



Biblioteca municipal de Alpedrete

## PLAN ESTRATÉGICO DE LA BIBLIOTECA MUNICIPAL DE ALPEDRETE (2007-2011)

Este documento tiene por objetivo presentar, de una forma sintética, el **Plan Estratégico para la Biblioteca Municipal de Alpedrete**. Participa de los principios de la cultura de la calidad, creando una consciencia de permanente superación.

Hacer una **planificación estratégica** es, partiendo de un profundo conocimiento del entorno, elaborar unos objetivos, diseñar una ruta para conseguirlos y actuar de una forma activa que permita aprovechar los recursos internos y las oportunidades externas. Para ello partimos de un **diagnóstico** de la situación en que se encuentra la biblioteca, elegimos una ruta bastante precisa para evitar posibles desviaciones en la consecución de los objetivos, e implementamos un plan dinámico y global que nos permita satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, estableciendo unas prioridades y optimizando los recursos de que se dispone.

Al hacer el diagnóstico se han tenido en cuenta los **factores** que condicionan la actividad cotidiana en la biblioteca, tanto **externos** (en los que no podemos incidir) como **internos** (que se pueden neutralizar o potenciar). Estos factores plantean nuevas exigencias y retos, para los que la planificación se erige como un importante instrumento de gestión capaz de ayudar a dar respuestas, facilitando el ajuste de la biblioteca a las nuevas condiciones del entorno.

Dentro de los externos nos encontramos con oportunidades y con amenazas. Identificamos como **oportunidades externas** la amplitud y buena distribución del espacio físico, la ubicación de la biblioteca, el nivel socio-cultural y económico de los vecinos de Alpedrete, la buena comunicación con la Corporación Municipal, la innovación tecnológica y la política cultural del Ayuntamiento. Todo ello influye favorablemente en la posibilidad de satisfacer las necesidades de los ciudadanos. Por otro lado, tenemos como **amenaza o debilidad** la coincidencia de horarios con otras muchas actividades educativas o de ocio, las trasnochadas expectativas de algunos usuarios, ...etc.

Son **puntos fuertes internos** de la biblioteca municipal la gestión de la colección, las reglas y procedimientos que se siguen, la formación del personal (aún del eventual), la calidad de servicios, la autonomía de gestión, la planificación interna y la gestión de los presupuestos asignados. (Existen datos indicadores de rendimiento y del impacto y resultado de los programas y servicios, que se pueden consultar en las MEMORIAS anuales).

Y, puesto que la **misión** de la Biblioteca Municipal de Alpedrete es atender las necesidades de información, formación, y ocio, promocionar la lectura y ser un centro de acceso a las modernas tecnologías, pretende adaptarse constantemente a las nuevas necesidades y expectativas que se detectan en los usuarios. Quiere asumir la transformación, innovación y mejora de los servicios que ofrece, para ser un soporte informativo y cultural básico abierto a toda la comunidad. Por todo ello, a la vista del diagnóstico, y en coherencia con los propios recursos, con los del entorno, y con los valores de la organización, plantea la elaboración de un plan para atender las necesidades de la actual biblioteca, con los siguientes :

## **Objetivos estratégicos:**

-Organización interna, estable y continuada, en permanente aprendizaje e innovación.

- Compromiso con la calidad y búsqueda de la excelencia.

- Introducir la filosofía de la mejora continua de la calidad, en particular, en el servicio de atención al usuario.

-Conseguir identificar y cuantificar los puntos críticos de los servicios de información y préstamo.

-Intentar dar servicio, no sólo de acuerdo a pautas y normas generales, sino personalizado, flexible y con calidad.

-Implementar unos objetivos operacionales para dar servicio a todos los segmentos de la población, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas que plantean.

-Intensificar esfuerzos para atraer a los jóvenes con edad comprendida entre los 12 y 18 años.

-Establecer una política de comunicación y cooperar en la política local de información.

-Elaborar cartas de servicios.

-Prever necesidades futuras y necesidades ocultas de los usuarios y no usuarios.

-Potenciar la innovación

-Mejorar la imagen de la biblioteca

Para conseguir estos propósitos definidos es necesario implantar un plan de gestión para planificar, controlar, evaluar, corregir, y cambiar (sólo lo necesario), y ello

se puede hacer trabajando con perspectiva de futuro, pero actuando en presente, a través de los siguientes:

## **Objetivos operacionales:**

- Elaborar un mapa de procesos claves y reorganizar tareas según conocimientos, habilidades y aptitudes del personal.

-Definir planes de acción muy detallados en cuanto a QUIÉN, CÓMO, CUÁNDO Y DÓNDE.

-Controlar el tiempo en la realización de tareas básicas (atender consulta, buscar libro, prestar libro, usuario con libro, libro devuelto, preparar libro para próximo préstamo) y ver hasta que punto es mejorable.

-Aplicar planes de actuación, con plazos cortos y muy definidos, que sean de interés para los jóvenes de 12 a 18 años.

-Incentivar la puesta en marcha de acciones de mejora destinadas a superar los puntos débiles detectados.

-Control de la ejecución y calidad de los planes de actuación, a través de medidas de corrección.

-Definir indicadores asociados a los planes de actuación para comprobar que se funciona según las expectativas.

-Saber priorizar las necesidades del usuario y diferenciar necesidad de demanda.

- Explicar QUÉ ofrece la Biblioteca y CÓMO lo ofrece, para no crear expectativas imposibles de cumplir.

-Diseñar campañas de promoción que puedan llegar a todos los segmentos de población.

-Cooperar con los otros agentes culturales, sociales y económicos de la comunidad.

-Revisar formas y contenidos de la web.

Con este método de trabajo, se inicia un camino hacia un **objetivo final: satisfacer las expectativas y necesidades del ciudadano, disminuyendo la diferencia entre lo que espera recibir y lo que realmente recibe**. Esto implica esforzarse en tener una visión global, aprovechando todas las capacidades propias y del entorno para conseguirlo, ejecutando los planes de acción según los recursos disponibles, así como controlar, evaluar y ajustar el plan a medida que los objetivos se cumplan y las prioridades vayan cambiando, para ser **puerta local hacia el conocimiento**, como se recoge en el Manifiesto de la UNESCO de 1994.

Alpedrete, 4 de Enero de 2007