servei. Considera la seva feina important i reconeguda per la comunitat universitària, i té la sensació de formar part d'una organització dinàmica que fomenta la seva participació, valora les seves aportacions i li permet el desenvolupament personal i professional.

- **La gerència i l'equip de govern** de la UIB veuen el SBD com un exemple de bona gestió i de compromís en l'assoliment dels objectius estratègics de la Universitat, i el doten dels mitjans necessaris per poder avançar en el camí de la millora contínua de la qualitat.
- **Les administracions públiques i la societat de les Illes Balears** valoren la contribució del SBD en els projectes bibliotecaris i documentals d'àmbit autonòmic. El SBD de la UIB és considerat com una referència a tenir en compte dins l'àmbit professional, a nivell de les Illes Balears i de l'Estat espanyol.

Per dur a terme la seva **missió i avançar cap a aquesta visió** consideram que hem de pensar la biblioteca com una organització que integra diverses dimensions :

-

1.- La Biblioteca Equip Humà

- La biblioteca és un equip de persones que treballen per proporcionar a l'usuari la informació científica, tècnica i cultural més adequada i pertinent en el moment oportú, de forma ràpida i senzilla.

2.- La Biblioteca Col·lecció

- La biblioteca és una col·lecció perfectament organitzada i fàcilment accessible de recursos d'informació en diversos formats.

3.- La Biblioteca Portal

- La biblioteca és una via d'accés a la informació disponible en qualsevol altre biblioteca o centre de documentació del món.

4.- La Biblioteca Espai del Coneixement

La biblioteca és un espai de treball que possibilita la transformació de la informació en coneixement.

5.- La Biblioteca Innovadora i difusora

- La biblioteca és un conjunt de tecnologia, equipaments i projectes punters, que s'adapten i, fins i tot, s'avancen a les necessitats dels diferents tipus d'usuaris, per seleccionar, crear, difondre i accedir als recursos d'informació, en qualsevol format, des de qualsevol lloc i en el moment oportú.

6.- La Biblioteca Eficient

- La biblioteca és una organització flexible, ben gestionada, eficaç i eficient, orientada a servir l'usuari.

El pla fixarà els **objectius estratègics** a aconseguir durant la seva vigència en cadascuna de les **dimensions de la biblioteca**.

El pla ha de preveure el seu desplegament en diversos **eixos estratègics d'acció** que condueixin a la consecució dels objectius estratègics.

Aquests eixos han de desplegar-se en línies d'acció les quals hauran de concretar-se en **plans anuals** que condueixin a la consecució d'objectius operatius parcials i fixin **els projectes i les accions concretes** a dur a terme per aconseguir-los, així com **la dotació de mitjans** amb els quals es podrà comptar per realitzar-los.

Les **metodologies de gestió** amb les quals es treballarà per al desplegament del pla seran:

- la direcció per objectius,
- la gestió per processos,
- el treball participatiu i en equip,
- i la presa de decisions basada en dades objectives controlades mitjançant un quadre de comandament integral.

-

Totes elles emmarcades en un enfocament de Qualitat Total inspirada en la orientació a l'usuari i organitzades en un sistema de qualitat basat en la norma ISO 9000-2000.

PRINCIPIS BÀSICS – VALORS FONAMENTALS:

El Servei de Biblioteca i Documentació considera els següents valors com la base sobre la qual construeix el seu estil de feina i que vol que impregnin tota la seva activitat:

- La voluntat de millora permanent i l'ús racional de les tecnologies més punteres i la innovació orientades a la satisfacció de les necessitats i expectatives dels usuaris.
- El respecte al caire humà dels treballadors i dels usuaris per damunt de consideracions estrictament tècniques i de pura rendibilitat econòmica.
- La dimensió social de la informació, la cultura i el coneixement considerant-los com un bé col·lectiu al qual tots els ciutadans tenen dret a accedir.
- El comportament ètic en l'exercici professional que prioritza sempre, per davant de l'èxit personal, els objectius de la institució.
- La gestió eficaç i responsable dels mitjans públics que ens són encomanats vetllant per la defensa de l'interès públic enfront de qualsevol interès particular o corporatiu.

- L'exercici d'un lideratge participatiu que potencia el compromís i la responsabilitat de tot el personal en la gestió del Servei.

Eixos estratègics d'acció

Context general

Aquest és el pla estratègic d'una època de transició del SBD durant el qual encara pesarà molt el condicionant del gran dèficit d'espai, ja que l'inici de la construcció de la Biblioteca Central està programat a partir de 2007 i no es podrà comptar amb ella abans de 2009.

Durant aquests quatre anys que abraça el pla, s'haurà d'intentar trobar solucions provisionals que suavitzin en la manera possible aquest dèficit i treballar en la planificació del nou espai i en la millora de tots aquells aspectes que no depenen directament de comptar amb espais adequats pel seu desenvolupament.

Els eixos estratègics d'acció s'enfocaran, sempre tenint en compte la limitació esmentada, a millorar els quatre grans punts febles estructurals que es diagnosticaren a l'avaluació:

- Dèficit d'espais i equipaments bibliotecaris.
- Plantilla inestable i sense reconeixement laboral.
- Inexistència d'un sistema estratègic de gestió.
- Dèficits en els serveis als estudiants

I mantenir i potenciar els punts forts que ja té el servei

- Alt nivell d'innovació i recursos electrònics
- Alta eficiència del personal
- Alta inversió en la col·lecció especialment la de publicacions periòdiques.
- Alta cobertura dels serveis als investigadors

El desenvolupament d'aquest pla estratègic ha de suposar la normalització del SBD, en aquells aspectes que no depenen directament de l'espai físic de manera que al 2008 compti amb una plantilla, una organització, uns mitjans tècnics i uns sistemes de gestió que puguin garantir l'equiparació amb la mitjana dels serveis bibliotecaris de les universitats de l'Estat espanyol. Així mateix ha de suposar la planificació de l'estructura, la posada en marxa i el funcionament futur del nou edifici de Biblioteca Central.

Eix de millora dels serveis als estudiants

Línies d'actuació (Per a cadascuna de les línies d'actuació s'indiquen, entre parèntesi, les dimensions de la biblioteca amb les quals es relaciona.)

- ❑ Augment i diversificació dels llocs d'estudi a les Biblioteques (4)
- ❑ Planificació dels nous equipaments i serveis que s'oferiran als estudiants a la Biblioteca Central. (4, 5)
- ❑ Establiment d'una política de col·leccions que garanteixi la total cobertura per part de la biblioteca de la bibliografia recomanada a tots els estudis de la UIB. (2)
- ❑ Dotació i millora d'equipaments informàtics i multimèdia a disposició dels estudiants a totes les biblioteques del campus. (4, 5)
- ❑ Ampliació dels horaris d'obertura de les biblioteques. (4,6)
- ❑ Ampliació i sistematització de la formació i la informació dels estudiants per a l'ús eficient de la Biblioteca. (1,2,5)
- ❑ Disseny i implantació d'un sistema de difusió selectiva de la informació bibliogràfica als estudiants. (2, 3, 5)
- ❑ Establiment d'un sistema de mesura de la satisfacció dels estudiants respecte dels serveis que reben del SBD. (6)
- ❑ Establiment i desenvolupament d'un pla de senyalització de les biblioteques. (4, 2)

Eix de millora dels serveis a la investigació

Línies d'actuació

- ❑ Creació i desenvolupament de la biblioteca digital científica de les Illes Balears (2, 3, 5)
- ❑ Establir un sistema de difusió selectiva de la informació bibliogràfica especialitzada (2, 3, 5)
 - Oferir un sistema d'alertes automàtiques de sumaris de revistes.
 - Fomentar la personalització com a usuari registrat del PDI
- ❑ Establir un pla de formació d'usuaris adreçat als investigadors. (1, 2, 5)

- ❑ Sistematitzar la comunicació amb els departaments i centres de cara a la detecció de necessitats informatives i l'avaluació dels productes bibliogràfics existents. (2, 5)
- ❑ Establir un sistema de mesura de la satisfacció del PDI respecte dels serveis que rep del SBD. (5)
- ❑ Establir una política que garanteixi el desenvolupament i l'avaluació de les col·leccions de bibliografia especialitzada: (2, 5)
 - Monografies
 - Revistes
 - Bases de Dades
- ❑ Reenginyeria dels processos de Préstec interbibliotecari per agilitzar la demanda i recepció de documents. (3, 5, 6)
- ❑ Planificació dels equipaments i serveis que s'oferiran a la docència i la investigació a la nova Biblioteca Central. (4, 5, 2)

Eix de desenvolupament de recursos humans

Línies d'actuació

- ❑ Establir i desenvolupar un pla integral de formació del personal del SBD (1, 5)
- ❑ Definir i desenvolupar un document de plantilla del SBD que estableixi les funcions, habilitats i reconeixement laboral dels diferents perfils de llocs de treball. (1, 6)
- ❑ Sistematitzar i desenvolupar la comunicació interna. (1, 6)
- ❑ Establir una política de prevenció de riscos laborals alineada a la general de la UIB. (1)
- ❑ Establir un sistema de mesura de la satisfacció del personal del SBD (1, 6)

Eix de millora de la gestió

Línies d'actuació

- ❑ Implantar i mantenir un sistema de gestió de la qualitat basat en la norma iso 9000. (6, 1)
- ❑ Crear i desenvolupar un Quadre de Comandament Integral que controli els principals indicadors estratègics del SBD. (6)

- ❑ Definir un contracte programa plurianual que lligui anualment la consecució d'objectius de servei amb l'obtenció de recursos financers i millores laborals en la línia del document de plantilla. (6, 1)
- ❑ Concretar en un pla anual els objectius i les actuacions que despleguin i concretin el pla estratègic a nivell operatiu. (6)
- ❑ Elaborar una memòria anual que doni compte de l'activitat del Servei i dels resultats respecte del pla d'actuació. (6)
- ❑ Dissenyar i desenvolupar un pla de màrqueting (6, 5)
- ❑ Establir un sistema de mesura de l'eficàcia i l'eficiència del Servei mitjançant la comparació amb els estàndards reconeguts per les organitzacions professionals i amb la resta de biblioteques universitàries de l'estat. (6)
- ❑ Establir un pla de desenvolupament de la tecnologia de gestió del SBD (5, 6, 4, 3)
 - Renovació del hardware
 - Desenvolupament d'INNOPAC
 - Adquisició de nou software
- ❑ Establir una política de col·laboració amb altres biblioteques universitàries i consorcis per dur a terme projectes cooperatius. (6, 5, 2, 3)
- ❑ Establir una política de proveïdors.

Eix de col·laboració amb la societat de les Illes Balears

Línies d'actuació

- ❑ Establir una política de projectes externs (6, 5)
- ❑ Establir una política de biblioteques associades (6, 2, 3, 5)
- ❑ Establir una política de donacions (2, 6)
- ❑ Consolidar la participació al Projecte CABIB (6, 2, 3, 5)
- ❑ Participar en els projectes transversals de la UIB. (6.,5)
- ❑ Col·laborar amb les organitzacions professionals i la resta del sistema bibliotecari de les Illes Balears. (5)