



PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN EXTERNA
BIBLIOTECA "OCTAVIO ARIZMENDI POSADA"
UNIVERSIDAD DE LA SÁBANA

Presentador por:

FREDY YEZYD CASTAÑEDA BELTRÁN
COMUNICADOR SOCIAL-PERIODISTA



ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL
CENTRO DE INVESTIGACIONES DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL CICCO
UNIVERSIDAD DE LA SABANA
CHÍA
2007



PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN EXTERNA
BIBLIOTECA "OCTAVIO ARIZMENDI POSADA"
UNIVERSIDAD DE LA SÁBANA

Presentador por:

FREDY YEZYD CASTAÑEDA BELTRÁN
COMUNICADOR SOCIAL-PERIODISTA

ASESORÍA:

DR. DANIEL LÓPEZ JIMÉNEZ Y PROFESORES DEL CICCO



ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL
CENTRO DE INVESTIGACIONES DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL CICCO
UNIVERSIDAD DE LA SABANA

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	5
1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA BIBLIOTECA	7
1.1 Misión	7
1.2 Visión	7
1.3 Organigrama	8
1.4 Consideraciones generales	8
1.5 Servicios que ofrece la Biblioteca	10
2. OBJETIVO ESTRATÉGICO DEL PLAN DE COMUNICACIÓN	12
2.1 Objetivos de la investigación	12
2.2. Público objetivo	12
3. DIAGNÓSTICO	13
3.1 Metodología	13
3.1.1 Observación directa	13
3.1.2 Entrevistas a funcionarios	15
3.1.3 Encuesta a usuarios	17
3.2 Resultados de la encuesta	18
3.3 Hallazgos prioritarios	25
4. PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN	26
Estrategia 1	26
4.1 indicadores de gestión de la Estrategia 1	28
4.1.1 Informe de ejecución	29
Estrategia 2	30

4.2	indicadores de gestión de la Estrategia 2	30
4.2.1	Informe de ejecución	31
	Estrategia 3	32
4.3	Indicadores de gestión de la Estrategia 3	33
	Estrategia 4	34
4.4	Indicadores de gestión de la Estrategia 4	35
4.4.1	Informe de ejecución	35
5.	ALINEACIÓN ESTRATÉGICA DE LAS TICs Y EL PLAN DE COMUNICACIÓN	36
5.1	Principales aspectos valorativos de las TIC	36
5.2	Objetivo estratégico de la Biblioteca	36
5.3	Objetivos del plan de comunicación frente a las TIC	36
	ANEXO 1:	
	Cuestionarios de entrevistas a funcionarios de la Biblioteca	38
	ANEXO 2:	
	Encuesta de conocimiento y uso de los servicios	40
	ANEXO 3:	
	Presupuesto	52
	ANEXO 4:	
	Cronograma	53
	BIBLIOGRAFÍA	54

INTRODUCCIÓN

Diseñar estrategias de comunicación externa para una biblioteca supone un desafío creativo, conceptual y metodológico. *Creativo* porque el primer reto de un plan de difusión o mercadeo es hacer un diseño estratégico y táctico que además de efectivo y ejecutable, sea también novedoso y alejado de los convencionalismos recurrentes al referirse a estas instituciones.

En el ámbito *conceptual*, porque exige adaptar la literatura existente a un contexto y a una organización cuyos objetivos estratégicos no están directamente vinculados a la rentabilidad económica sino a la difusión, apropiación y ampliación del conocimiento. De manera que tópicos como mercadeo, satisfacción del usuario, identidad corporativa, eficacia y eficiencia, deben orientarse hacia finalidades intangibles que igualmente deben ser medibles y cuantificables.

En el ámbito *metodológico*, porque cada caso y cada organización son diferentes, así como los públicos a donde se apunta. Sin mencionar que en lo personal, el pensamiento estratégico y el diseño de estrategias son campos de acción completamente novedosos en el quehacer profesional.

Tras sopesar estas realidades, el primer paso era diagnosticar las percepciones de los usuarios respecto a la Biblioteca. No se trataba de evaluar específicamente atributos de imagen corporativa, sino de medir variables tales como conocimiento y uso de los servicios y materiales, autonomía de los usuarios, uso de las TICs, cobertura de las capacitaciones, percepción hacia la biblioteca, entre otras.

Los resultados de la investigación señalaron la necesidad de atacar cuatro frentes: el conocimiento general acerca de los beneficios y materiales que los usuarios pueden disfrutar, la autonomía en las salas de consulta, las prestaciones de la página web con miras al proyecto de Biblioteca Digital y la calidad de las capacitaciones a nuevos usuarios.

Siguiendo el modelo aprendido durante la Especialización, se diseñaron cuatro estrategias que correspondían a cada uno de los tópicos mencionados, con especial cuidado de que estuvieran acordes a las políticas y el espíritu que rigen la Universidad y la Biblioteca. Y más que esto, la mayor preocupación consistía en que estuvieran articuladas como una sola y que se enfocaran uniformemente hacia el mismo objetivo estratégico, buscando correspondencia entre lo planteado, lo aplicado y lo conseguido.

1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA BIBLIOTECA

La Biblioteca Octavio Arizmendi Posada es una dependencia de la Universidad de la Sabana, que hace parte imprescindible de la misión académica de la Universidad y que busca fomentar y fortalecer la utilización del conocimiento y de la información en los diferentes campos del saber, mediante la eficiente prestación de sus servicios. Esta regida por los siguientes lineamientos estratégicos¹:

1.1 MISIÓN

Fomentar y fortalecer, de manera integral, la utilización del conocimiento y la información en los diferentes campos del saber y demás manifestaciones culturales, para responder a las necesidades e inquietudes académicas de los profesores, estudiantes, demás miembros de la comunidad universitaria y entorno social, en el campo docente, intelectual, científico y cultural, de acuerdo con el Proyecto Educativo Institucional y mediante la eficiente prestación de los servicios de búsqueda, selección, análisis, acceso y difusión de la información, valiéndose de personal de alta calidad humana y profesional y avanzados recursos tecnológicos.

1.2 VISIÓN

Será el núcleo académico de la Universidad, centro de irradiación de cultura y depósito del saber.

Asesorará a las facultades en la búsqueda y selección adecuada de los recursos académicos exigidos por sus programas y planes educativos, en un clima de estímulo y apertura en la consecución de la excelencia.

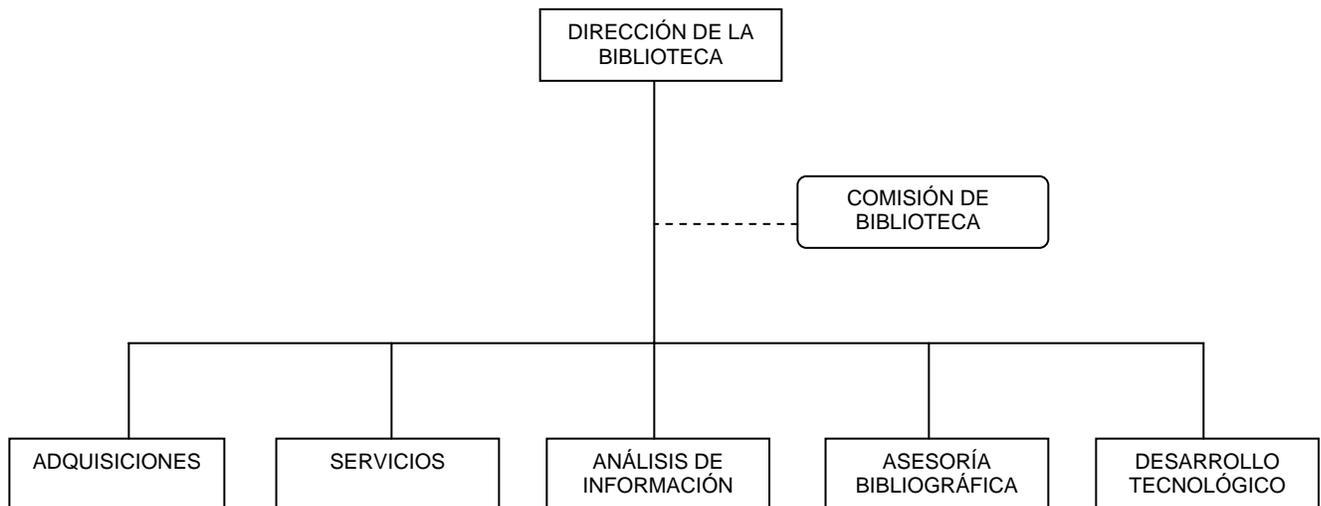
¹ **Fuente:** Autoevaluación de procesos en la Biblioteca de la Universidad de La Sabana. Julio de 2005

Satisfará oportunamente, de manera presencial y virtual, las necesidades de información de los usuarios, en los soportes y medios requeridos.

Prestará un servicio de óptima calidad a través de un equipo profesional altamente capacitado y el empleo de tecnologías de punta.

Propiciará espacios para la difusión de valores, con miras a una proyección social y cultural en beneficio de la comunidad universitaria y de su entorno.

1.3 ORGANIGRAMA



Corresponde a la Jefatura de Servicios todo lo relacionado como la promoción y difusión de servicios y materiales, por lo tanto el presente Plan Estratégico se está desarrollando con asesoría y apoyo de dicho departamento.

1.4 CONSIDERACIONES GENERALES

Por ser una dependencia de la Universidad de la Sabana, la Biblioteca debe seguir los lineamientos institucionales y estratégicos de la primera en aspectos como selección y administración del personal, procesos de toma de

decisiones, parámetros de identidad visual, uso de Tecnologías de Información y Comunicación, y recursos presupuestales.

Está concebida como el corazón académico de la Universidad ya que alberga y difunde todo el conocimiento pertinente a los intereses académicos de sus integrantes, para que ellos a su vez generen nuevo conocimiento a través de sus investigaciones y trabajos. Por esta razón, la Biblioteca Octavio Arizmendi Posada está ubicada en el centro del campus, equidistante a todas sus instalaciones, como simbolismo de su importante papel en la vida universitaria.

Afronta una considerable demanda de servicios, dado el tamaño de población que atiende y la cantidad de material que posee: A diario recibe un promedio de 1.500 a 2.000 usuarios. Además tiene convenios interbibliotecarios con 203 bibliotecas nacionales y 123 internacionales. Participación activa en convenios y consorcios de cooperación interinstitucional de bibliotecas: Isteq, Ifla, Bireme y atiende visitas guiadas de profesionales de varios sectores del país, deseosos de conocer sus instalaciones y establecer contactos para intercambio cultural.

Igualmente se ha consolidado como una de las fortalezas de la Universidad en sus estrategias de promoción hacia colegios ya que está incluida en las visitas de estos, enfatizando los recursos, colecciones y servicios disponibles para los estudiantes.

En la actualidad, la Biblioteca está enfocada hacia dos proyectos: la Biblioteca Digital, es decir, la digitalización de todo el material impreso y su puesta a disposición a través de la red, donde el usuario lo podrá consultar en una sola búsqueda. La consolidación de este proceso requiere mejorar los niveles de

conocimiento y acceso a recursos digitales como bases de datos y revistas electrónicas, por parte de estudiantes e investigadores, quienes en la actualidad tienen acceso en línea al contenido de las publicaciones institucionales, los trabajos de grado y las reseñas bibliográficas.

El otro es continuar con la ampliación de la planta física con la construcción de los otros dos módulos proyectados inicialmente, de forma que se pasaría de los actuales 3.900 Mts² (módulo actual) a ocupar los 13.000 Mts², destinados inicialmente al área de biblioteca.

1.5 SERVICIOS QUE OFRECE LA BIBLIOTECA

➤ *Asesoría en salas:*

Apoyo de los funcionarios de la Biblioteca en la búsqueda de material.

➤ *Préstamo externo:*

Opción de llevar material afuera de la Biblioteca por ocho días.

➤ *Préstamo interbibliotecario:*

Solicitud de material a otras bibliotecas.

➤ *Diseminación Selectiva de Información (DSI):*

Información actualizada sobre novedades bibliográficas, según el interés definido por cada usuario. Se envía por correo electrónico.

➤ *Alerta:*

Envío al correo electrónico de la tabla de contenido de revistas, según áreas de interés definidas por cada usuario al ingresar su perfil.

➤ *Conmutación bibliográfica:*

Búsqueda y envío de artículos de revistas científicas, solicitados por el investigador.

➤ *Asesoría bibliográfica:*

Divulgación de obras recientes o de actualidad por medio de reseñas publicadas en boletines y página web.

➤ *Envío de material a domicilio:*

El usuario puede solicitar que le envíen a su casa material, cancelando la tarifa de envío y por el mismo tiempo del préstamo externo.

➤ *Consulta del catálogo desde Internet:*

Desde cualquier lugar se puede consultar el catálogo digital de la biblioteca a través de la página web de la Universidad.

➤ *Sala virtual:*

Lugar dispuesto para navegar en Internet, consultar bases de datos, trabajar en programas de Office y revisar material digital, previa solicitud de turno.

➤ *Renovación de préstamos telefónicamente*

Sin tener que volver a llevar el material a la Biblioteca, el usuario puede solicitar que se amplíe el plazo de devolución con solo una llamada.

2. OBJETIVO ESTRATÉGICO DEL PLAN DE COMUNICACIÓN:

Promover el uso y aprovechamiento de los servicios que ofrece la Biblioteca, entre estudiantes de pregrado y postgrado, docentes y funcionarios de la Universidad de la Sabana.

2.1. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN:

Establecer la situación actual de la comunicación externa de la Biblioteca Octavio Arizmendi Posada.

Diagnosticar el reconocimiento de marca que tiene la Biblioteca frente a la comunidad académica.

Identificar fortalezas y debilidades de la estructura y los procesos de difusión que posee actualmente la Biblioteca.

2.2 PÚBLICO OBJETIVO:

Estudiantes de pregrado y postgrado de la Universidad de la Sabana, profesores de planta y cátedra, e investigadores (aproximadamente 7.000 personas), De todas las facultades y programas académicos.

3. DIAGNÓSTICO

3.1 METODOLOGÍA

La investigación se realizó entre el 02 de octubre y el 01 de diciembre de 2006, aplicando instrumentos como observación directa, entrevistas personalizadas a funcionarios de la Biblioteca y encuesta a usuarios habituales de ella. A través de dichos instrumentos se analizaron variables como:

- Conocimiento de los servicios
- Uso de los servicios
- Conocimiento de los formatos disponibles en la biblioteca
- Autonomía del usuario en salas
- Políticas y uso de tecnologías
- Uso de la página web
- Identidad visual
- Utilidad de las señalizaciones
- Motivaciones para ir a la biblioteca
- Atención a las sugerencias del usuario
- Otros lugares y formas para investigar
- Cantidad y pertinencia de los servicios

3.1.1 Observación directa

Esta metodología implica la presencia de un investigador subjetivo dentro del universo a examinar, sin interferir en su transcurrir cotidiano, recopilando información cualitativa y estableciendo tendencias que se validan con otros instrumentos y que a pesar de su individualidad se enmarcan en un contexto global².

² Corbeta, Piergiorgio. Metodología y técnicas de investigación social. Ed. McGraw Hill. 2003. p. 326-350

La gran ventaja que ofreció este instrumento es que al no estar sujeta a rígidos esquemas teóricos –sin que esto implique anarquía conceptual-, permite ir construyendo postulados a través de los datos obtenidos y establecer una simbiosis entre la teoría y la nueva información que se está construyendo³.

En el diagnóstico de la Biblioteca, el primer paso consistió en recorrer sus instalaciones para comprobar la concordancia entre la señalización y la realidad del material en salas. De la misma forma se verificó la facilidad que tiene el usuario para encontrar los libros en salas, a partir de la información del catálogo digital, y hasta dónde es posible que realice búsquedas autónomas sin tener que recurrir al personal.

Otro aspecto a examinar fue el uso de carteleras y demás medios de información, de donde se concluyó que tales herramientas son desaprovechadas, ya que no son actualizadas periódicamente ni ofrecen mayor información sobre servicios y novedades.

De la misma forma, el investigador hizo presencia en dos capacitaciones, una para usuarios nuevos (estudiantes de primer semestre de Negocios Internacionales) y otra sobre Bases de Datos para usuarios avanzados (catedráticos de la Facultad de Medicina).

En la primera sesión se evidenció que tales inducciones tienen dos debilidades: Se hacen a grupos mayores de 30 personas, lo que genera dispersión y disminuye la efectividad de la capacitación, y se limita a la charla

³ Ibíd

magistral en la sala virtual de la Biblioteca, sin incluir un recorrido por las instalaciones o alguna otra metodología que involucre más al usuario con el lugar.

Por último se observó la actitud de los funcionarios encargados de atender al público, la mayoría de los cuales demostró buena actitud, conocimiento de las secciones y preocupación por buen comportamiento y orden en las salas.

3.1.2 Entrevistas a funcionarios

Esta técnica permitió obtener información específica proveniente de personas responsables de procesos claves dentro de la organización como lo son Martha Stella Pérez, Directora de servicios; Gloria Inés Velandia, Subdirectora Departamento de Adquisiciones; y Ricardo Ruiz, Jefe de Área de Soporte Tecnológico.

Para preparar dichas reuniones, fue necesario revisar documentos como *Autoevaluación de procesos en la Biblioteca de la Universidad de La Sabana*, donde se hace una pormenorizada descripción de las características, servicios, fortalezas, debilidades y prospectiva de la biblioteca con miras al proceso de Acreditación de Alta Calidad, adelantado por la Universidad entre el 2005 y el 2006.

También se revisaron detalladamente el *Plan de publicidad* para el 2006 y el *Reglamento de servicios de la Biblioteca*, donde se expresan los lineamientos puntuales para cada tópico, y que eran claves para la concepción de una estrategia acorde con los principios de la institución.

Basado en la información de dichos documentos y en la obtenida durante las observaciones, se procedió a diseñar los cuestionarios y efectuar las entrevistas (Ver Anexo 1)

➤ *Martha Estella Pérez, Jefe de Servicios:*

Se buscaba aclarar el significado de términos y expresiones encontrados en los documentos revisados y que corresponden al léxico propio de los servicios bibliotecarios. Así mismo se le interrogó acerca de los planes existentes de difusión de servicios, el conducto regular para trámite de sugerencias de usuarios, dinámica de las inducciones, funcionamiento de medios de información como carteleras, boletines, espacio en *Actualidad Universitaria* y actualización de la página web.

➤ *Gloria Inés Velandia, Subdirectora Departamento de Adquisiciones:*

Para profundizar en el funcionamiento de esta organización, era importante conocer el proceso de aprobación y adquisición de nuevos materiales, determinar cuáles son los canales de que disponen los usuarios para hacer sus sugerencias y conocer las propuestas para dar a conocer las políticas de compra.

De esta conversación surgió la inquietud de promover entre los docentes el uso de otros recursos como bases de datos, revistas electrónicas, videos, etc., para que sean ellos quienes los recomienden y motiven su aprovechamiento entre los estudiantes.

➤ *Ricardo Ruiz, Jefe del Área de Sistemas*

Aunque el aspecto tecnológico es un tema amplio y de reconocida importancia, su indagación se enfocó en dos aspectos: el proyecto de

Biblioteca digital y evaluar el aprovechamiento de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC).

Esta última inquietud surgió como parte de la cátedra sobre Tecnologías de información y Comunicación. En ella se hizo un inventario del hardware y el software disponible en la institución, las modalidades de interconexión a través de redes, las políticas que rigen esas tecnologías, y la valoración general que se puede hacer de estas, desde la perspectiva de la comunicación.

La finalidad de tal análisis era descubrir las oportunidades que el estado actual de las TIC en la Biblioteca ofrece para la implementación de estrategias de comunicación basadas en el soporte tecnológico.

3.1.3 Encuesta a usuarios

A través de este instrumento se estableció el perfil de los usuarios habituales de la Biblioteca en cuanto a manejo de otros idiomas, temas de interés, fuentes favoritas de consulta, proporción de estudiantes por carrera y frecuencia con que visitan la Biblioteca.

A continuación se diagnosticaron las percepciones acerca de los diferentes servicios, su conocimiento de acerca de estos, la calidad de las capacitaciones recibidas y las opciones preferidas para recibir información relativa al servicio bibliotecario.

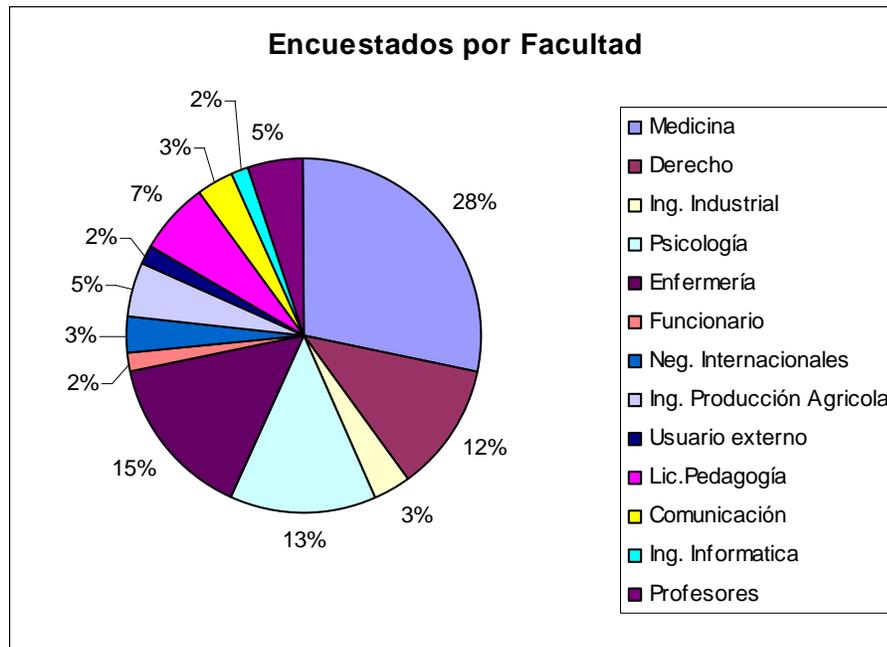
El sondeo se realizó de forma personal dentro y fuera de las instalaciones de la Biblioteca a lo largo de dos días, sobre un total de 48 preguntas, tanto cerradas como abiertas. Las preguntas cerradas indagaban valoraciones o

frecuencia de uso acerca de un servicio o material, y planteaban alternativas para futuras acciones de divulgación.

Las preguntas abiertas servían para profundizar información de cierta importancia y para que el usuario planteara sugerencias respecto a los temas en cuestión (Ver Anexo 2)

3.2 RESULTADOS DE LA ENCUESTA

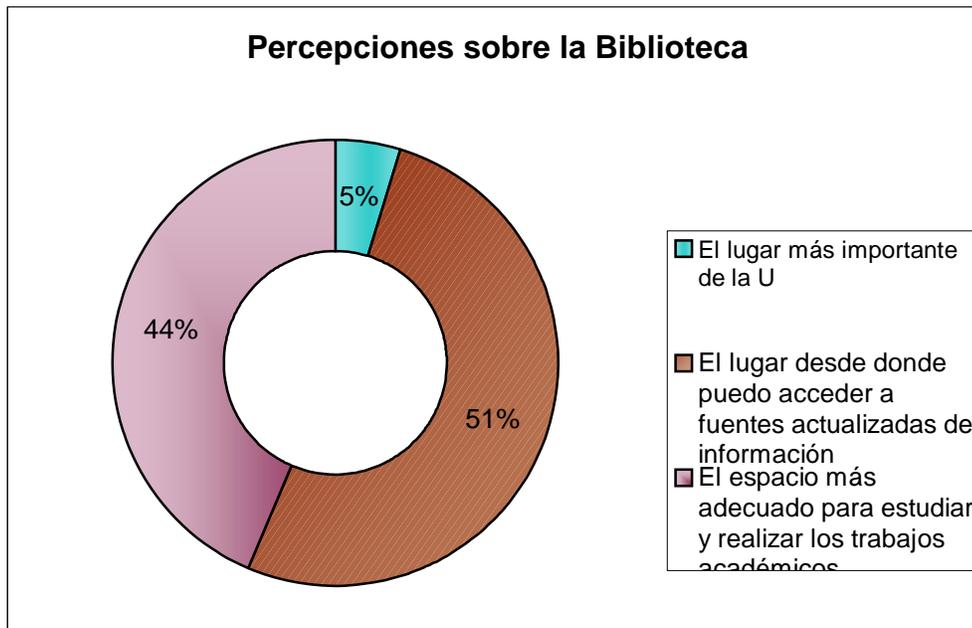
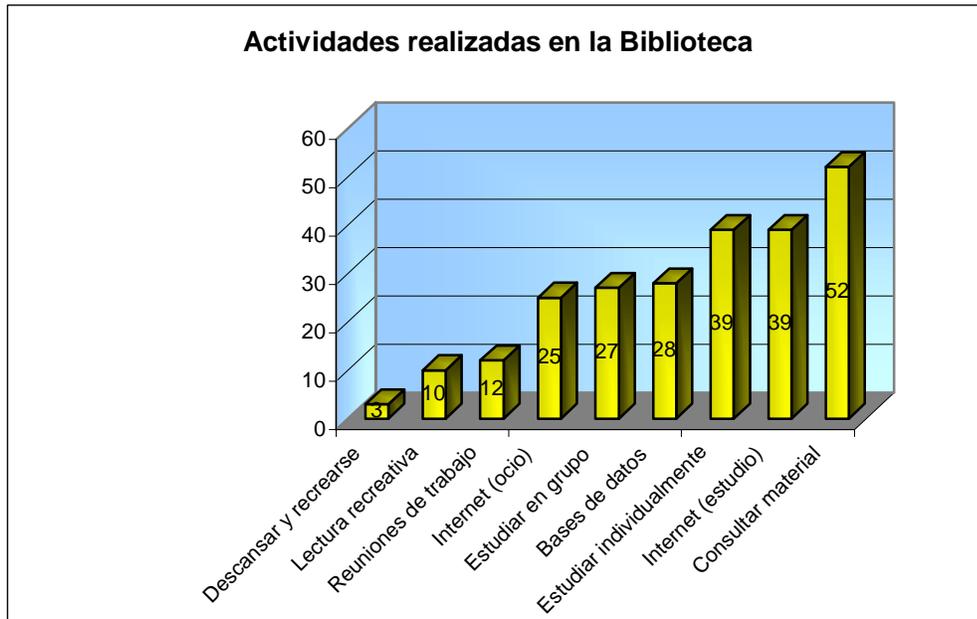
Total encuestados: 59 personas, de ambos géneros, usuarios habituales de la Biblioteca, distribuidas en los siguientes departamentos académicos:



➤ *Percepciones sobre la Biblioteca:*

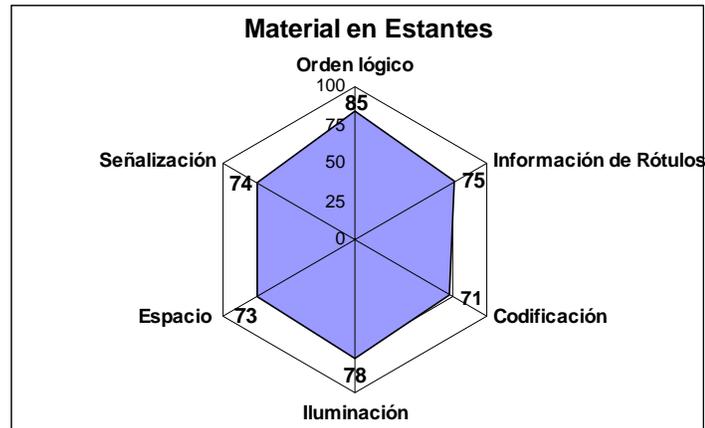
Acerca de las actividades que realizan los usuarios en la Biblioteca y de las percepciones que existen sobre ella, los usuarios expresaron que es el recinto más adecuado para estudiar individualmente, investigar sobre diversos temas y realizar todo tipo de labores académicas. Esto representa una fortaleza, ya

que la percepción que tienen los usuarios es positiva y acorde con sus lineamientos institucionales.



➤ *Material en salas:*

Sobre la organización del material en salas, los usuarios calificaron así:

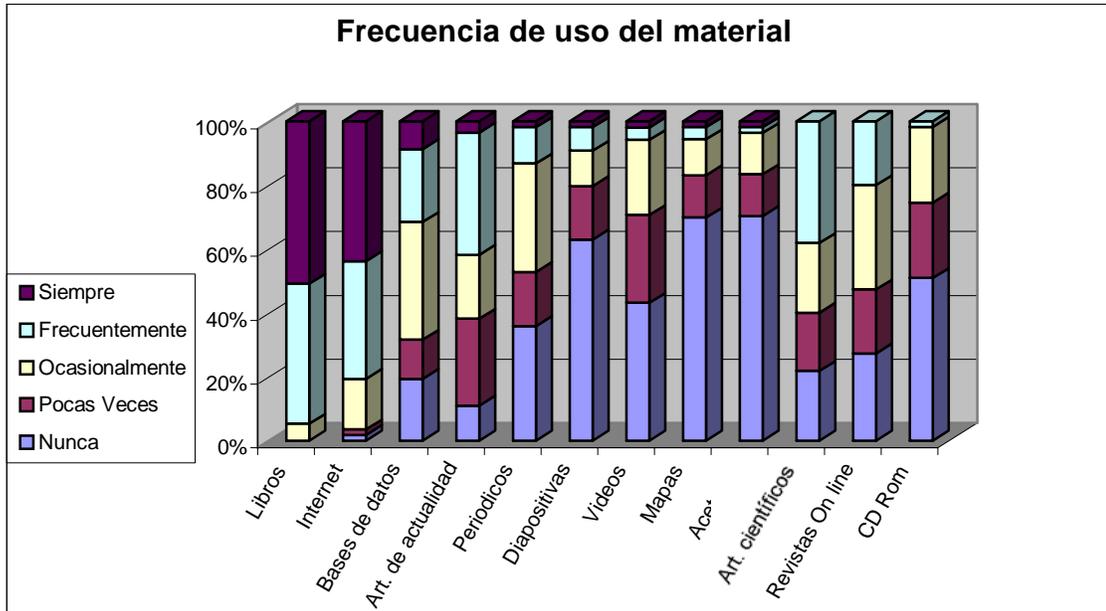


Los usuarios manifestaron que ocasionalmente se presentan dificultades para buscar el material, debido a que la codificación es un tanto compleja al incluir muchos números y letras. Además, la falta de avisos que indiquen qué materias se pueden encontrar en cada estante, dificulta la búsqueda autónoma por parte del estudiante o profesor.

Estas dificultades están relacionadas también con problemas en la atención del personal, quienes a veces no se encuentran en disposición de asesorar al usuario. Ello genera continuas quejas, donde los usuarios argumentan falta de amabilidad, funcionarios ocupados en otras actividades, mala actitud hacia el usuario y poca disposición a informar sobre los demás servicios y alternativas disponibles en la Biblioteca.

Otro factor de queja es la codificación bibliográfica. Aunque es congruente con los estándares internacionales (Sistema de Clasificación Dewey), los usuarios desconocen su significado, convirtiéndola en un obstáculo antes que una herramienta que facilite la búsqueda del material.

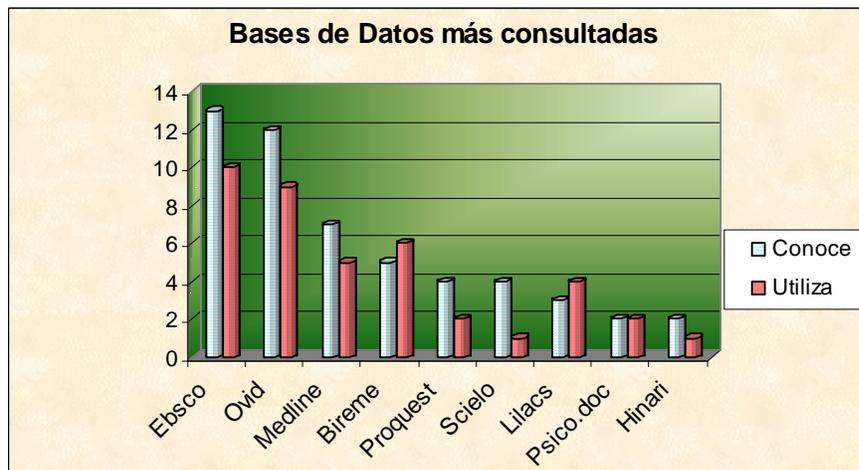
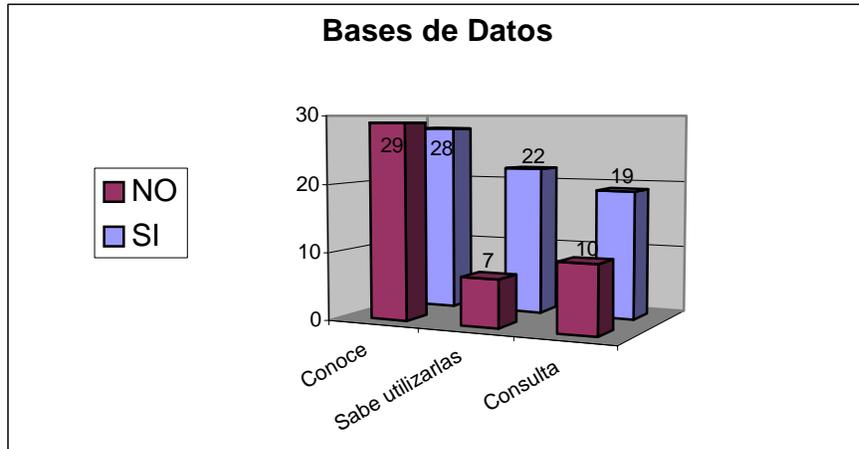
¿Con qué frecuencia consulta los siguientes materiales o fuentes de información?



Los estudiantes de pregrado son propensos a consultar únicamente fuentes “tradicionales” como libros e Internet, desaprovechando otras alternativas como bases de datos, material audiovisual, artículos científicos, etc. Una de las razones de este fenómeno es la falta de información sobre la existencia de tales materiales, debido a la poca publicidad que hace la Biblioteca y la utilidad que les dan los docentes. Sin embargo, vale anotar que en muchos casos el contenido de estos documentos no satisface las necesidades académicas de los usuarios.

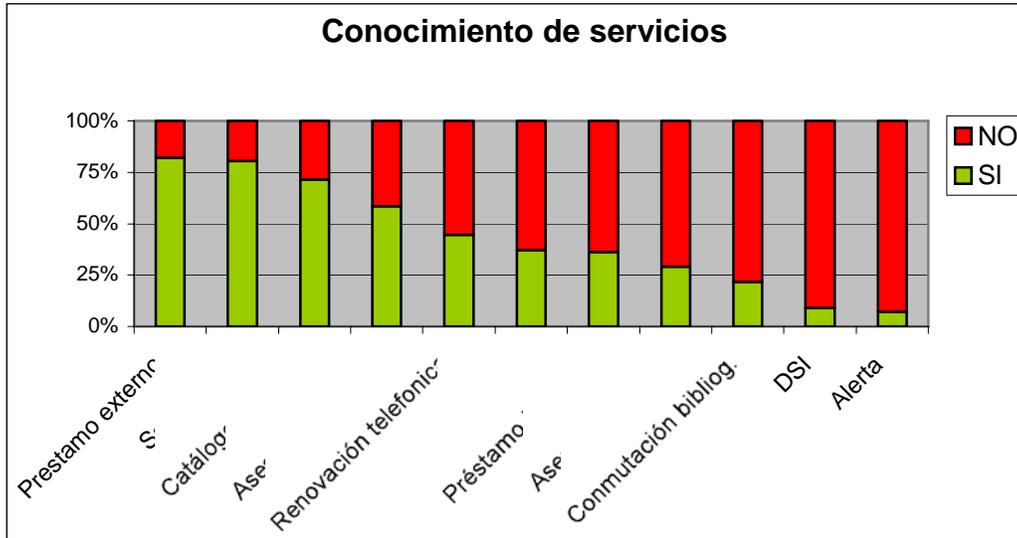
Otro factor es el cultural ya que, como afirma la Directora de la Biblioteca, los estudiantes de pregrado no tienen hábitos de investigación, los cuales deberían ser promovidos desde los docentes y estar en consonancia con lo que significa la vida académica universitaria.

➤ *Bases de Datos:*



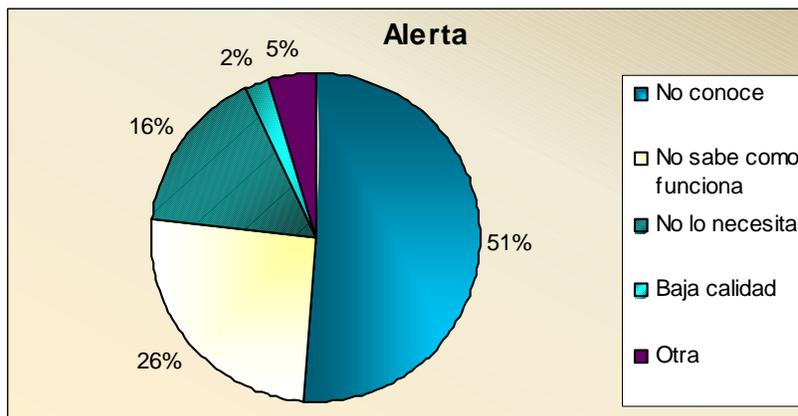
El nivel de consulta de las bases de datos es realmente bajo (50%), siendo los estudiantes de medicina quienes más acuden a estas fuentes. Al igual que con otros materiales disponibles en la Biblioteca, esto se debe principalmente a la falta de información sobre cómo utilizarlas y qué pueden encontrar allí. También manifestaron algunas dificultades de orden técnico, relacionadas con las contraseñas y la accesibilidad a la red.

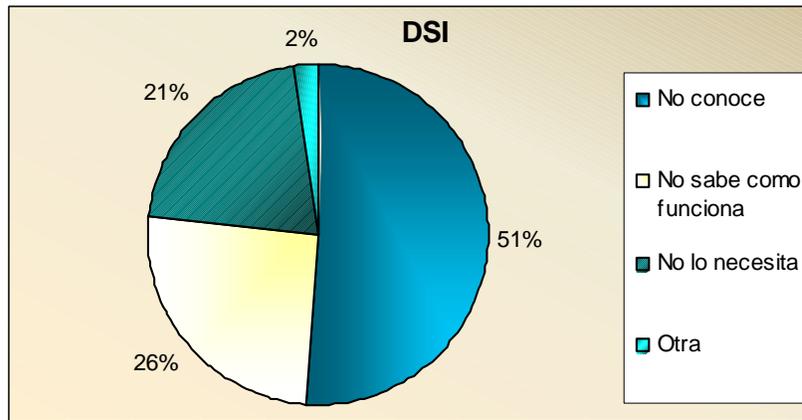
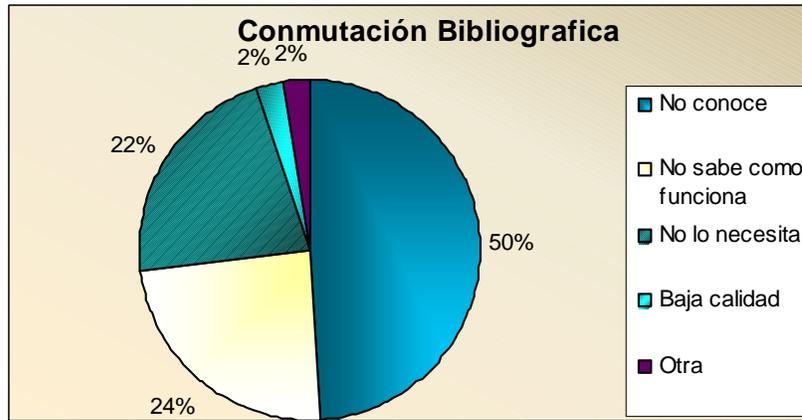
➤ *Servicios que ofrece la biblioteca:*



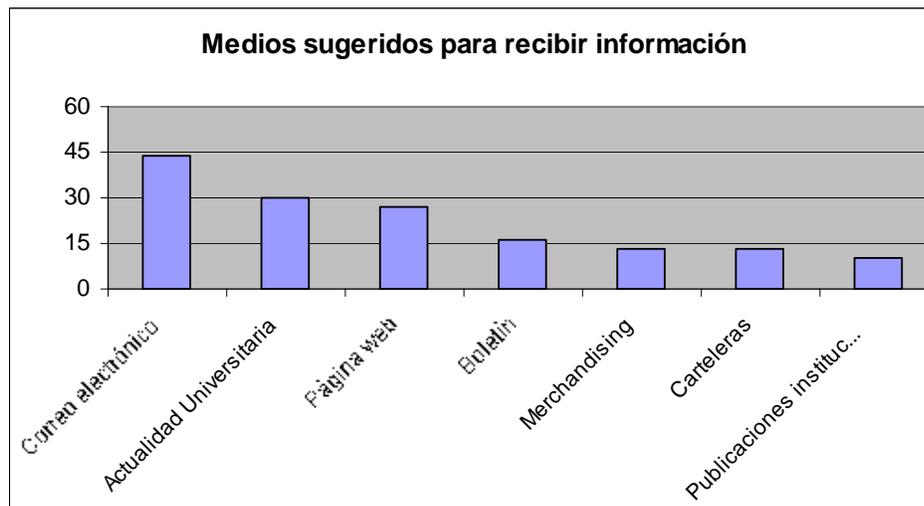
Si bien el bajo conocimiento de servicios como Diseminación Selectiva de Información (DSI), Alerta y Conmutación bibliográfica se debe a que estos son especializados para investigadores y docentes, se repite el fenómeno de la falta de difusión sobre la disponibilidad y uso de las utilidades en cuestión, sobre todo en casos como la renovación telefónica, envío de material a domicilio y el préstamo interbibliotecario, que son de disponibilidad general.

En muchos casos, los usuarios conocen el servicio en cuestión, pero no saben cómo utilizarlo o qué utilidad les puede prestar:





➤ *Medios de divulgación de servicios, materiales y novedades*



3.3 HALLAZGOS PRIORITARIOS

De acuerdo con los resultados obtenidos a través de los diferentes instrumentos de investigación, se pueden extractar los siguientes puntos a mejorar:

- Desconocimiento de servicios adicionales y materiales que ofrece la Biblioteca, por parte de los profesores y estudiantes.

- Desaprovechamiento de herramientas como carteleras, página web y correos electrónicos.

- La señalización en los pisos es inadecuada, especialmente en las estanterías.

- No hay canal de comunicación rápido y eficiente entre biblioteca y usuario

- Las capacitaciones no satisfacen los requerimientos de información para usuarios nuevos.

**4. PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN PARA LA
BIBLIOTECA OCTAVIO ARIZMENDI POSADA – UNIVERSIDAD DE LA
SABANA**

ESTRATEGIA 1: COMUNICACIÓN MASIVA DE INFORMACIÓN PROVENIENTE DE LA BIBLIOTECA		
Objetivo Estratégico: Aumentar el conocimiento de servicios y materiales de la Biblioteca entre la comunidad académica en un 10% en los próximos seis meses		
Táctica 1.1 Comunicación a través de una herramienta digital		
Obj. Táctico Crear un boletín digital, distribuido vía correo electrónico		
Tarea 1.1.1 Contratar un practicante encargado de editar el boletín y actualizar carteleras	Tarea 1.1.2 Diseño de los parámetros gráficos y de contenido del boletín	Tarea 1.1.3 Lanzamiento y puesta en circulación (mensual) del boletín
Obj. Operativo Designar un responsable de la difusión masiva de información	Obj. Operativo Diseñar una herramienta digital para la difusión de los servicios de la Biblioteca	Obj. Operativo Difundir masiva y periódicamente información sobre servicios y novedades
Herramientas Boletín electrónico, computador, Internet, software de diseño web		
Responsable Jefatura de servicios, consultor	Responsable Jefatura de servicios, consultor, practicante	Responsable Desarrollo tecnológico

Táctica 1.2	
Difusión de los servicios a través de merchandising	
Objetivo Táctico	
Lograr recordación de servicios poco conocidos	
Tarea 1.2.1	Tarea 1.2.2
Diseño de material entregable	Distribución del material
Objetivo operativo	
Generar recordación de los diferentes servicios	
Herramientas	
Separadores, plegable	
Responsable	
Jefatura de servicios, consultor	
Colaborador:	
Diseñador gráfico, empresa de artes gráficas	
Táctica 1.2	
Difusión de los servicios a través de merchandising	
Objetivo Táctico	
Lograr recordación de servicios poco conocidos	
Tarea 1.2.1	Tarea 1.2.2
Diseño de material entregable	Distribución del material
Objetivo operativo	
Generar recordación de los diferentes servicios	
Herramientas	
Separadores, plegable	
Responsable	
Jefatura de servicios, consultor	
Colaborador:	
Diseñador gráfico, empresa de artes gráficas	

Táctica 1.3	
Publicar periódicamente información sobre temas específicos en los medios disponibles en la Biblioteca	
Objetivo Táctico	
Promocionar diferentes materiales con temas de interés general	
Tarea 1.3.1	Tarea 1.3.2
Rediseño visual de las carteleras	Puesta en marcha de las publicaciones
Objetivo operativo	Objetivo operativo
Diseñar una herramienta visualmente llamativa	Promocionar diferentes materiales con temas de interés general
Herramientas	
Carteleras, afiches, Bases de datos, Internet, catálogo en línea	
Responsable	Responsable
Consultor, practicante	Departamento de Asesoría bibliográfica, practicante, consultor

4.1 INDICADORES DE GESTIÓN DE LA ESTRATEGIA 1

➤ **Indicadores Estratégicos:**

- % de conocimiento de los servicios y materiales **Vs.** % de conocimiento actual (40%)
- Servicios y materiales existentes / Servicios y materiales difundidos x 100

➤ **Indicadores de la Táctica 1.1:**

- Boletines creados y distribuidos / Boletines proyectados (un boletín mensual durante seis meses) x 100
- % Lecturabilidad de los boletines
- Comentarios enviados por los usuarios del boletín / Total Boletines enviados x 100

➤ **Indicador de la Táctica 1.2:**

- % de conocimiento de los servicios divulgados un mes después de su distribución

➤ **Indicadores de la Táctica 1.3:**

- Carteleras actualizadas **Vs.** Carteleras totales (6) x 100
- Servicios y materiales existentes / Servicios y materiales difundidos x 100

4.1.1 Informe de ejecución:

Táctica 1.1: Bajo la asesoría del profesor Sergio Llano⁴, se finalizó el diseño del Boletín electrónico, que fue aprobado por parte del Comité de Biblioteca. De acuerdo con lo planteado en los objetivos estratégicos, este boletín busca difundir masivamente información relacionada con los recursos, actividades y servicios que ofrece la Biblioteca. Los contenidos están enfocados principalmente a ejemplificar las utilidades que los usuarios pueden obtener de los recursos bibliotecarios, indicando los temas que se encuentran en estos, resaltando las últimas adquisiciones y destacando aquellos documentos que los conectan con la actualidad social, científica y cultural más cercana.

Una vez ajustados los detalles técnicos y revisados ciertos contenidos, se proyecta el lanzamiento de la primera edición del Boletín para la primera semana de agosto, coincidiendo con el inicio del segundo semestre académico. Se proyecta sacar una edición mensual a partir de agosto de 2007.

Táctica 1.3: Con la colaboración de funcionarios administrativos y de servicio en salas, se ha logrado la actualización de algunas de las carteleras disponibles en la

⁴ Docente de la cátedra de Tecnologías de Información y Comunicación.

Biblioteca, con información sobre novedades, recomendaciones de conducta, uso de los servicios y respuesta a sugerencias.

ESTRATEGIA 2: PROMOVER LA AUTONOMÍA DEL USUARIO EN SALAS	
Objetivo Estratégico: Fortalecer la autonomía del usuario en salas.	
Táctica 2.1 Aumentar la señalización en salas de consulta	
Obj. Táctico Facilitar la búsqueda del material en salas	
Tarea 2.1.1 Señalizar los estantes con las materias ubicadas en cada uno	Tarea 2.1.2 Señalizar las entradas de cada sala con recomendaciones y materias disponibles en cada piso
Objetivo operativo Facilitar la búsqueda del material en salas	
Herramientas Avisos y señales en el formato ya existente	
Responsable: Jefatura de servicios, consultor	
Colaboradores: Empresa de fabricación de avisos. Servicios generales de la Universidad	

4.2 INDICADORES DE GESTIÓN DE LA ESTRATEGIA 2

➤ **Indicador Estratégico:**

- % de satisfacción con la autonomía en salas Vs. Actual nivel de satisfacción (76%)

➤ **Indicadores Tácticos:**

- Señalización requerida (550 Avisos) / Señalización instalada x 100
- % Percepción positiva sobre la señalización Vs. Actual % de percepción positiva (74%)

4.2.1 Informe de Ejecución:

Se han realizado cotizaciones con empresas de fabricación de avisos y está pendiente la aprobación del rubro por parte de la dirección de Biblioteca.

ESTRATEGIA 3: AMPLIAR LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DIGITAL		
Objetivo Estratégico: Implementar canales rápidos entre el usuario y la Biblioteca		
Táctica 3.1 Crear un foro donde el usuario pueda publicar sus observaciones sobre el servicio de la Biblioteca y la respuesta de ésta		
Objetivo táctico Agilizar el trámite a las sugerencias de los usuarios		
Tarea 3.1.1 Montaje del espacio en la página web	Tarea 3.1.2 Puesta en operación de la herramienta	Tarea 3.1.3 Difusión de la herramienta
Obj. Operativo Crear una herramienta que agilice el trámite de las sugerencias	Obj. Operativo Implementar una herramienta que agilice el trámite de sugerencias	Obj. Operativo Informar a los usuarios sobre esta opción
Herramientas Infraestructura tecnológica de la Biblioteca		Herramientas Carteleras, página web, boletines
Responsable Desarrollo tecnológico		Responsable Jefatura de servicios, consultor

Táctica 3.2	
Difundir la opción de consultar estado de pedidos, saldo de multas, a través de una contraseña	
Obj. Táctico	
Informar a los usuarios sobre la posibilidad de estar actualizados sobre sus compromisos con la Biblioteca	
Tarea 3.2.1	Tarea 3.2.2
Rediseño gráfico de la herramienta	Difusión de la herramienta
Obj. Operativo	Obj. Operativo
Mejorar el acceso a la herramienta	Informar a los usuarios sobre esta opción
Herramientas	Herramientas
Plataforma tecnológica	Carteleras, página web, boletines
Responsable	Responsable
Departamento de sistemas	Jefatura de servicios, consultor

4.3 INDICADORES DE GESTIÓN DE LA ESTRATEGIA 3

➤ **Indicadores Estratégicos:**

- Actuales prestaciones de la página web Vs. Nuevas prestaciones
- Consultas a la página web antes Vs. Consultas a la página después
- % satisfacción del usuario con los actuales canales Biblioteca-usuarios Vs. % satisfacción del usuario con los nuevos canales

➤ **Indicadores de la Táctica 3.1**

- Tiempo de respuesta con el foro Vs. tiempo de respuesta actual (1 mes)
- Sugerencias atendidas semanalmente / Sugerencias recibidas semanalmente x 100

➤ **Indicadores de la Táctica 3.2**

- Usuarios informados / Total usuarios (7.000) x 100

- % conocimiento del servicio Vs. % conocimiento después
- No. Consultas actuales Vs. No. Consultas después

ESTRATEGIA 4: REDISEÑAR LA INDUCCIÓN A NUEVOS USUARIOS	
Objetivo Estratégico Mejorar la calidad de las capacitaciones a usuarios nuevos	
Táctica 4.1 Crear mecanismos lúdicos para mejorar las inducciones a grupos de estudiantes nuevos	
Obj. Táctico Acercar al usuario con la biblioteca de una manera lúdica	
Tarea 4.1.1 Diseño del recorrido virtual	Tarea 4.1.2 Ejecución de prueba piloto
Obj. Operativo Diseñar de un recorrido virtual que informe sobre las instalaciones, servicios y funcionamiento de la Biblioteca	Obj. Operativo Explorar las fortalezas y debilidades para su futura aplicación general
Herramientas Plataforma tecnológica de la Biblioteca	Herramientas Premios, catálogo, bases de datos, materiales de la Biblioteca
Responsable Consultor, Jefatura de servicios, Soporte Tecnológico	Responsable Consultor, Jefatura de servicios

4.4 INDICADORES DE GESTIÓN DE LA ESTRATEGIA 4

➤ **Indicador Estratégico:**

- % de satisfacción del usuario con la inducción lúdica Vs. % de satisfacción del usuario con la inducción tradicional.

➤ **Indicador Táctico:**

- % de recordación de los temas tratados en la inducción

4.4.1 Informe de Ejecución:

El Departamento de Soporte Tecnológico trabaja actualmente en diseño de este recorrido virtual que se espera implementar para las inducciones de alumnos nuevos el próximo semestre.

Se trata de una aplicación donde el usuario recorrerá desde el PC cada punto de la Biblioteca, con una descripción completa de sus servicios, materiales y funcionamiento.

5. ALINEACIÓN ESTRATÉGICA DE LAS TICS Y EL PLAN DE COMUNICACIÓN

5.1 PRINCIPALES ASPECTOS VALORATIVOS DE LAS TIC

- El proyecto de Biblioteca Digital orienta todo el desarrollo estratégico de las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs)
- La Biblioteca tiene mucha disposición para la actualización tecnológica, el desarrollo de aplicaciones propias y el empleo de todas las herramientas tecnológicas posibles.
- Hay oportunidades para desarrollar estrategias de comunicación digital a través de correo electrónico, foros, mensajería instantánea, etc.

5.2. OBJETIVO ESTRATÉGICO DE LA BIBLIOTECA

Fomentar y fortalecer la utilización del conocimiento y de la información en los diferentes campos del saber y otras manifestaciones culturales, mediante la eficiente prestación de sus servicios.

5.3 OBJETIVOS DEL PLAN DE COMUNICACIÓN FRENTE A LAS TIC

Objetivos Estratégicos	Oportunidades	Limitantes
Peco: Promover el uso y aprovechamiento de los servicios que ofrece la Biblioteca	Disposición hacia la actualización y aprovechamiento de las herramientas tecnológicas	Poca estructuración para la producción periódica de contenidos digitales
Obj. Est. 1: Aumentar el conocimiento de servicios y materiales de la biblioteca entre la comunidad académica en	Disponibilidad de herramientas como página web, correo electrónico, etc.	

un 10% en los próximos seis meses		
Obj. Est. 3: Implementar canales rápidos entre el usuario y la Biblioteca	Existencia de procesos de comunicación no manejados digitalmente	Baja difusión que tienen algunas prestaciones de la página web
Obj. Est. 4: Mejorar la calidad de las capacitaciones a usuarios nuevos	Capacidad técnica y humana para adelantar capacitaciones y recorridos virtuales	

ANEXO 1

CUESTIONARIOS DE ENTREVISTAS A FUNCIONARIOS DE LA BIBLIOTECA

Martha Estella Pérez – Jefe de Servicios

- ¿Qué modelo rige las capacitaciones a usuarios?
- ¿Cuál es el conducto regular que siguen las sugerencias de los usuarios?
- ¿En que consisten servicios como: Alerta, Diseminación selectiva de información, y Conmutación bibliográfica?
- ¿Quiénes están encargados de la actualización de carteleras?
- ¿De qué manera se están divulgando los servicios y novedades a los usuarios, tanto estudiantes como docentes?
- ¿Qué canales existen la Biblioteca y los diferentes departamentos académicos de la Universidad?

Gloria Inés Velandia - Subdirectora Departamento de Adquisiciones

- ¿Cuáles son los medios y canales que tienen los usuarios para sugerir material a la Biblioteca?
- ¿Cuáles son las políticas que rigen la selección del material a adquirir?
- ¿Qué propuestas existen para socializar las políticas de selección de material?
- ¿Cuánto tiempo tarda en tramitarse una sugerencia de compra venida desde los usuarios?
- ¿Ha identificado algún cuello de botella para tramitar sugerencias entre los docentes y la Biblioteca?
- ¿Qué trabajo específico se realiza con los profesores bibliotecarios?
- ¿Cómo ha percibido la disposición de los estudiantes para realizar sugerencias de compra de material?
- ¿Qué canales están establecidos con las editoriales y proveedores para conocer sus novedades?

Ricardo Ruiz - Jefe de Desarrollo Tecnológico

- Describa brevemente el hardware utilizado en la Biblioteca
- Explique acerca de los lectores de código de barras para uso específico en salas
- ¿Qué políticas y criterios rigen para la compra de hardware?
- ¿Cuántos servidores dispone la Biblioteca?
- ¿Qué interacción existe entre la red y el servidor de la Biblioteca, con los de la Universidad?
- ¿Qué políticas y criterios rigen para la compra de software?
- ¿Se utiliza algún tipo de software libre?
- ¿Cómo se controla la instalación y uso de software en los equipos de Biblioteca?
- ¿Qué tipo de red funciona en la Biblioteca?
- ¿Cuál es la utilidad que tienen estas redes para el servicio de la Biblioteca?
- ¿En qué consiste el proceso de rediseño de la página web de la Biblioteca?
- ¿Qué opiniones ha percibido por parte de los usuarios sobre el catálogo y el funcionamiento de las bases de datos?
- ¿Qué mejoras se aplicarán al sistema de búsqueda en línea?
- ¿En qué consiste el proyecto de Biblioteca Digital?

ANEXO 2

**BIBLIOTECA OCTAVIO ARIZMENDI POSADA
UNIVERSIDAD DE LA SABANA
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA COMUNICACIÓN
ORGANIZACIONAL**

ENCUESTA DE CONOCIMIENTO Y USO DE LOS SERVICIOS

Apreciado usuario:

La Biblioteca quiere que sus usuarios conozcan y se apropien de los diferentes servicios disponibles en ella, por esto desea medir el nivel en que ustedes están familiarizados con los formatos bibliográficos, los apoyos académicos que brinda esta dependencia y los mecanismos de consulta de información. Igualmente busca crear y mejorar las herramientas de difusión sobre los mismos.

Agradecemos el interés y el tiempo que usted dedique a completar la siguiente encuesta.

1. Perfil de Usuarios

-DATOS PERSONALES:

NOMBRE

COMPLETO _____

Programa _____

Semestre _____

Correo Electrónico _____

1. Es usted:

Estudiante Pregrado	Investigador	
Estudiante Postgrado	Funcionario Universidad de la Sabana	
Profesor	Otro:	

2. Género: Masculino ___
 Femenino ___

3. Además de los temas de consulta obligada por su labor académica, ¿sobre qué otros temas consulta Ud. con más frecuencia? Indique la(s) fuente(s) donde lo hace: I: Internet, L: Libros, R: Revistas, O: Otras.

Tema	Fuentes				Tema	Fuentes			
	I	L	R	O		I	L	R	O
Actualidad nacional					Biografías				
Actualidad internacional					Administración y afines				
Informática					Música				
Ciencias Sociales					Artes Plásticas				
Ciencias Naturales					Literatura				
Ciencias Humanas					Cine				
Derecho					Psicología				
Educación					Idiomas				
Tecnología					Otro:				

Si señaló Otras como fuente de consulta, especifíquelas: _____

4. Califique de 1 a 5 su nivel de comprensión de lectura en idioma extranjero. Siendo 1 el menor nivel y 5 el nivel optimo. Si su nivel es nulo absténgase de marcar.

Idioma	1	2	3	4	5
Inglés					
Francés					
Alemán					
Portugués					
Otro:					

2. Conocimiento General de la Biblioteca

5. ¿Acude usted a la Biblioteca de la Universidad? SI __ (pasa a pregunta 7)
 NO __

6. ¿Por qué razón no frecuenta la Biblioteca?

Consulta todo por Internet	Pocas veces encuentro lo que necesito	
No me sirve el horario de atención	Me parece lejos	
Prefiero estudiar en casa	Es difícil encontrar lo que necesito	
Consigo los libros que necesito en otro lugar	Otra. ¿Cuál?	

(Pasa a la pregunta 9)

7. ¿Con qué frecuencia asiste a la Biblioteca durante el semestre?

Diaria __ Semanal __ Mensual __ Bimestral __ Trimestral __
Semestral __

8. ¿Qué actividad (es) realiza en la Biblioteca? (Múltiple Respuesta)

Consultar material (Libros, tesis, revistas, periódicos, bases de datos, mapas, videos, etc)	<input type="checkbox"/>	Lectura recreativa	<input type="checkbox"/>
Navegar por Internet (Chat, e-mail, diversión y entretenimiento)	<input type="checkbox"/>	Estudiar individualmente	<input type="checkbox"/>
Navegar por Internet (Búsquedas académicas)	<input type="checkbox"/>	Estudiar en grupo	<input type="checkbox"/>
Consultar Bases de Datos	<input type="checkbox"/>	A descansar y recrearme	<input type="checkbox"/>
Reuniones de trabajo	<input type="checkbox"/>	Otra:	<input type="checkbox"/>

9. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones se acerca más al concepto que tiene usted de la Biblioteca de la Universidad?

Es el lugar más importante de la Universidad	<input type="checkbox"/>
El lugar desde donde puedo acceder a fuentes actualizadas de información	<input type="checkbox"/>
El lugar de la universidad menos agradable	<input type="checkbox"/>
Es un edificio más del campus	<input type="checkbox"/>
El espacio más adecuado para estudiar y realizar los trabajos académicos	<input type="checkbox"/>
Otro espacio de interacción social	<input type="checkbox"/>

(Termina la encuesta para quienes No visitan la Biblioteca)

3. Búsqueda de Información

10. Cuando voy a la Biblioteca a buscar información, encuentro lo que necesito:

Siempre __ Casi siempre __ Pocas veces __ Nunca__

11. ¿Por qué razón no encontró la información que buscaba? **(no responda si contestó Siempre)**

El material estaba prestado	<input type="checkbox"/>	El catálogo en línea es complicado	<input type="checkbox"/>
No existe el material	<input type="checkbox"/>	No lo ubiqué en estantería	<input type="checkbox"/>

No recibí ayuda		Se cayó el sistema	
Es difícil ubicarse en todo el edificio		Otra:	

12. Sobre la ubicación de material en estanterías, califique los siguientes aspectos de 1 a 5, donde 1 es muy malo y 5 es muy bueno.

Aspecto a evaluar	1	2	3	4	5
El material está ordenado de forma lógica					
Los rótulos de los estantes ofrecen suficiente información para ubicar material					
Entiendo la codificación bajo la cual se ordena el material					
La iluminación entre estantes es adecuada					
El espacio entre estantes es suficiente					
La señalización en las salas facilita encontrar el material					

13. Si calificó alguno de los anteriores aspectos por debajo de 3 explique la razón:

14. ¿Qué le haría falta a la Biblioteca para facilitar la búsqueda de información?

4. Conocimiento y uso del material de la Biblioteca

15. ¿Con qué frecuencia consulta los siguientes materiales o fuentes de información?

Material/ Fuente de información	Nunca	Pocas Veces	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre
Libros					
Internet					
Bases de datos					
Revistas electrónicas					

Artículos científicos					
Artículos de actualidad					
Periódicos					
Videos					
CD Rom					
Mapas					
Diapositivas					
Acetatos					
Otra					

16. En los casos donde contestó Nunca, Pocas Veces u Ocasionalmente, por favor marque la razón por la cual no suele recurrir a dichas fuentes

17. ¿Ha solicitado tesis para consulta? SI ___

NO ___ (Pasa pregunta 20)

18. ¿En qué formato prefiere consultar las tesis?

CD ___ Microfichas ___

Papel ___ Por internet ___

19. Respecto a las tesis que ha solicitado, califique de 1 a 5 los siguientes aspectos, donde 5 es muy bueno y 1 es muy malo.

Aspectos a evaluar	Calificación				
	1	2	3	4	5
Es fácil ubicar tesis sobre los temas buscados					
Los contenidos de las tesis satisfacen mis necesidades					
El sistema permite ubicar tesis pertinentes a los temas consultados					
La consulta de tesis por Internet es optima					

20. ¿Conoce las Bases de Datos disponibles en la Biblioteca?

SI ___ NO ___ (Pasa a la pregunta 27)

21. De Bases de Datos disponibles en la Biblioteca, ¿cuáles conoce?:

1. _____ 3. _____
 2. _____ 4. _____

22. ¿Sabe cómo utilizar las Bases de Datos?

SI ___ NO ___

23. ¿Consulta las Bases de Datos de la Biblioteca?

SI ___ NO___ (Pasa a la pregunta 27)

24. De Bases de Datos disponibles en la Biblioteca, ¿Cuáles suele consultar?

1. _____ 3. _____
 2. _____ 4. _____

25. ¿La mayoría de las veces, desde dónde solicita el acceso a Bases de Datos?

Biblioteca ___ Otros lugares de la U___ Fuera de la U ___

26. Respecto a las Bases de Datos que ha solicitado, califique de 1 a 5 cada uno de los aspectos mencionados, donde 5 es Total Acuerdo y 1 es Total Desacuerdo

Aspectos a evaluar	Calificación				
	1	2	3	4	5
Es fácil acceder a las Bases de Datos requeridas					
Son visualmente agradables					
Los equipos disponibles en la Biblioteca son adecuados para consultar las Bases de Datos					
Los equipos disponibles en la Biblioteca son suficientes para consultar las Bases de Datos					
El personal de la Biblioteca brinda una buena asesoría para el adecuado uso de las Bases de Datos					

27. ¿Ha consultado el catálogo en línea de la Biblioteca de la Universidad de La Sabana?

SI __, ¿Desde dónde? Biblioteca ___ Otros lugares de la U___ Fuera de la U

—

NO __, (Pasa pregunta 31)

28. Sobre el catálogo en línea, califique los siguientes aspectos de 1 a 5, donde 1 es muy malo y 5 es muy bueno.

Aspecto a evaluar	1	2	3	4	5
Facilidad de uso					
Actualizado respecto al material existente					
Visualmente agradable					
Permite ubicar con facilidad el material buscado					
Brinda suficiente información sobre el material					

29. Si calificó alguno de los anteriores aspectos por debajo de 3 explique la razón:

30. ¿Qué sugiere para facilitar el acceso al material que posee la Biblioteca?

5. Otras bibliotecas o fuentes de información consultadas

31. Además de la Biblioteca de la Universidad de la Sabana, ¿a qué otros lugares acude usted para sus investigaciones y labores académicas?

Biblioteca Luis Ángel Arango	Biblioteca privada	
Bibliotecas distritales	Biblioteca Nacional	
Biblioteca de otra Universidad ¿Cuál?	Biblioteca o centro de documentación institucional	
Internet	Otros:	

6. Conocimiento y satisfacción de servicios

32. Indique cuáles de los siguientes servicios de la biblioteca conoce, y con qué frecuencia los ha utilizado

Servicio	¿Lo conoce?		Nunca	Pocas veces	Ocasional-Mente	Frecuente-mente	Siempre
	SI	NO					
Asesoría en salas: Apoyo de los funcionarios de la Biblioteca en la búsqueda de material.							
Préstamo externo: Préstamo de material para llevar a casa.							
Préstamo interbibliotecario: Solicitud de material a otras bibliotecas.							
Diseminación Selectiva de Información (DSI): Información actualizada sobre novedades bibliográficas, según el interés definido por cada usuario. Se envía por correo electrónico.							
Alerta: Envío al correo electrónico de la tabla de contenido de revistas, según áreas de interés definidas por cada usuario al ingresar su perfil.							
Conmutación bibliográfica: Búsqueda y envío de artículos de revistas científicas, solicitados por el investigador.							
Asesoría bibliográfica: Divulgación de obras recientes o de actualidad por medio de reseñas publicadas en boletines y página web.							
Envío de material a domicilio							
Consulta del catálogo desde Internet							
Sala virtual							
Renovación de prestamos telefónicamente							

33. En los casos donde contestó Nunca o Pocas Veces, marque la razón por la cual no utiliza dichos servicios

Servicio	No lo conozco	No sé cómo funciona	No lo he necesitado	Baja calidad del servicio	Otra:
Asesoría en salas					
Préstamo externo					
Préstamo interbibliotecario					
Diseminación Selectiva de Información (DSI)					
Alerta					
Conmutación bibliográfica					
Asesoría Bibliográfica					
Envío de material a domicilio					
Consulta del catálogo desde Internet					
Sala virtual					
Renovación telefónica de prestamos					

34. ¿Qué sugiere para mejorar los servicios que acaba de evaluar?

35. ¿Está de acuerdo con el sistema actual para el pago de multas?

SI ___ (Pasa a la pregunta 37)

NO ___

36. ¿Qué sugiere para mejorar y agilizar el pago de multas en la Biblioteca?

7. Personal y funcionarios de la Biblioteca

37. Sobre los funcionarios de la Biblioteca de la Universidad de la Sabana, califique de 1 a 5 los siguientes aspectos, siendo 1 muy malo y 5 muy bueno.

Aspecto a evaluar	1	2	3	4	5
Conocen bien la biblioteca					
Brindan orientaciones efectivas					
Tienen una buena actitud hacia el usuario					
Siempre están dispuestos a asesorar a los usuarios					
Dan a conocer los servicios que ofrece la Biblioteca					

38. Si calificó alguno de los anteriores aspectos por debajo de 3 explique la razón:

39. En general, la orientación que se da al usuario en cada sección de la Biblioteca es:

Sección	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
Oficinas administrativas					
Hemeroteca					
Sala Virtual					
Sala de Recursos Especiales					
Sala de Humanidades (2° piso)					
Sala de Ciencia y tecnología (3° piso)					
Sala de Profesores (4° piso)					
Casilleros					
Entrada					

40. Si calificó alguno de las anteriores secciones como Muy Malo, Malo o Regular, explique la razón:

8. Capacitación a los usuarios

41. ¿Recibió algún tipo de capacitación sobre los servicios que ofrece la Biblioteca de la Universidad de la Sabana?

SI __ NO __ (Pasa a la pregunta 46)

42. ¿Cuáles servicios de capacitación recibió?

Visita guiada		Capacitación en Bases de Datos	
Inducción a nuevos usuarios		Capacitación para usuarios avanzados	
Capacitación catálogo en línea		Otra:	

43. ¿De qué manera se vinculó con estos servicios de capacitación?

Solicitud directa a la Dirección de la Biblioteca		Como parte del programa de una materia	
Medio impreso de la universidad ¿Cuál?:		Sugerencia de otra persona	
Inducción general de la Universidad		Página web de la Universidad	
Otra:			

44. ¿Cuáles de los siguientes temas **NO** hicieron parte de las capacitaciones que ha recibido?

Uso del catálogo en línea		Acceso y uso de las Bases de Datos	
Codificación del material por áreas		Ubicación del material	
Uso de buscadores y metabuscadores		Políticas y proceso de adquisición de nuevos materiales	
Servicio de Sala Virtual		Servicios de préstamo	
Usos y normas de la Biblioteca		Formatos disponibles en la Biblioteca (libros, revistas, Cd roms, etc.)	
Actividades que se realizan en la Biblioteca		Servicios de Biblioteca Digital	

45. ¿Qué sugiere para mejorar y hacer más completas las capacitaciones de la Biblioteca?

9. Medios de comunicación de la Biblioteca

46 ¿De cuáles de las siguientes fuentes obtiene información sobre las novedades bibliográficas y servicios de la Biblioteca Octavio Arizmendi Posada? Indique con qué frecuencia las revisa.

Fuente	¿Las conoce?		¿Con qué frecuencia las consulta?			
	SI	NO	Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
Página web de la Biblioteca						
Artículos en Actualidad Universitaria						
Boletín de la Biblioteca						
Carteleras						

47. ¿Por cuál de los siguientes medios le gustaría recibir información sobre novedades bibliográficas, noticias y servicios que ofrece la Biblioteca de la Universidad?

Correo electrónico		Merchandising (calendarios, separadores, calcomanías etc.)	
Página web de la Universidad		Catálogo en línea	
Actualidad Universitaria		Carteleras de la Biblioteca	
Boletín impreso		Publicidad externa	
Publicaciones institucionales de la Universidad		Otros:	

48. ¿Tiene alguna sugerencia o comentario adicional que quiera realizar acerca del acceso a los servicios y el material disponible en la Biblioteca?:

¡Muchas Gracias por su interés!!!!

ANEXO 3 PRESUPUESTO

CLIENTE: **BIBLIOTECA OCTAVIO ARIZMENDI POSADA**
REFERENCIA: **PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN EXTERNA**
FECHA: 23 de febrero de 2007

ESTRAT.	CANT.	DESCRIPCIÓN	VALOR UNITARIO	VALOR NETO	VALOR TOTAL*
1	1	Practicante	\$ 200.000	\$ 200.000	\$ 1.600.000
	1	Diseño Boletín	\$ 600.000	\$ 600.000	\$ 600.000
	5	Diseño separadores y plegable	\$ 120.000	\$ 600.000	\$ 600.000
	4000	Impresión de separadores, 10 x 4 Cms., 4x0 tintas	\$ 120	\$ 480.000	\$ 480.000
	4000	Impresión de plegables, 6 cuerpos, 14 x 67 cms., 4x4 tintas, papel propalcote de 150 grs.	\$ 285	\$ 1.140.000	\$ 922.000
		Papelería (Hojas, Tinta, Sobres)		\$ 100.000	\$ 800.000
2	90	Placas en acrílico antirreflexivo , 27 x 12 Cms.	\$ 12.960	\$ 1.166.400	\$ 1.166.400
	450	Placas en acrílico antirreflexivo, 20 x 3 Cms.	\$ 2.400	\$ 1.080.000	\$ 1.080.000
	10	Placas en acrílico, 60 x 40 Cms	\$ 96.000	\$ 768.000	\$ 768.000
		Iva		\$ 482.304	\$ 482.304
	15	Días de trabajo personal de servicios Universidad de la Sabana y personal de salas	\$30.000	\$450.000	\$450.000
		Mensajería	\$10.000	\$10.000	\$10.000
3	20	Horas trabajo Departamento de Sistemas	\$7.000	\$140.000	\$140.000
4		Premios:			
	5	Buzos en lana con escudo de la Universidad de la Sabana	\$ 46.000	\$ 230.000	\$ 230.000
	20	Pocillos con escudo de la Universidad de la Sabana	\$ 7.000	\$ 140.000	\$ 140.000
	10	Libros	\$ 25.000	\$ 250.000	\$ 250.000
	30	Días de trabajo área de soporte tecnológico	\$ 50.000	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000
TOTAL:			\$ 1.206.765	\$ 9.336.704	\$ 11.218.704

* Proyectado a diciembre de 2007

ANEXO 4

CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN

EST.	TAC.	TAREAS	MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO			
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	1.1	1.1.1 Contratar practicante	■	■																		
		1.1.2 Diseño de boletines	■	■																		
		1.1.2 Edición Boletines		■	■		■	■			■	■									■	■
		1.1.2 Impresión de boletines			■			■				■									■	■
		1.1.3 Lanzamiento y circulación				■			■				■									■
	1.2	1.2.1 Diseño material POP						■	■													
		1.2.1 Impresión material POP								■												
		1.2.2 Distribución material POP										■										
	1.3	1.3.1 Rediseño de carteleras			■																	
		1.3.2 Publicación carteleras				■			■				■									■
2	2.1	2.1.1 Listado de rótulos necesarios												■	■	■						
		2.1.2 Pedido de rótulos													■	■	■					
		2.1.3 Señalizar estantes																		■	■	
		2.1.4 Señalizar entradas																			■	■
3	3.1	3.1.1 Montaje del blog						■	■													
		3.1.2 Puesta en operación del blog								■												
		3.1.3 Difusión del blog										■	■									
	3.2	3.2.1 Rediseño gráfico de la prestación										■	■									
		3.2.2 Difusión del servicio											■									
4	4.1	4.1.1 Diseño de inducción lúdica																■	■	■		
		4.1.2 Prueba piloto																			■	

BIBLIOGRAFÍA

ARROYO, Luis. Los cien errores de la comunicación en las organizaciones. Madrid. Editorial ESIC. 2005.

BIBLIOTECA Octavio Arizmendi Posada – Universidad de la Sabana. Autoevaluación de procesos en la Biblioteca de la Universidad de La Sabana. Chía. 2005.

_____. Plan de publicidad 2006. Chía. 2006

_____. Reglamento de servicios de la Biblioteca. Chía. 2004

CAGNOLI, Robert V. Administración de bibliotecas. Buenos Aires. EB publicaciones. 1996. p. 20-27.

CERVERA, Ángel Luis. Comunicación total. Madrid. Editorial ESIC . 2005

CORBETA, Piergiorgo. Metodología y técnicas de investigación social. Ed. McGraw Hill. 2003. p. 326-350

GARCÍA Ferrer, Gemma. Investigación comercial. Madrid. Editorial ESIC. 2005.

LIBAERT, Thierry. El plan de comunicación organizacional. 2006

LOSADA Díaz, Jose Carlos (Coord.) Gestión de la comunicación en las organizaciones. Barcelona. Ed. Ariel, 2004

VARIOS. Bibliotecas públicas, hoy y mañana. Madrid. Ediciones Pirámide. 1988.

VARIOS. Comunicación empresarial. Bogotá. Editorial Ecoe – Universidad de la Sabana. 2007.

WOLCOTT, Harry. Mejorar la escritura de la investigación cualitativa. Medellín. Universidad de Antioquia. 2003