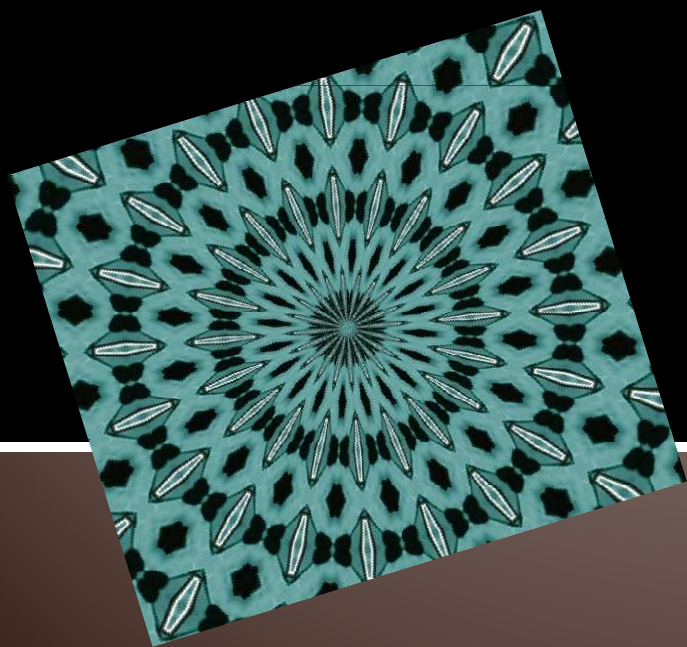


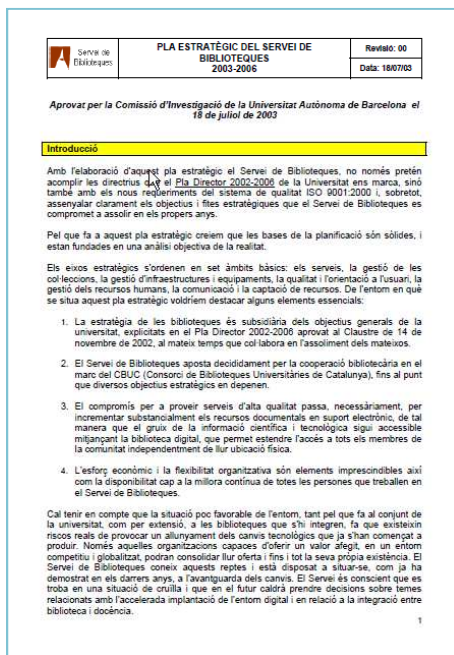
# *Pla estratègic del Servei de Biblioteques 2011-2014*



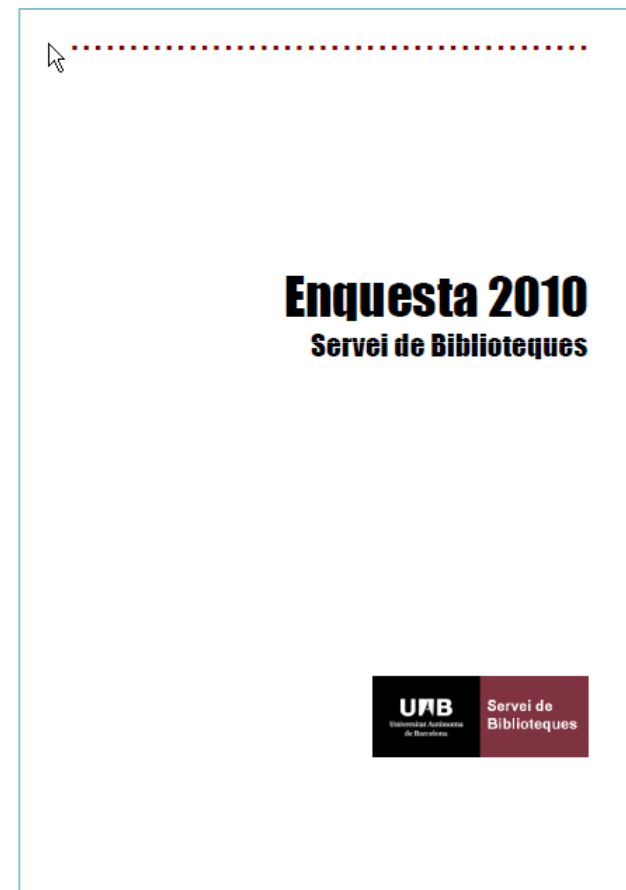
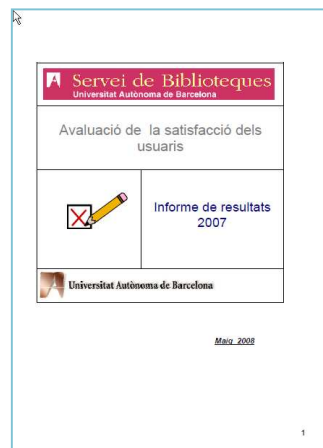
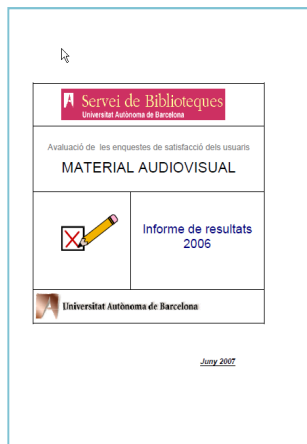
Joan Gómez Escofet  
Director del Servei de Biblioteques  
21 de juny de 2011

# Antecedents

- Més de 20 anys de gestió per objectius
- Plans estratègics previs: 2003-2006 i 2008-2010

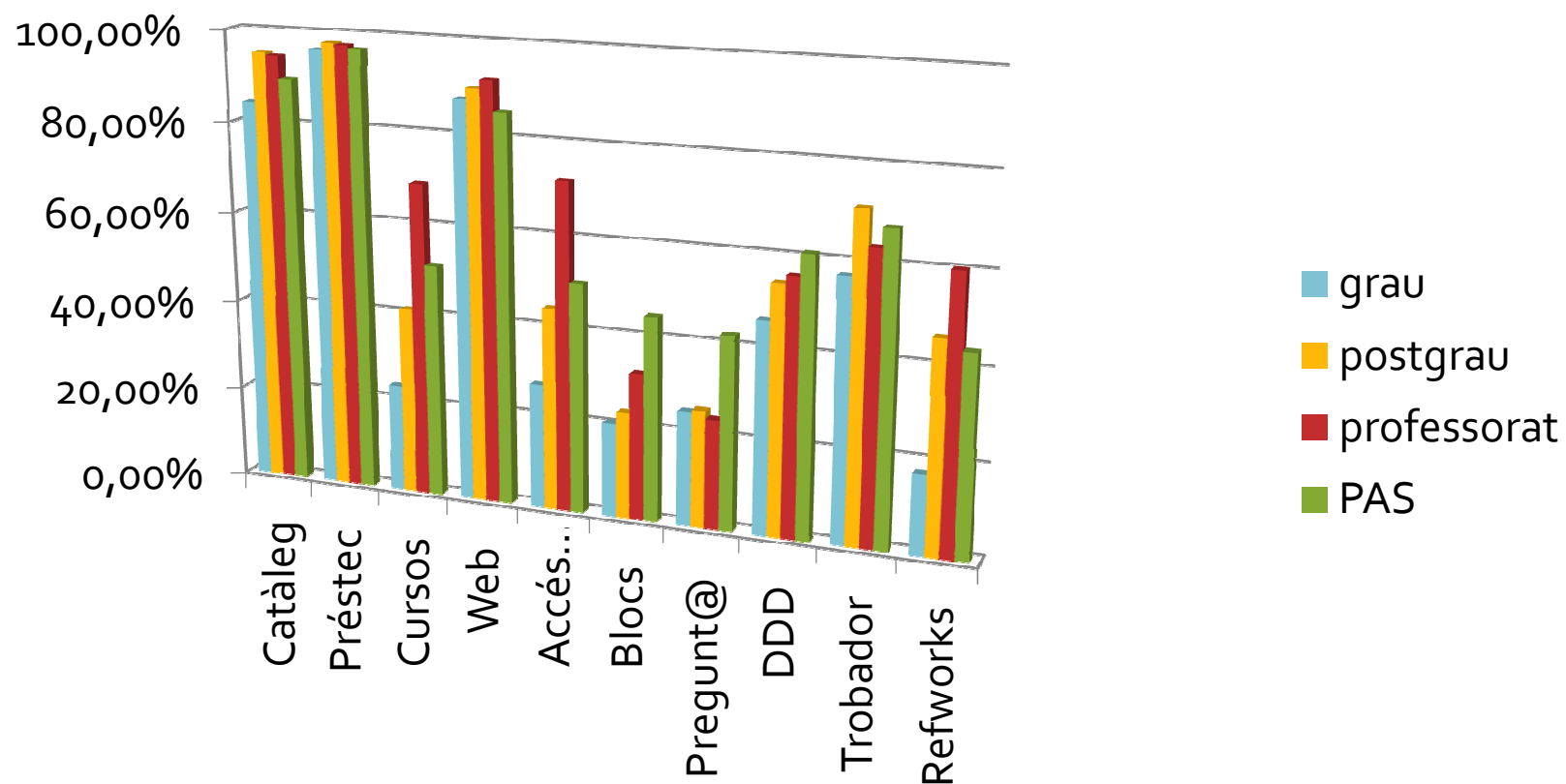


# Enquestes de satisfacció



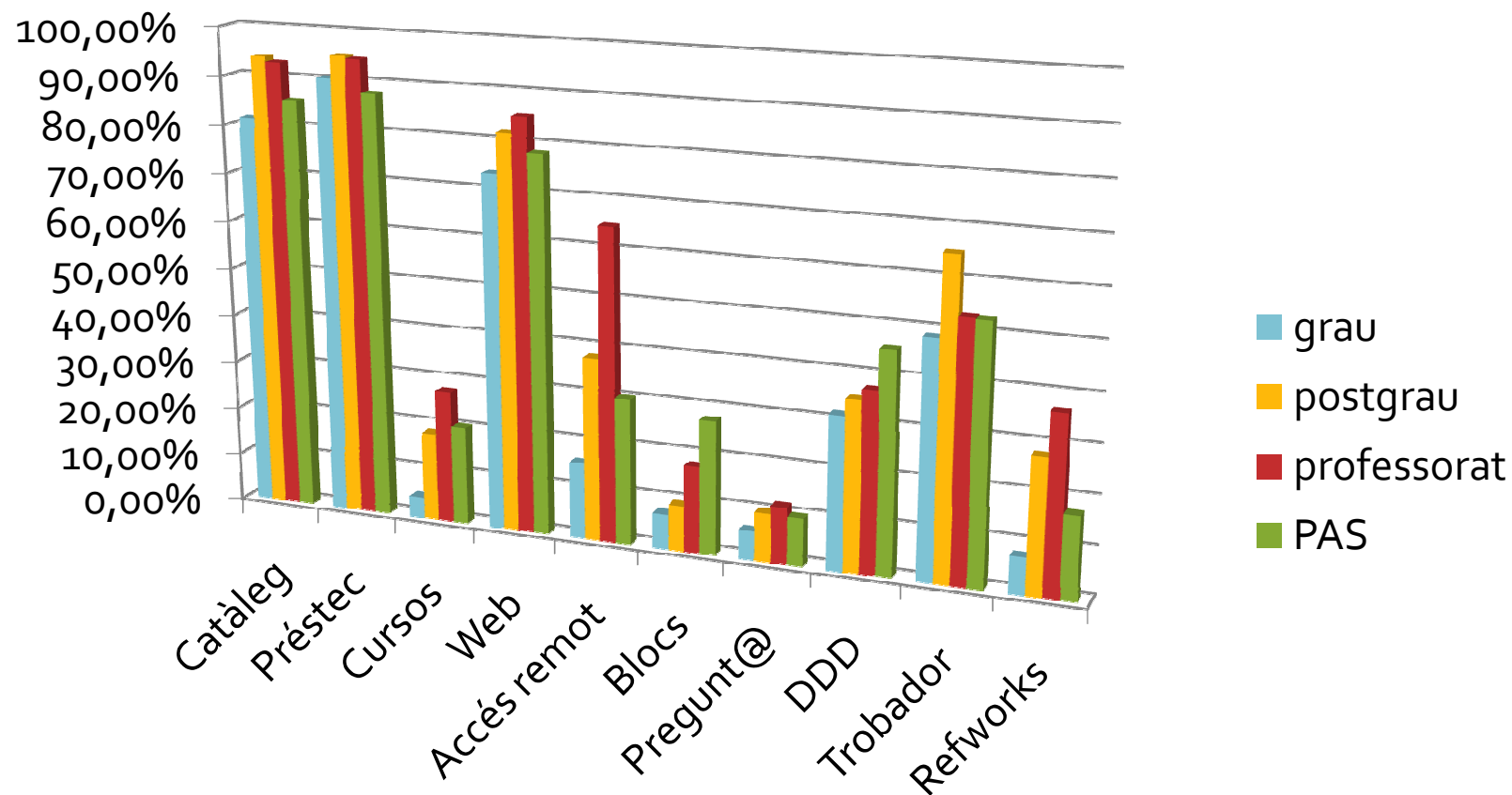
# Enquesta 2010

## Coneixement dels serveis



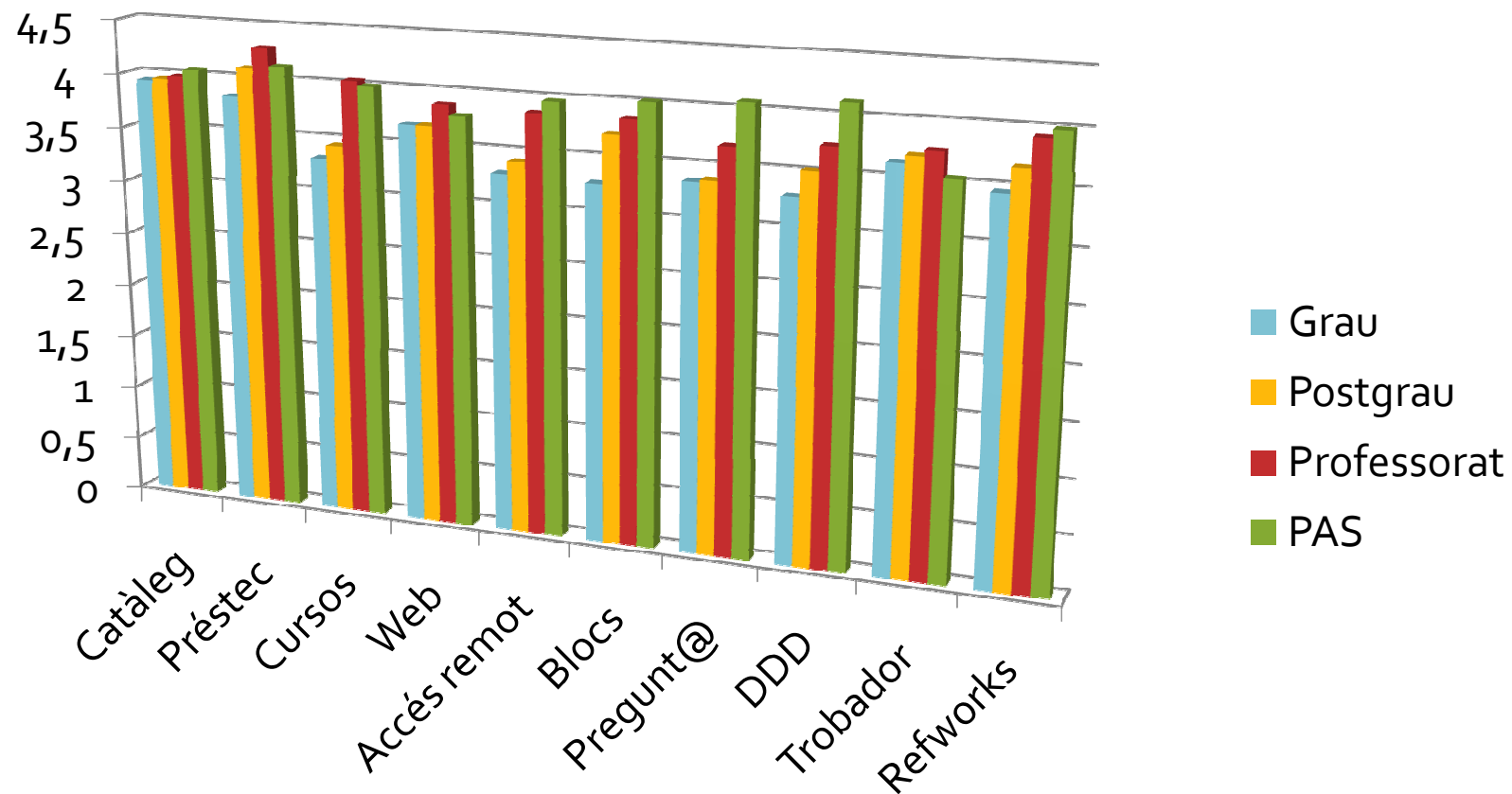
# Enquesta 2010

## Ús dels serveis

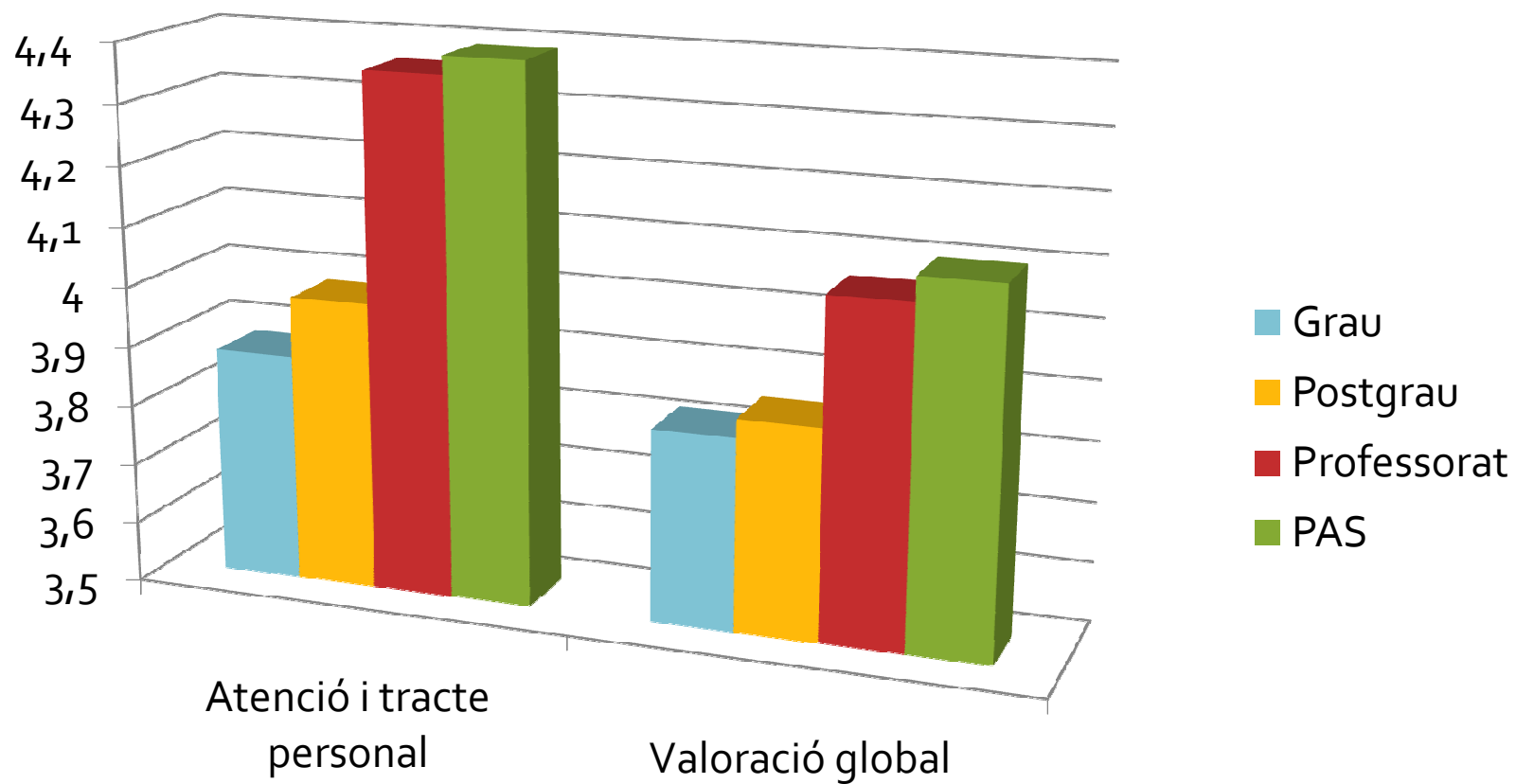


# Enquesta 2010

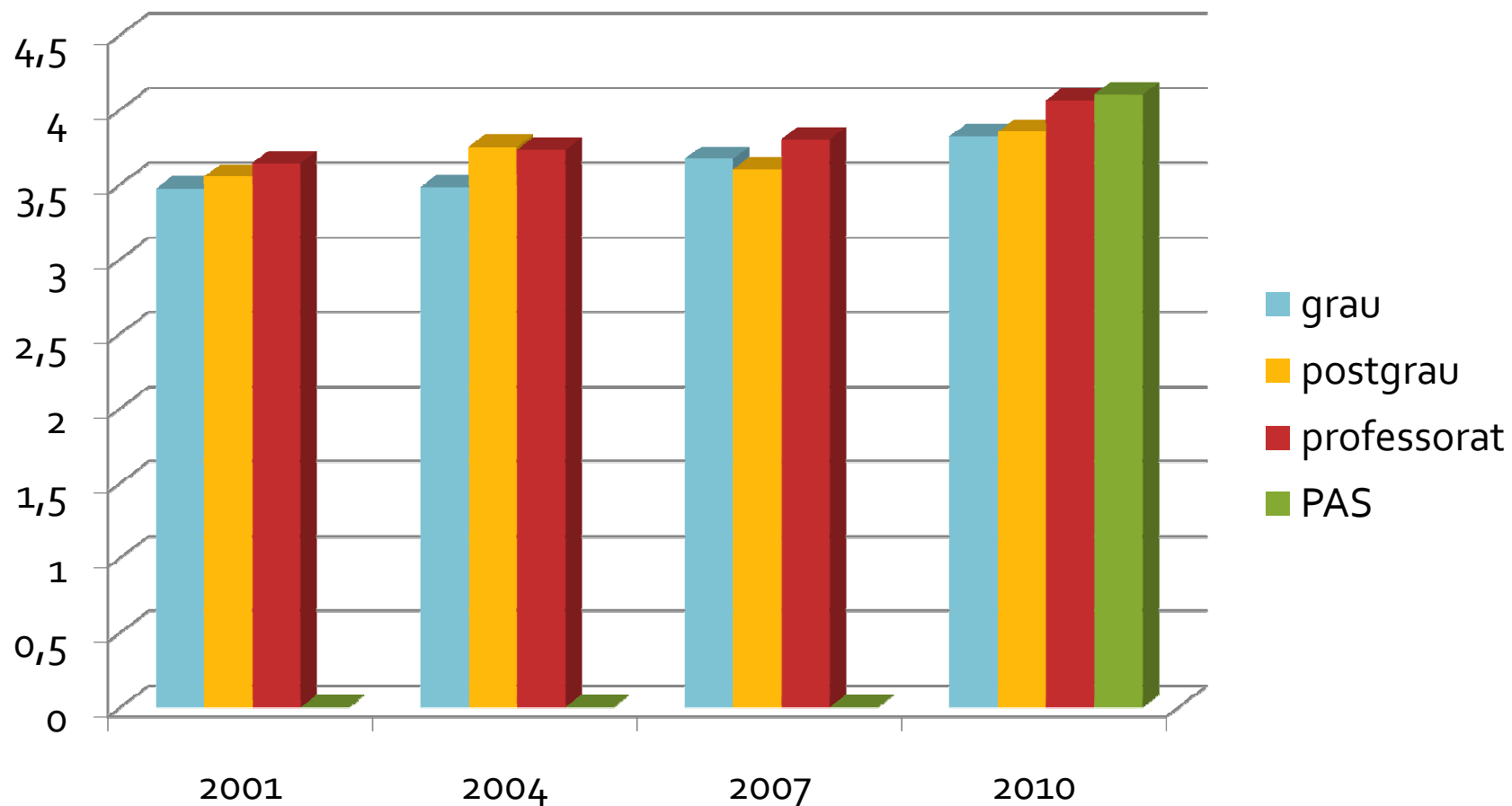
## Valoració dels serveis



# Valoració general



# Evolució de la satisfacció global





# Procés d'elaboració del Pla estratègic 2011-2014

## 2010

### Juny

- ☒ Disseny de la metodologia

### Juliol- Octubre

- ☒ Estudi d'altres plans estratègics i d'articles sobre noves tendències en planificació bibliotecària.

## Novembre-Desembre

- ☒ Realització de l'enquesta de satisfacció d'usuaris.
- ☒ Anàlisi de documentació:
  - ☐ Avaluació del Pla estratègic del SdB 2007-2010
  - ☐ Resultat de l'enquesta de satisfacció d'usuaris del SdB 2010
  - ☐ Pla director UAB 2010-2012
  - ☐ Objectius de la Gerència 2011
  - ☐ Objectius CBUC 2011

# Procés d'elaboració del Pla estratègic

## 2011-2014

### 2011

#### Gener – Febrer

- ☑ Tres sessions participatives amb usuaris per tal de copsar les seves necessitats: alumnes, professors i investigadors i responsables de l'àmbit gerencial.
- ☑ Determinació de les línies estratègiques.

#### Març

- ☑ Desenvolupament de les quatre línies estratègiques.
- ☑ Redacció del Pla

### Abril - Juny

- ☑ Presentació a la Comissió d'Investigació de la Universitat
- ☐ Revisió del document per l'Equip de Govern de la Universitat
- ☐ Aprovació per la Comissió d'Investigació de la Universitat

# Missió

La Missió del SERVEI DE BIBLIOTEQUES és proveir de **recursos** informatius i **serveis** de màxima qualitat en funció dels objectius d'excel·lència de la UAB en l'educació, la recerca, la innovació i la transferència de coneixement.

# Visió

Les biblioteques de la UAB són el millor **aliat digital** per a l'assoliment dels objectius d'excel·lència de la UAB en l'educació, la recerca, la innovació i la transferència de coneixement.

# Valors

## **Orientació a l'usuari**

- La satisfacció de les necessitats i expectatives dels nostres usuaris és l'eix central de les nostres activitats

## **Millora contínua**

- Innovació i cerca sistemàtica de la millora de l'eficiència i l'eficàcia
- L'excel·lència l'assolim amb el treball en equip i la cooperació bibliotecària

# Eixos estratègics

## *L'eix dels usuaris*

- **Personalització** de l'atenció i dels serveis
- **Simplificació** de l'accés a la informació
- **Comunicació i visibilitat** dels serveis
- **Escolta activa** de les seves necessitats

## *L'eix de les infraestructures*

- **Espais i equipaments** adaptats a les necessitats diverses
- **Actualització i innovació** tecnològica

## *L'eix de les aliances*

- **Creació de sinèrgies** institucionals
- **Cooperació** per a la sostenibilitat dels recursos
- Treball en **col·laboració** amb agents externs
- **Rendició de comptes** a la societat

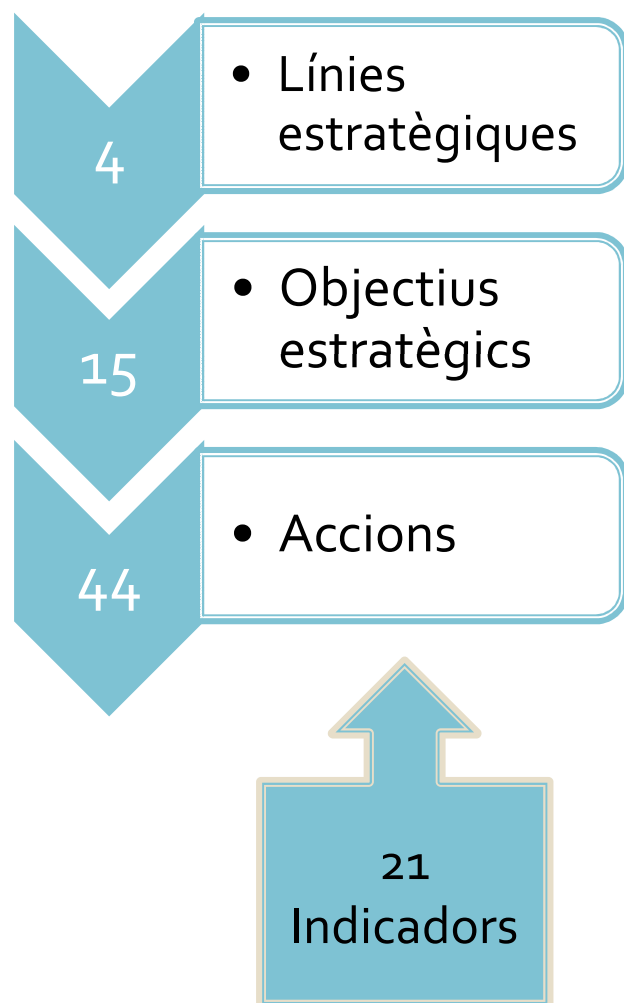
## *L'eix de la gestió*

- **Qualitat** i millora continua
- **Equip humà** ben preparat
- **Optimització** dels processos i de la comunicació

# Objectius Estratègics

1. Innovar i comunicar els serveis, d'acord amb les necessitats de les diferents tipologies d'usuaris
2. Repensar els espais, adequant-los als usos derivats del nou entorn educatiu
3. Potenciar les aliances, externes i internes, per aconseguir recursos i millorar els serveis
4. Fer evolucionar l'organització i l'equip, per tal d'abordar els reptes derivats del paper canviant de la Biblioteca en relació amb els seus usuaris

# Quadre-Resum



| Eixos            | Línies estratègiques                                                                                                                                   | Objectius                                                                                                                                                  |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| usuaris          | 1. Innovar i Comunicar i els serveis, d'acord amb les necessitats de les diferents tipologies d'usuaris                                                | 1.1. Emprar canals de comunicació adequats per a cada tipus d'usuaris, tant presencials com en línia                                                       |
|                  |                                                                                                                                                        | 1.2. Posicionar la Biblioteca com el millor aliat digital, destacant la seva fiabilitat, disponibilitat i visió àmplia de les necessitats dels usuaris     |
|                  |                                                                                                                                                        | 1.3. Donar suport a les polítiques d'accés obert de la UAB i facilitar la publicació en els dipòsits digitals                                              |
|                  |                                                                                                                                                        | 1.4. Oferir formació a mida, tant presencial com virtual                                                                                                   |
|                  |                                                                                                                                                        | 1.5. Millorar l'oferta de serveis i gestions en línia                                                                                                      |
| infraestructures | 2. Repensar els espais actuals, adaptant-los als nous usos derivats del nou entorn educatiu                                                            | 2.1. Adequar els espais a les necessitats derivades de les metodologies d'aprenentatge                                                                     |
|                  |                                                                                                                                                        | 2.2. Col·laborar amb la Universitat en la creació del nou centre Gestor del Coneixement en Ciència i Tecnologia. (nova Biblioteca de Ciència i Tecnologia) |
|                  |                                                                                                                                                        | 2.3. Avaluar els usos de les col·leccions                                                                                                                  |
| aliances         | 3. Potenciar aliances externes i internes per aconseguir recursos i millorar els serveis                                                               | 3.1. Establir un mapa d'aliances                                                                                                                           |
|                  |                                                                                                                                                        | 3.2. Dur a terme projectes conjunts amb altres àmbits de la UAB i avaluar-ne periòdicament els resultats                                                   |
|                  |                                                                                                                                                        | 3.3. Elaborar un programa de patrocini                                                                                                                     |
| gestió           | 4. Fer evolucionar l'organització i l'equip, per tal d'abordar els reptes derivats del paper canviant de la Biblioteca en relació amb els seus usuaris | 4.1. Desplegar el nou model organitzatiu                                                                                                                   |
|                  |                                                                                                                                                        | 4.2. Millorar circuits i processos                                                                                                                         |
|                  |                                                                                                                                                        | 4.3. Formar el personal en les competències necessàries per assolir els objectius estratègics                                                              |
|                  |                                                                                                                                                        | 4.4. Donar visibilitat a les actuacions i als resultats del Servei de Biblioteques                                                                         |



# La Biblioteca, el teu aliat digital

