

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA Y SOCIEDAD, UN NUEVO RETO.

Grupo de Mejora de Biblioteca y Sociedad de la Biblioteca de la Universidad de Málaga.

García-Reche, Gregorio
Heredia Sánchez, Fernando
Pleguezuelos León, José Manuel
Acosta Mira, M. Dolores
Pérez Zalama, Clara
Blanco Carrillo, M. Ángeles
Martínez Galán, Pablo
Pulido Llamazares, Almudena

Resumen:

Se describe la trayectoria de la Biblioteca de la Universidad de Málaga en cuanto a su relación con la sociedad. Se parte de un proceso de evaluación iniciado en 2003, donde este aspecto se define como objetivo estratégico; a partir de ese momento se ponen en marcha acciones, incluidas en los diferentes planes de la Biblioteca, y donde destacan, como aspectos más relevantes, la constitución de un grupo de mejora dedicado a ello, la elaboración de un plan específico, la incorporación de aspectos clave en la Carta de Servicios y el diseño de procesos.

Son numerosos los resultados obtenidos, con acciones consolidadas y ampliamente aceptadas, con una valoración positiva, según se desprende del análisis de los indicadores de rendimiento y de percepción. Si bien, estos ponen de manifiesto que aún quedan aspectos por mejorar.

Palabras clave: sociedad, Biblioteca de la Universidad de Málaga, responsabilidad social.

Introducción

En el transcurso de los procesos de evaluación de la calidad, de desarrollo de planes estratégicos y operativos, así como de la aplicación del Modelo EFQM como base del sistema de gestión de la Biblioteca de la Universidad de Málaga, se detectaron áreas de mejora relacionadas con la sociedad que justificaron la necesidad de elaborar un plan de actuación específico dirigido a ella.

En el Informe Final de evaluación se plasman las acciones que con respecto a la sociedad se deben poner en marcha. Es de destacar lo numeroso de estas acciones, debido principalmente a las carencias detectadas.

Sin embargo, tras la experiencia de su puesta en marcha, se aprecia que no eran abordables en su totalidad y que algunas tocaban sólo tangencialmente la proyección social. Es de destacar la falta de referentes y de documentación, puesto que este asunto no había sido tratado de forma similar en otras bibliotecas de nuestro entorno.

XV JORNADAS BIBLIOTECARIAS DE ANDALUCIA

En aquel momento, diciembre de 2004, las prioridades enfocaban el esfuerzo a otras cuestiones como la dotación de recursos, normativas, orientación al usuario, etc.

Consideramos que el punto de partida fue positivo, ya que la aplicación del Modelo de referencia, EFQM nos permitió descubrir un aspecto que necesitábamos sistematizar (resultados en la sociedad) y nos orientó sobre cuestiones metodológicas (establecer objetivos, planificar, desarrollar, evaluar y mejorar) y factores críticos a tener en cuenta (medio ambiente, atención a discapacitados, definición de indicadores, servicios a colectivos externos a la Universidad de Málaga, implicación en el tejido social de la ciudad, proyección de la biblioteca en eventos profesionales y sociales, reconocimientos, etc.)

Las principales áreas de mejora quedaron recogidas en el Plan de Mejora de 2004, lo que suponía el compromiso de la Biblioteca de llevarlas a cabo. Ello lleva a plantear una metodología de trabajo centrada en dos aspectos, por un lado las que se dirigen a la biblioteca y su compromiso social (potenciar la celebración de exposiciones y la edición de catálogos de las mismas, acuerdos con entidades, etc.) y, por otro, en la biblioteca y el entorno económico (buscar financiación externa, desarrollar formulas de actuación consorciadas que repercutan en la totalidad de la sociedad, y mas concretamente en la sociedad andaluza, etc.)

Debido a las dificultades encontradas en el despliegue y atendiendo a la acción de mejora que precisaba la necesidad de disponer de personal suficiente para los servicios orientados a la sociedad, se vio necesaria una planificación específica y la creación de un grupo dedicado a ello.

En consecuencia, se establece como objetivo para 2008 la constitución de un grupo de mejora específico, con una composición transversal en cuanto al perfil de sus miembros, que nace de la reconversión de otro grupo de trabajo que se constituyó para la intervención de la Biblioteca en diferentes eventos de la Universidad (Jornadas de Puertas Abiertas y Feria de Jóvenes Emprendedores).

A nivel operativo, el Grupo se estructuró en dos subgrupos inicialmente para la elaboración del Plan Biblioteca y Sociedad (BiSoc). El resultado de su trabajo, tras ser debatido por el Grupo en su conjunto, es finalmente revisado por la Junta Técnica de la Biblioteca. Esta es la metodología que será empleada habitualmente.

A continuación se precisan los resultados que se espera obtener, la planificación realizada para ello, el despliegue realizado y la necesaria evaluación, revisión y mejora.

Resultados.

El trabajo del grupo BiSoc (Biblioteca y Sociedad), se anticipa a lo previsto y se inicia en diciembre de 2007. En su primera reunión, se definen tanto sus *objetivos operacionales* como sus *acciones operativas*, marcándose como prioridad la elaboración de un *Plan específico de Biblioteca y Sociedad (Plan BiSoc)*.

La finalidad del grupo BiSoc se concreta en dos planos complementarios:

- Colaborar en la planificación de todos los aspectos referidos a la relación entre Biblioteca y Sociedad contemplados en el *Plan Operativo de la Biblioteca de la Universidad de Málaga: Objetivos Estratégicos (2007-2010)*, y en los *Planes operativos anuales*.

XV JORNADAS BIBLIOTECARIAS DE ANDALUCIA

- Planificar y llevar a cabo directamente, o en colaboración, determinadas acciones estratégicas (exposiciones, catálogos, participación en Ferias y Jornadas, elaboración de un “boletín electrónico”, etc.).

Ambos aspectos se plasman en el Plan BiSoc, aprobado en junio de 2008.

En dicho Plan se realiza un *diagnóstico inicial* de la Biblioteca en su relación con la Sociedad, que comprende cuatro aspectos:

- a) Actividades de extensión cultural
- b) Cooperación y Alianzas. La cooperación empresarial
- c) La comunicación externa. Difusión de la BUMA
- d) Prestación de servicios a usuarios externos

Las *directrices* del Plan establecen que el mismo se desarrollará dentro de las competencias y funciones propias de la Biblioteca, definidas en su propia normativa, Carta de Servicios y en los Planes Operativos.

La cooperación con otras instituciones y especialmente con otros servicios de la UMA se constituye como un *principio rector* del Plan, siendo un *aspecto clave* el establecimiento de alianzas y acuerdos de colaboración con el tejido empresarial, profesional y asociativo de Málaga.

En el Plan se determinan dos facetas, cada una con sus propios objetivos estratégicos y acciones operativas:

A) Biblioteca y compromiso social. Extensión cultural y actividades sociales.

Entre sus *objetivos* podemos destacar: la difusión del Patrimonio Histórico, Documental y Bibliográfico de la UMA; el fomento de las Alianzas en el seno de la propia UMA y con otras bibliotecas e instituciones sociales y culturales; potenciar la presencia de la BUMA en foros, debates y acontecimientos culturales; adecuar los servicios habituales a aquellos colectivos con necesidades especiales, de ahí la intención de desarrollar un reglamento de atención específico para personas discapacitadas, etc.

Como *acciones* se recogen: la realización, al menos una vez al año, de una exposición, así como la edición de un catálogo; realizar actividades culturales en fechas significativas (Feria del Libro...); proponer un plan de eliminación de barreras arquitectónicas en la BUMA y de unas normas específicas de atención a personas con discapacidad, etc.

B) Biblioteca y entorno económico. Alianzas, cooperación y servicios al tejido empresarial y profesional malagueño.

Destacaríamos como *objetivos*: potenciar nuevas fuentes de financiación externa; obtener un mayor rendimiento y uso de los servicios y productos ofrecidos por la Biblioteca; la incorporación de colectivos sociales como usuarios de la BUMA, etc.

Entre otras *acciones*, podemos mencionar: la elaboración de un boletín informativo en formato electrónico (blog); la participación en Ferias, Exposiciones y Encuentros; la prestación de servicios de información bibliográfica y formación sobre recursos informativos; el fomento del Servicio de Obtención de Documentos, etc.

Para identificar adecuadamente los destinatarios de las acciones estratégicas se toma como referencia otros dos planes específicos de la BUMA: el Plan de

XV JORNADAS BIBLIOTECARIAS DE ANDALUCIA

Recogida de Expectativas de los Usuarios (Plan PREU) y el Plan de Comunicación (Plan HERMES), pero identificando con más precisión a los distintos grupos de interés, y añadiendo como Anexo tres directorios (de asociaciones e instituciones culturales, de empresas, y de colegios y asociaciones profesionales).

Enfoque y Despliegue

Los principales objetivos y acciones se han planificado y puesto en marcha como se describe a continuación.

1. Jornadas de Puertas Abiertas

En los mismos fundamentos del Grupo de Trabajo se recogía como una de sus actividades primordiales la participación en las *Jornadas de Puertas Abiertas* que la UMA ha institucionalizado cada primavera desde el año 2005, como herramienta fundamental de proyección hacia los potenciales alumnos que se forman en las aulas de los institutos de Bachillerato y FP de su entorno. La Biblioteca Universitaria no podía permanecer ajena a esta oportunidad de divulgación de sus servicios y es uno de los stands de Servicios Universitarios que los futuros estudiantes visitan en su ruta por la Institución.

Miembros del Grupo de Trabajo atienden el stand, dando la información requerida en general, y prestando especial atención a la divulgación de nuestros servicios entre el personal docente que acompaña al alumnado, informándole tanto de la posibilidad de visitas guiadas por las distintas instalaciones de la Biblioteca Universitaria, como del acceso vía Internet a nuestros recursos. También, se invita a este personal docente a cooperar en la formación de los futuros usuarios, tanto en el ámbito de la metodología de trabajo de la Biblioteca como en las posibilidades que ésta ofrece como fuente de información y referencia.

Durante los tres días que duran estas Jornadas, se ofrece información a más de 3.000 visitantes a través de distintos medios: folletos, presentaciones multimedia, acceso vía Internet a nuestros recursos, merchandising relacionado con nuestros servicios, etc.

2. Exposiciones

El objetivo es organizar o participar en actividades que den a conocer los recursos de la Biblioteca de la Universidad de Málaga. En el Plan de Operativo 2007-2010 se recoge expresamente la necesidad de la realizar exposiciones.

Durante el curso 2005-2006, en el contexto de nuestro Mapa de Procesos, se elabora un Manual del Procedimiento de Exposiciones, cuyo ámbito se enmarca dentro del Proceso Clave de Difusión y Expansión. En el mismo se contempla el diagrama de flujo y se describe el procedimiento a seguir, así como se indican los propietarios, las variables y los indicadores.

Desde el punto de vista organizativo nos encontramos dos posibles variables:

- Que la Biblioteca Universitaria sea la organizadora o sea parte integrante del comité organizador para lo cual deberá tener en cuenta procesos como: agenda, espacios expositivos, existencia de vitrinas o paneles expositores, transporte, seguros, montaje e instalación, publicidad, carteles, invitaciones, organización de la inauguración etc.

XV JORNADAS BIBLIOTECARIAS DE ANDALUCIA

- Que la organización de la exposición sea externa para lo cual, una vez que se aprueba el préstamo, se prepara los materiales con la documentación necesaria y los seguros correspondientes.

La Biblioteca Universitaria ha organizado diferentes exposiciones que muestran el interés por la difusión del su patrimonio, algunas desde bibliotecas de centro y otras por parte del Servicio. Por ejemplo:

- Exposición Bibliográfica "Biblioteca Arte y Letras". Biblioteca General. (Febrero - Abril de 2007)
- "La integración por la palabra". Exposición de fondos bibliográficos de la Universidad de Málaga. Edificio del Rectorado (27 de mayo al 15 de junio de 2008).

Así mismo la Biblioteca Universitaria también ha difundido sus fondos colaborando en con otras instituciones. Los ejemplos más recientes son:

- Exposición sobre Linneo: Jardín Botánico de la Concepción. Academia Malagueña de Ciencias (16 de Enero al 24 de febrero 2008).
- Darwin. Jardín Botánico de la UMA. Academia Malagueña de Ciencias (23 abril al 22 de mayo 2009)

Hasta el momento la Biblioteca ha participado en un total de 10 exposiciones (<http://www.biblioteca.uma.es>, Eventos y Congresos) y desde el curso 2006-2007 se cumple con el objetivo de realizar al menos una exposición al año.

Como complemento o alternativa a estas actividades se contempla la posible utilización de la página Web de la Biblioteca para la realización de exposiciones virtuales.

3. Edición de catálogos

El plan BiSoc presenta la edición de catálogos como una acción estratégica. Esto ya se venía realizando con anterioridad a la redacción del Plan pero, con su puesta en marcha, quedó establecido como fundamental para proyectarse hacia la sociedad.

En abril de 2004, la Biblioteca Universitaria incluyó un nuevo **catálogo electrónico** en JÁBEGA denominado "Efeméride del mes", en donde mensualmente se recopilaban las publicaciones existentes en la Biblioteca Universitaria relacionadas con una persona, una obra, un acontecimiento, etc.

En 2009 la orientación de este nuevo catálogo cambió y pasó a dedicarse, bimestralmente, además a personas o instituciones cuyas donaciones hubiesen contribuido a enriquecer la colección bibliográfica de la Biblioteca de la Universidad de Málaga. En concreto, uno de los últimos ha sido el dedicado a la donación de la biblioteca de la Academia Malagueña de Ciencias.

Asimismo se han realizado dos **catálogos impresos** correspondientes a sendas exposiciones organizadas por la Biblioteca Universitaria.

En 2004 se editó *Picasso en la Universidad de Málaga : catálogo bibliográfico*, con motivo de la exposición organizada para rendir homenaje a este malagueño universal.

XV JORNADAS BIBLIOTECARIAS DE ANDALUCIA

En 2008 se realizó el catálogo denominado *La integración por la palabra*, correspondiente a la exposición realizada en conmemoración por el Año Europeo del Diálogo Intercultural.

Para la realización de ambos se pidió, desde Coordinación, la cooperación de las Bibliotecas de Centro en la selección de las obras. También se contó con otros servicios de la Universidad -el Centro de Tecnología de la Imagen y el Servicio de Publicaciones- para el diseño y la edición, contribuyendo así a vincular la Biblioteca con otros servicios.

4. Accesibilidad

Proporcionar un acceso igualitario para todos es un compromiso de la Biblioteca Universitaria. Así pues, el Grupo BiSoc estudia acciones que se podrían llevar a cabo, con respecto a los usuarios con discapacidad, para facilitarles el acceso a los servicios bibliotecarios.

Se está considerando una serie de propuestas al Reglamento de la Biblioteca para acercarla a los usuarios que debido a su discapacidad (sensorial, física, etc.) tengan dificultad para hacer uso de sus instalaciones y servicios. Algunas de las propuestas son: atención individualizada a aquellas personas que lo demanden, prolongar la duración de los plazos de préstamo o la revisión y dotación, en su caso, de instalaciones adecuadas, etc.

Asimismo, otra acción puesta en marcha por parte del Grupo, ha sido la de contactar con el Servicio de Apoyo al Alumnado con Discapacidad de la Universidad de Málaga, para que faciliten datos estadísticos, indiquen las posibles medidas a realizar que consideren oportunas y orienten al personal bibliotecario en la atención a los usuarios con discapacidad mediante cursos de formación.

5. Blog

Dentro del Plan Operativo Anual de la Biblioteca Universitaria 2009 se recoge la idea de iniciar la publicación de una revista digital en forma de blog. Aprovechando la flexibilidad que ofrecen las herramientas web 2.0 se pretende conseguir una mayor visibilidad y acercamiento de los productos y servicios ofrecidos por la Biblioteca a la sociedad en general.

Se encuentra accesible desde el mes de junio en la página Web de la Universidad, así como desde la Web de la Biblioteca Universitaria. Se ha habilitado como canal de participación de la comunidad universitaria y como medio de comunicación y participación. Se han previsto post dedicados a bibliotecas de centro, servicios generales, servicios bibliotecarios, noticias en prensa, etc.

En cuanto a su estructura, el blog se compone de cabecera; una columna lateral con distintas herramientas: un traductor, botón de suscripción, apartado de etiquetas, imágenes de nuestras bibliotecas, localizador de visitas, etc.; y un contenido central con las noticias destacadas.

6. Publicaciones del personal de la biblioteca

Se ha potenciado la implicación del personal de la Biblioteca en la publicación de trabajos y artículos, al contemplarlo como un instrumento para la proyección social de la labor desarrollada, además de considerarlo muy positivo por distintos factores: motivación, alineación con la política y estrategia de la Biblioteca, reconocimiento de la labor realizada, etc.

XV JORNADAS BIBLIOTECARIAS DE ANDALUCIA

Especialmente, se ha apoyado la elaboración de trabajos para su publicación, principalmente por parte de los miembros de los Grupos de Mejora, que son, en definitiva, los que han trabajado directamente en los proyectos considerados *a priori* como buenas prácticas y reconocidos más tarde como tales por los comités científicos o editoriales de las publicaciones donde se incluyeron.

Las publicaciones están recopiladas en la Web de la Biblioteca (<http://www.uma.es/ficha.php?id=74785>), donde se citan actualmente 42 trabajos, la mayoría correspondiente a artículos, aparecidos en revistas profesionales o actas de congresos, y catálogos.

Los resultados de esta actividad se consideran muy positivos, entendiéndose además que se trata de un trabajo añadido que requiere de una gran dosis de implicación con la Biblioteca y una gran motivación.

7. Participación en eventos profesionales

Este apartado presenta características similares al anterior en cuanto a sus planteamientos y objetivos. El apoyo para que los miembros de la plantilla participen tanto en la organización de eventos profesionales, como en la presentación de ponencias o comunicaciones, con el objeto de la citada proyección social de la Biblioteca, ha tenido unos resultados que se consideran positivos.

Igualmente, en la Web de la Biblioteca (<http://www.uma.es/ficha.php?id=74455>) se recopilan estas acciones. Destaca la participación en comités organizadores y en comités científicos, en nueve ocasiones en cada tipología; así como en los eventos organizados por la propia biblioteca, con seis, y en aquellos organizados por otras instituciones u organizaciones, con siete colaboraciones hasta el momento.

8. Ampliación de horarios

El objetivo, tal como se recoge en el Plan Operativo 2007-2010 y en los planes anuales, es la ampliación horaria de apertura de la Biblioteca dirigida a los distintos sectores de la comunidad universitaria y a la sociedad en su conjunto con el fin de ofrecer una mayor prestación y calidad del servicio.

Se trata de una demanda constante realizada a través de los órganos de representación y los canales de comunicación de la propia Universidad y de la Biblioteca. Se llevó a cabo por primera vez en el curso 1996-1997 con la apertura nocturna de las instalaciones de la Biblioteca General en los periodos de exámenes.

Para la realización de este proyecto fue necesario determinar calendarios, definir las instalaciones disponibles, contratar personal cualificado para cubrir el servicio: atención a usuarios, conserjería, seguridad, limpieza; y por último determinar los canales de comunicación para la difusión del servicio: tablones de anuncios, página Web, y medios de comunicación internos y externos.

Fue preciso también contar con la aprobación del Equipo de Dirección de la Biblioteca y del Equipo de Gobierno de la Universidad y crear alianzas con otros órganos como: el Vicerrectorado de Innovación, el Vicerrectorado de recursos humanos, Gerencia, y el Gabinete de Comunicación.

La demanda que se produce hace que en durante el curso 2005-2006 se amplíe también a los fines de semana y festivos de dicho periodo, uniéndose a esta oferta de horarios especiales las Bibliotecas de Ciencias y de Económicas.

XV JORNADAS BIBLIOTECARIAS DE ANDALUCIA

En el mismo curso se implanta la apertura de los sábados lectivos en la Biblioteca General.

Por último señalar que es habitual que durante los meses de verano permanezcan abiertas, durante la mañana y la tarde, las instalaciones de la Biblioteca General y de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Todo ello ha supuesto que la Biblioteca universitaria alcance 157 horas de apertura media semanal y un total de 237 días al año.

9. Repercusión en la prensa.

Entre las acciones propuestas por el grupo de trabajo para pulsar el impacto de las actividades de la Biblioteca en el entorno social más inmediato, se vio la necesidad de analizar la repercusión en la prensa de dichas actividades, como reflejo más palpable de la proyección social de nuestro trabajo.

La idea consistía en hacer un dossier de prensa, tomando como base las tres cabeceras locales más importantes de Málaga: el *Diario Sur*, *La Opinión de Málaga* y *Málaga Hoy*. Dicho dossier debía incluir todas las noticias o referencias que afectaran a la Biblioteca de la Universidad de Málaga.

En cuanto a los resultados obtenidos en ese análisis, vemos que el periódico que informa más cumplidamente de las actividades de la UMA, y por ende de la Biblioteca Universitaria, es el *Diario Sur*, y muy especialmente el suplemento *Crónica Universitaria*, que se publica los martes durante el período lectivo. El resto de los periódicos prácticamente sólo se hace eco de acontecimientos señalados, como la apertura nocturna de las Bibliotecas en período de exámenes. En los últimos meses contamos además, en la edición digital del *Diario Sur* con el canal universitario *Umálaga*, que aglutina todas las noticias referidas a la UMA, incluyendo la versión en PDF de los últimos números de *Crónica Universitaria*.

En lo que respecta al contenido, además de las noticias ya mencionadas sobre horarios de apertura extraordinarios, encontramos dos grupos principales de referencias: las puramente descriptivas de alguna biblioteca, incluidas en reportajes sobre centros universitarios concretos, y las que anuncian la introducción de nuevos servicios prestados por la Biblioteca Universitaria.

Como conclusión, observamos que existe presencia de la Biblioteca Universitaria en la prensa local y que consolida un espacio propio, especialmente en el marco de los recursos informativos que sobre la UMA ofrece el *Diario Sur*.

10. Servicios a usuarios externos: préstamo interbibliotecario, catálogos colectivos, Web, servicios a antiguos alumnos, profesores jubilados, colegios profesionales, etc.

Uno de los requerimientos que recibe la BUMA de la sociedad malagueña en general, y de colectivos específicos de nuestro entorno en particular, es el acceso a nuestros fondos y servicios para personas que, aunque no tienen vinculación directa ya con la Universidad, sí realizan una labor investigadora y docente que requiere de nuestra colaboración.

Se define la *prestación a usuarios externos* como el conjunto de acciones encaminadas a facilitar el acceso a los fondos y servicios de la BUMA, a la sociedad en general y especialmente a aquellos colectivos que son objetivo de especial atención bien por sus dificultades inherentes bien por su significación

XV JORNADAS BIBLIOTECARIAS DE ANDALUCIA

en el entorno social malagueño. Es la responsabilidad social derivada del peso específico que como institución cultural tiene la BUMA la que lleva a articular mecanismos para lograr prestar servicios documentales a tales usuarios. Alguna de las acciones aunque se viene realizando desde tiempo atrás se ha mejorado y ampliado. Es el caso del Préstamo interbibliotecario, con un número cada vez mayor de bibliotecas participantes y que incluye a empresas, a través de sus bibliotecas o centros de documentación. Además, las mejoras del programa, la gestión económica centralizada del mismo y le existencia de un formulario Web que facilita su uso a centros o usuarios externos que no cuenten con el programa, hacen más visible el servicio.

El contacto primero de este usuario externo es normalmente a través de un catálogo y en ese sentido la inclusión en los catálogos colectivos como CBUA, REBIUN, DOCUMAT, etc., accesibles vía Web también facilitan la difusión de los fondos a nivel regional y nacional. La página Web de la BU, otro punto de conocimiento de los servicios ofrecidos, es constantemente mejorada y actualizada.

Los servicios tradicionales se amplían a colectivos como profesores jubilados, miembros de la Asociación de Antiguos Alumnos, miembros de Colegios Profesionales y otros colectivos que han firmado convenios de colaboración con la Universidad de Málaga. Igual ocurre con las visitas guiadas que, desde hace tiempo realizadas con estudiantes de secundaria o visitantes de otras Universidades, se amplían a colectivos sociales de manera que tras este primer contacto se conozcan los servicios que podemos ofrecer.

También se ofrecen servicios como pueden ser la formación de usuarios en el uso de recursos específicos, la difusión selectiva de información o las alertas informativas, a grupos de usuarios concretos, en función de su área de interés.

Evaluación

La revisión de todo ello queda plasmada en las actas de las reuniones, en el informe de seguimiento de los planes anuales, en las fichas de indicadores y en las memorias de cursos.

Esta será la base para aprender a partir de lo realizado y emprender nuevas acciones de mejora, que volverán a recopilarse en los correspondientes planes y, de esta manera, emprender un nuevo ciclo de mejora.

Los logros conseguidos tras el primer ciclo pueden considerarse positivos, si bien, se descubre todo el trabajo que le resta realizar a la Biblioteca en este sentido.

Los indicadores utilizados por la Biblioteca Universitaria que tienen que ver con los resultados en la sociedad son los siguientes:

- Jornadas de Puertas Abiertas de la Universidad
 - N° de visitantes de las Jornadas
 - N° folletos repartidos
- Exposiciones
 - N° de exposiciones en las que se participa
 - N° de exposiciones organizadas
- Edición de catálogos
 - N° de catálogos que se realizan
- Accesibilidad
 - N° de actuaciones
- Web

- N° de cambios
- N° de visitas
- Blog
 - N° de post
 - N° de comentarios
 - N° de visitas
- Publicaciones del personal de la biblioteca
 - N° publicaciones
- Participación en eventos profesionales
 - N° de personas
 - N° de eventos
- Ampliación de horarios
 - Media de horas de apertura semanal.
 - N° de días de apertura de la biblioteca
- Repercusión en la prensa
 - N° de noticias aparecidas
- Servicios a usuarios externos
 - N° de visitas a la BU
 - N° de usuarios externos registrados
 - N° peticiones PI (como biblioteca prestataria)
- Encuesta a usuarios: preguntas relacionadas con temas sociales

Conclusiones

Los conceptos de proyección social o responsabilidad social de la Biblioteca de la Universidad de Málaga se comienzan a considerar como necesarios en el año 2003, al tomar como referente el Modelo de Excelencia EFQM en su proceso de evaluación.

Esto permitió definir áreas de mejora relacionadas con aspectos sociales e iniciar una serie de acciones, debidamente planificadas, para conseguir los objetivos específicos.

El trabajo desarrollado no ha sido fácil, especialmente por la falta de precedentes y referentes. No obstante, el punto de inflexión se sitúa en el año 2008 cuando se constituye un Grupo dedicado a ello y se elabora un plan específico: Plan BiSoc.

Esto supone una sistematización del trabajo, estableciendo los resultados que se espera conseguir, tanto por parte del Grupo, como de la puesta en marcha del Plan. Todo ello englobado en dos aspectos generales: el compromiso social y el entorno económico.

Como consecuencia, se ha potenciado la proyección a través de la participación en eventos propios o externos, exposiciones, publicación de catálogos y publicación de trabajos; se ha actuado para facilitar un acceso igualitario; se ha favorecido la participación del usuario en la gestión; la extensión de servicios a la sociedad, etc.

Es necesaria la evaluación de todas estas acciones y medir tanto los indicadores de rendimiento que se han definido, como los de percepción, para ir aprendiendo y mejorando. También, es preciso avanzar en aspectos tales como el seguimiento a largo plazo de los nuevos indicadores, realización de encuestas a la sociedad (diferenciadas de las de usuarios), concreción de alianzas con otras bibliotecas y otras organizaciones, comparaciones y estudios de benchmarking.

XV JORNADAS BIBLIOTECARIAS DE ANDALUCIA

La trayectoria recorrida se considera positiva y válida, si bien es necesario, además de lo apuntado, consolidar los logros y ampliar objetivos.

Bibliografía

ALÒS-MONER, Adela d'. (2001). "El profesional del siglo XXI al servicio de la sociedad y de las organizaciones". *El profesional de la información*, 1 (12), 26-29. Disponible en:

<http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2001/diciembre/6.pdf>

[Consulta: junio 2009]

ANGLADA I DE FERRER, Lluís M. (2006). "Colaboraciones y alianzas: la inteligencia social aplicada a las bibliotecas universitarias". *Anales de documentación*, 9, 7-15.

Disponible en: <http://revistas.um.es/analesdoc/article/viewFile/1851/1851>

[Consulta: junio 2009]

ASOCIACIÓN NACIONAL DE UNIVERSIDADES E INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR. "Manual para la integración de personas con discapacidad en las instituciones de educación superior". Disponible en:

http://www.uc3m.es/portal/page/portal/orientacion_personal_participacion/PIED1/informacion_discapacidad/documentos_interes/educacion_inclusion/Manual_universidad_incluyente.pdf [Consulta: junio 2009]

FERRER GUTIÉRREZ, Ángeles; PÉREZ PULIDO, Margarita. (1998). " La Universidad busca clientes: proyecto de implantación de un nuevo servicio de información para la empresa en Extremadura". *FESABID 98: Jornadas Españolas de Documentación* (6. 1998. Valencia).

Disponible en: http://fesabid98.florida-uni.es/Comunicaciones/A_Ferrer.htm

[Consulta: junio 2009]

FUENTES ROMERO, Juan José. (2004). "Biblioteca y sociedad: la biblioteca en la sociedad de la información". *Boletín de la ANABAD*, 54 (1-2), 815-820.

Disponible en: <http://www.anabad.org/archivo/docdow.php?id=206> [Consulta: junio 2009]

GALLO LEÓN, José Pablo; GARCÍA SÁENZ DE TEJADA, Clara. (2004). "Bibliotecas y personas discapacitadas: la experiencia de la Biblioteca Regional de Murcia". *Boletín de la ANABAD*, 54, (1-2), 102-114.

Disponible en: <http://www.anabad.org/archivo/docdow.php?id=144> [Consulta: junio 2009]

GÓMEZ HERNÁNDEZ, José Antonio. (2007). "El carácter emprendedor y social en la profesión bibliotecaria".

Disponible en: http://eprints.rclis.org/archive/00011005/01/El_car%C3%A1cter_emprendedor_y_social_NOTA_THINKEPI_2008_GOMEZ.pdf [Consulta: junio 2009]

GÓMEZ HERNÁNDEZ, José A. (2002). "Formación de hábitos lectores y extensión cultural". *Gestión de bibliotecas. Murcia: DM, 2002.*

Disponible en:
<http://www.um.es/qtiweb/jgomez/bibesp/intranet/204serviciosd2002.PDF>
[Consulta: junio 2009]

HERRERA MORILLAS, José Luis (2000). "Exposiciones: cómo mostrar los contenidos". *Congreso Universitario de Ciencias de la Documentación (1º. 2000. Madrid)*. Disponible en:
<http://www.ucm.es/info/multidoc/multidoc/revista/num10/paginas/pdfs/jlherrera2.pdf> [Consulta: junio 2009]

Herrera Morillas, José Luis; Pérez Pulido, Margarita. "La función social en las bibliotecas universitarias españolas: planes, usuarios y actividades". *Jornadas Españolas de Documentación (11. 2009. Zaragoza)*. Disponible en:
http://www.fesabid.org/zaragoza2009/Libro_Actas_Fesabid_2009.pdf [Consulta: junio 2009]

MENESES TELLO, Felipe. (2005). "Biblioteca y sociedad: reflexiones desde una perspectiva sociológica". *Revista interamericana de bibliotecología*, 28 (2), 117-133.
Disponible en:
http://eprints.rclis.org/archive/00008944/01/biblioteca_y_sociedad.pdf
[Consulta: junio 2009]

PÉREZ PÉREZ, José Raúl. (1998). Una Biblioteca para discapacitados. Salamanca: Universidad pontificia de Salamanca, 1998

PERNAS LÁZARO, Elena; ALMEIJEIRAS SÁIZ, Cristiana (coordinadores). (2003). "Bibliotecas públicas y comunidad sorda". *Educación y biblioteca. No. 138, 2003, pags. 49-125*.
Disponible en:
http://sid.usal.es/idocs/F8/ART6277/DOSSIER_Comunidad_Sorda.pdf
[Consulta: junio 2009]

QUÍLEZ SIMÓN, Pedro. (2004). "La difusión de la cultura local: proyecto de exposiciones itinerantes de la Biblioteca regional de Murcia". *ANABAD*, 54 (1), 193-202.
Disponible en: <http://www.anabad.org/archivo/docdow.php?id=170> [Consulta: junio 2009]

QUÍLEZ SIMÓN, Pedro (1999). "Propuesta metodológica para la evaluación de las actividades culturales en las bibliotecas públicas". *Boletín de la ANABAD, Tomo 49, Nº 3-4, 1999, pags. 509-520*.
Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=51180>

SALINAS DE FRÍAS, Ana. (2007). "Bibliotecas universitarias ante la sociedad. Iniciativas, proyectos y servicios de las bibliotecas universitarias andaluzas y su repercusión social" [mesa redonda]. *Jornadas Bibliotecarias de Andalucía (14. 2007. Antequera, Málaga)*.
Disponible en: <http://www.aab.es/pdfs/jba14/Salinas.pdf> [Consulta: junio 2009]

XV JORNADAS BIBLIOTECARIAS DE ANDALUCÍA

SANTILLÁN-RIVERO, Emma; VALLES-VALENZUELA, Javier. (2004). "Las bibliotecas nacionales y los servicios para discapacitados". *Anales de documentación* No. 7, 2004, 231-239.

TORRES SANTO DOMINGO, Marta. (2005). "La función social de las bibliotecas universitarias". *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, (80), 43-70.

Disponible en: <http://www.aab.es/pdfs/baab80/80a2.pdf> [Consulta: junio 2009]

UNIVERSIDAD CARLOS III DE MADRID. "Servicios especiales para usuarios con discapacidad". Disponible en:

<http://turan.uc3m.es/uc3m/serv/BIB/GRAL/discapacitados.html> [Consulta: junio 2009]

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA. Biblioteca Universitaria (Grupo de Comunicación). (2007). "Estrategias de acercamiento entre biblioteca universitaria y sociedad: "el Plan Hermes" de la Biblioteca de la Universidad de Málaga". *Jornadas Bibliotecarias de Andalucía (14. 2007. Antequera, Málaga)*.

Disponible en: <http://www.aab.es/pdfs/jba14/Comunicaciones/Mejora.pdf> [Consulta: junio 2009]

VILLADÓNIGA GÓMEZ, José Carlos. "Eliminación de barreras para el acceso a la información y la documentación en el ámbito universitario: Biblioteca accesible para personas con discapacidad". Disponible en el Observatorio de Calidad de la Junta de Andalucía, Buenas Prácticas, Banco de Buenas Prácticas, Documentación, Mejores Sugerencias:

<http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/omsp/Welcome.do>

[Consulta: junio 2009]

Documentos propios: <http://www.uma.es/ficha.php?id=63561>