

**BIBLIOTECA UNIVERSITARIA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL:
LA UNIVERSIDAD DE HUELVA (ESPAÑA)**
*University library and Social Responsibility:
The University of Huelva (Spain)*

José Carlos Morillo Moreno

Director de Área de Automatización, Normalización y Proceso Técnico
(teléfono: (+34) 959 219 310)

Biblioteca Universitaria, Universidad de Huelva, Campus de El Carmen, 21071-Huelva,
España

jcarlos.morillo@biblio.uhu.es

**BIBLIOTECA UNIVERSITARIA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL:
LA UNIVERSIDAD DE HUELVA (ESPAÑA)**

*University library and Social Responsibility:
The University of Huelva (Spain)*

RESUMEN

Este trabajo pretende analizar el papel de las bibliotecas universitarias (BU) dentro de la Responsabilidad Social Universitaria (RSU) de las universidades. Se detallan sus contribuciones más importantes a este ámbito derivado inicialmente del mundo empresarial, con un estudio específico aplicado a la Universidad de Huelva (España). Finalmente, se detectan posibles áreas en las que las BU pueden realizar aportaciones futuras a la RSU.

ABSTRACT

This paper analyzes the role of university libraries within the Social Responsibility of the universities (RSU). Their most important contributions to this area were detailed, with a specific study applied to the University of Huelva (Spain). Finally, it is possible to identify different areas in which the university libraries can make future contributions to the RSU.

Palabras clave: Biblioteca, Universidad, Responsabilidad social, Responsabilidad social universitaria, Sostenibilidad universitaria, Bibliotecas universitarias

Key words: Library, University, Social responsibility, Academic libraries, Sustainability

**BIBLIOTECA UNIVERSITARIA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL:
LA UNIVERSIDAD DE HUELVA (ESPAÑA)**

*University library and Social Responsibility:
The University of Huelva (Spain)*

1. INTRODUCCIÓN

La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) nace a finales del siglo XIX en Estados Unidos. En términos generales, una organización ejerce su responsabilidad social corporativa cuando satisface las expectativas que sobre su comportamiento tienen los diferentes grupos de interés, contribuyendo a su desarrollo social, ambientalmente sostenible, y económicamente viable. En el actual contexto social de globalización, crisis económica, preocupación medioambiental y solidaridad, el concepto adquiere una dimensión social notable (Universidad de Zaragoza, 2006).

Este planteamiento ha sido trasladado a las universidades e incorporado a sus estrategias docentes, investigadoras y gestoras como Responsabilidad Social Universitaria (RSU). Si bien, la terminología sigue en proceso de revisión, empleándose también “sostenibilidad universitaria”, que parece resultar más cercano a la idea de gestión íntegra y ética de la empresa y algo más alejado del carácter filantrópico y de función social (Rebiun, 2012). En cualquier caso, no es la terminología el objetivo de este trabajo, sino estudiar el papel que desempeña la BU en el campo de la RSU, aplicado al caso específico de la Biblioteca Universitaria de la Universidad de Huelva (BUH) y en qué medida se integra en las estrategias, planes y políticas de RS de la institución. Los resultados del trabajo permitirán, además, apuntar posibles áreas de mejoras y acciones que supongan nuevas aportaciones de la BUH a la RSU.

2. RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

La RSU presenta una serie de elementos definitorios y contextuales que la distinguen actualmente de la RSC de otra institución pública o empresa privada (Castañeda, 2007; Zalvide, 2010). Entre ellos, debe destacarse:

1. Orientación social: la universidad tiende al establecimiento de vínculos con su entorno.
2. Calidad y excelencia: la institución se encuentra en un proceso continuo de evaluación, acreditación o certificación.
3. Planificación estratégica. La RSU se incluye dentro de los instrumentos de planificación desarrollados por la universidad, convirtiéndose en una herramienta que permite eludir la improvisación a corto y medio plazo.
4. El Espacio Europeo de Educación Superior supone la revisión del proceso de enseñanza-aprendizaje, con una reordenación de sus objetivos. En consecuencia, se

precisa de una redefinición responsable de los objetivos básicos de la educación superior, parte de los cuáles se perfilan en paralelo a nuevas dimensiones de los servicios universitarios, algo más que evidente en el caso de las bibliotecas universitarias.

5. La Universidad está experimentando una rápida incorporación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, precisando de políticas responsables ante el desarrollo acelerado de las redes sociales o de nuevas perspectivas en el marco de la Sociedad del Conocimiento.

3. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

Este trabajo pretende analizar el papel estratégico de la BU en el despliegue del sistema institucional de Responsabilidad Social Corporativa, poniendo especial interés en mostrar acciones bibliotecarias que contribuyan y estén vinculadas a las relaciones de la Universidad con su entorno, el establecimiento de alianzas, sostenibilidad medioambiental y otras. Se intentará describir y analizar la aportación de la BUH a la RSU de la Universidad de Huelva.

Para la consecución de tales objetivos, se han obtenido datos de esta Universidad referidos a su Plan estratégico institucional, planes de mejora de su BU, planes operativos, informes de certificación, informes de autoevaluación y evaluación externa, misión y visión o carta de servicios, entre otros. Gran parte de ellos se encuentran disponibles en las páginas web institucionales y específicamente en la web de la BUH. Otros son de carácter interno, como los relativos a acciones de mejora de análisis del entorno, establecimiento de alianzas y de indicadores de impacto.

Para este trabajo, la clasificación de los instrumentos que intervienen en un sistema de RSC y su explotación real por parte de la BUH ha sido extraída de Pérez Domínguez (2009). Si bien, estos instrumentos utilizados no reemplazan a otros muchos, bien de carácter económico, laboral, etc. y recogidos en distintos documentos normativos (Norma UNE-ISO 26000, 2012, etc.). En consecuencia, los resultados obtenidos se han sistematizado y organizado en dos principales apartados:

- a) Instrumentos de RSC con los que la BUH despliega la RSUⁱ.
- b) Detección de nuevas áreas de acciónⁱⁱ.

En relación con la bibliografía existente y consultada, parte de ella se centra en la función social de la biblioteca universitariaⁱⁱⁱ, siendo escasa la que relaciona la

ⁱ Epígrafe 4.2. Caso de estudio: la BUH.

ⁱⁱ Epígrafe 4.3. Propuestas de futuro.

ⁱⁱⁱ En XI Jornadas Españolas de Documentación Científica (FESABID), con algunas comunicaciones vinculadas a la función social de las bibliotecas (Herrera Morillas, 2009), cooperación, etc.

actividad bibliotecaria con la RSU, salvo excepciones (p.e., Gallego Rubio, 2011; Rebiun, 2012, etc.)^{iv}.

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Biblioteca Universitaria y Responsabilidad Social Universitaria.

La Responsabilidad Social existe en las bibliotecas antes que apareciese el concepto anglosajón vinculado a estrategias de marketing. Actualmente, las bibliotecas universitarias constituyen un servicio de carácter multidimensional y transversal, y contribuyen al desarrollo de las misiones y visiones de sus universidades, con su evidente orientación social y la creación de “capitales culturales”, como elementos de progreso de su entorno.

Por otra parte, el propio marco europeo de enseñanza ha precisado de un nuevo concepto de BU, entendida como CRAI (Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación) y profundamente implicada en proyectos transversales (Moscoso, 2003), y muy preocupada por el análisis del entorno y establecimiento de alianzas internas y externas.

La posición de las bibliotecas universitarias hacia la RSU, se hace también evidente en su dimensión nacional, así, el “III Plan Estratégico de REBIUN 2020” se compromete con “*la calidad y la sostenibilidad de las bibliotecas universitarias*” y “*la lealtad a los valores y objetivos institucionales de la universidad*”. De esto se ocupa la Línea Estratégica 1 de dicho plan, fijándose como objetivo específico del grupo de trabajo la realización de un informe relativo a cómo las bibliotecas universitarias contribuyen a las estrategias y políticas que articulan las universidades en el ámbito de la responsabilidad social. (Rebiun, 2012).

Parecen, por tanto, valiosas y prometedoras las aportaciones de la BU a la RSU, surgidas principalmente de la unión de la filosofía tradicional del servicio bibliotecario, su clara orientación al entorno y su entronque en las líneas estratégicas universitarias.

En todo este contexto, claramente la BU se ve en la exigencia de colaborar en el desarrollo de los objetivos definidos en los Planes Estratégicos institucionales (Torres, 2005) y se convierte en un agente importante de la RSU.

Algunas líneas maestras podrían ser esbozadas:

- a) Dado que la RSU busca ofrecer el mejor servicio al ciudadano, resulta evidente el activo papel que desarrolla la biblioteca universitaria en dicho objetivo, configurándose en las universidades públicas como biblioteca pública, accesible no sólo a los miembros de su comunidad sino también a la sociedad en general. Tradicionalmente, la BU es uno de los servicios con mayor número de usuarios reales – sean o no universitarios –, de diferentes categorías y tipos (alumnos, PDI, PAS, *alumni*, etc.), y que presta servicios más diversificados (individuales,

^{iv} Presentado en la jornada profesional sobre responsabilidad social corporativa en las organizaciones celebrada en el mes de marzo de 2011 en la Biblioteca Nacional

colectivos, consorciados, generales, especializados, presenciales, virtuales, etc.) y, por último, con más amplio horario.

- b) De manera generalizada, las bibliotecas universitarias españolas se encuentran inmersas y comprometidas en procesos de gestión de calidad en la gestión, calidad medioambiental, certificación y búsqueda de la excelencia.
- c) El Espacio Europeo de Educación Superior implica un cambio del paradigma educativo, donde surgen nuevos roles y objetivos y donde la BU adquiere el papel de CRAI. Así, por ejemplo, la BU adquiere responsabilidades en la transmisión de nuevas competencias vinculadas a la idea de “aprender a aprender”, asumiendo un especial protagonismo en transferencia de competencias informacionales y en la batalla contra la brecha digital (Morillo, 2009).
- d) La Sociedad del Conocimiento proporciona nuevas oportunidades y protagonismo a la Universidad, que ya no detenta el monopolio de la producción de conocimiento (Pérez Domínguez, 2009). Por ello, las políticas de acceso abierto confieren a la universidad y a la biblioteca en particular un rol fundamental en la preservación, gestión, difusión a la sociedad y visibilidad de la producción científica institucional.
- e) Principios de transparencia y de rendición de cuentas (Garrigues y AENOR, 2012). Estos conceptos resultan familiares en los últimos tiempos debido a que están vinculados a procesos legislativos en marcha y al contexto económico actual. Las bibliotecas universitarias son organizaciones ya familiarizadas con la generación de información sobre sus actividades, procesos, gestión de gastos y logros. Corrientes como el “Open Data” resultan conocidas por la gestión bibliotecaria y no cabe duda que el papel de la biblioteca, en su rol de servicio de información, podrá ser relevante en la gestión transparente de datos, y datos abiertos de muchas instituciones.
- f) También podemos añadir acciones vinculadas a medidas de ahorro y respuesta a la crisis económica actual, comportamiento medioambiental sostenible, uso de redes sociales, creación de capital social, fidelización de alumni, etc.

Todo lo anterior, sin exclusión u olvido de las tradicionalmente asociadas a la función social y filantrópica de la biblioteca: acciones y compromisos con colectivos desfavorecidos, colectivos especiales, países en vías de desarrollo, voluntariado, etc.

4.2. Caso de estudio: la Biblioteca Universitaria de Huelva.

Este apartado se centra en los instrumentos utilizados por la BUH para contribuir a la RSU de la Universidad de Huelva^v (Pérez Domínguez, 2009), si bien sus aportaciones pueden ser extrapolables e intercambiables a otras bibliotecas universitarias. Destacamos especialmente las acciones directamente vinculadas al análisis del entorno o al establecimiento de alianzas

^v Véase **Tabla I. Resumen de ejemplos de acciones de Responsabilidad Social Universitaria que despliega la Biblioteca Universitaria de Huelva.** (elaboración propia)

4.2.1. Sistemas de gestión de calidad y gestión de procesos de la BUH.

Incluimos en esta sección los sistemas de gestión de calidad y gestión de procesos, la planificación estratégica, planes operativos y planes de mejora.

Plan Estratégico de la Universidad de Huelva (2008-2011). La mayoría de las líneas de actuación de la BUH se encuadran dentro de objetivos estratégicos que persiguen la mejora de la imagen percibida por la sociedad (Plan Estratégico: Eje 1 “*El impulso de las relaciones con el entorno*”, Objetivo EN04). Así, se pretende potenciar la accesibilidad de usuarios externos, mejorar el acceso a la información (edición digital, repositorios) o promover las acreditaciones externas de sus servicios (Universidad de Huelva, 2008). La prioridad de estas actuaciones se calificó como media.

Al igual que en el Plan anterior, varios bibliotecarios participan activamente en distintas comisiones para la elaboración del nuevo **Plan Estratégico de la UHU 2012-2015**, concretamente en las comisiones de Entorno, Docencia y PDI, Investigación, y Gestión y PAS. Los resultados del último Plan Estratégico hacen referencia a la Biblioteca Universitaria de Huelva, vinculándola directamente al Eje 3. *De conexión con el Entorno*. Objetivo EN01: *Contribución a la sociedad*, y específicamente con la línea EN0101: *Contribuir a la sociedad mediante actividades culturales y deportivas, una producción editorial de calidad y un servicio de Biblioteca de vanguardia*.^{vi}. Siendo las acciones específicas de este objetivo y vinculadas a la biblioteca Universitaria de Huelva las relativas a la definición de políticas que regulen el acceso de los usuarios externos a los servicios y principalmente la relativa a la “*Difusión del conocimiento generado en la UHU a la sociedad y la comunidad docente y científica mediante el repositorio*”. Con metas como el incremento de tesis, artículos científicos, etc. accesibles a texto completo.

Planes Operativos de la BUH. La BUH viene desplegando planes operativos anuales desde 2008. Estos planes (hasta el 2011 estructurados siguiendo un esquema EFQM) recogen objetivos alineados con el Plan Estratégico anterior, como la mejora de su imagen corporativa y la difusión de sus actividades (Objetivo 3.3), la colaboración con otros servicios universitarios y la sociedad (Objetivo 3.4), el desarrollo de mecanismos para conocer la percepción y opinión que los usuarios tienen de sus servicios (Objetivo 3.5) o el establecimiento de alianzas para la obtención de financiación externa (Objetivo 3.6).

Estos objetivos se desdoblan, a su vez, en un conjunto de objetivos operacionales dentro de su Plan Operativo (2009). Entre ellos, puede destacarse la inclusión y promoción de la BUH en redes sociales (Objetivo Operacional 3.3.2).

En el año 2011 y en la línea de “Aprendizaje”, encontramos objetivos operacionales como la “*Puesta en marcha de un servicio específico para usuarios con discapacidad*” y la continuación del “*Taller de Habilidades Informacionales del Aula de la*

^{vi} Universidad de Huelva. Plan Estratégico 2011-2015

Experiencia”, dirigido a personas mayores de 55 años, como herramienta contra la brecha digital e impartido fundamentalmente en pueblos de la provincia.

También en el año 2011 y en la línea de “Organización y gestión”, objetivos como: “*Colaborar con la Sección de Formación en la puesta en marcha y desarrollo del curso "Orientación al cliente y atención al usuario en bibliotecas. La norma ISO 10002:2004 Satisfacción del cliente"*”, “*Participar en las Jornadas de Puertas Abiertas*”, “*Participar en la convocatoria de ayudas al fomento de las relaciones Universidad-Sociedad 2011 (Consejo Social)*” y objetivos muy vinculados al compromiso medioambiental y el concepto de sostenibilidad universitaria como son: “*Contactar con el Aula de Sostenibilidad del CIECEM para realizar un curso/taller sobre aspectos ambientales*” y la “*Realización de una campaña de sensibilización entre el personal de la biblioteca para la reducción del consumo de papel*”.

La BUH continuará en los años 2012 y 2013 profundizando especialmente en la línea de sostenibilidad y respeto medioambiental con objetivos como “*Difusión de la conciencia medioambiental entre los usuarios y el personal de la biblioteca*” (2012) y “*Reducir el consumo de papel respecto al año anterior*” (2013).

Planes de mejora de la BUH. Este plan, desarrollado en 2006-2007, incluye un total de 49 acciones de mejora, articuladas en criterios que siguen un patrón definido por el modelo EFQM. Las acciones más estrechamente vinculadas a la RSU se engloban en los criterios 4 (“Alianzas y Recursos”), 6 (“Resultados en los clientes”) y 8 (“Resultados en la sociedad”), aunque hay también acciones asociadas a otros criterios. Dentro del criterio 8, puede constatarse la realización de un Plan de Emergencia elaborado por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales (Acción 43) o la implicación múltiple y continua actualización del personal de la BUH en jornadas, congresos o cursos (Acciones 45 a 47).

4.2.2. Instrumentos de autoevaluación, evaluación externa y acreditación.

Contribuyen al cumplimiento de determinados estándares de calidad, respeto medioambiental y gestión socialmente responsable. Existen distintos organismos, herramientas y modelos de evaluación y acreditación que, o bien incorporan enfoques expresamente centrados en la responsabilidad social, la orientación a lo social, los resultados en la sociedad (destacando el modelo de evaluación EFQM^{vii}), o sencillamente miden el cumplimiento de estándares de calidad ambiental, de gestión de los procesos “socialmente responsable” y de satisfacción del usuario en general, como las Normas UNE-EN ISO 9001:2008 y UNE-EN ISO 14001:2004.

Evaluación de la BUH en el marco del Plan Nacional de Evaluación y el Plan Andaluz de Calidad para las Universidades. En 2002, la BUH llevó a cabo su

^{vii} En este sentido, EFQM (<http://www.efqm.org/>) constituye uno de los instrumentos normativos de referencia en la Responsabilidad Social Corporativa, junto con otros como la Norma UNE-ISO 26000 (2012), Libro Verde, Pacto Mundial, Global Reporte Initiative, etc.

primer proceso de evaluación institucional en el marco del Plan Andaluz de Calidad para las Universidades. El Modelo de Excelencia EFQM constituyó el modelo de referencia usado para la evaluación de la BUH. Su Informe Final^{viii} acredita una integración activa en instrumentos de cooperación bibliotecaria a nivel autonómico, nacional e incluso internacional, una apertura “social” plasmada en notables facilidades a sus usuarios, así como una muy positiva gestión de alianzas. Como puntos débiles, se incluyen la ausencia de un plan de actuación concreto para la medida de la percepción de los usuarios (Apartado 4.8) o una falta de estudios sobre el entorno geográfico (Apartado 5 del informe).

Certificación ISO. Certificación medioambiental. En 2010 se realizó la Auditoría Inicial del Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente (Fase II) de la Biblioteca Universitaria de Huelva, cuyas conclusiones avalan su adecuada implantación para satisfacer los requisitos de las normas de referencia UNE-EN-ISO 9001:2008 y UNE-EN-ISO 14001:2004. Previamente, la BUH había elaborado y difundido su Política de Calidad y Medio ambiente.^{ix} El 31 enero de 2011, la BUH obtiene por parte de AENOR el certificado del sistema de gestión de calidad (ISO 9001:2008), y del sistema de gestión ambiental (ISO 14001:2004). Ello supone el reconocimiento y premio a un largo proceso de implementación de herramientas de calidad y “*pone al servicio de Biblioteca en el camino de la mejora continua, de la transparencia en la gestión y de la responsabilidad social*”^x. El certificado ha sido renovado en enero de 2014, hasta el 31 de enero de 2017.

4.2.3. Instrumentos de comunicación y transparencia

Este capítulo hace referencia a todas aquellas estrategias pensadas para hacer públicos los resultados y los compromisos: Cartas de Servicios de la Biblioteca Universitaria, su Misión y Visión expresamente divulgada, diferentes normativas, las propias memorias de gestión de la BU, informes estadísticos, etc.

Carta de servicios de la BUH^{xi}, que establece algunas formas de colaboración y participación de la comunidad universitaria y, en general, de la sociedad en la mejora de la prestación de los servicios de la BUH, mediante encuestas anuales y otros medios (Apartado 1.4 de la Carta).

^{viii} Informe Final. Epígrafe 4. *de Alianzas y Recursos (4.4.)*. Disponible en:

<http://www.uhu.es/biblioteca/autoevaluacion/Final%20BUH.pdf>

^{ix} Consultable en: http://www.uhu.es/biblioteca/tablon/politica_calidad_ambiental.pdf

^x Memoria de la Biblioteca Universitaria de Huelva 2011. Disponible en:

<http://www.uhu.es/biblioteca/memorias/MEMORIA%20BUH%202011.pdf>

^{xi} Consultable en: <http://www.uhu.es/biblioteca/CartaServicio/CartaServicio.html>, BOJA nº 37, 24/02/2009

Misión y visión de la Biblioteca Universitaria^{xii}. La BUH pretende ser un referente claro en el seno de la Universidad y en la sociedad onubense, para el apoyo al aprendizaje y la docencia, y la difusión de la información científica, aportando sus conocimientos, técnicas, y la experiencia de sus profesionales^{xiii}

Memorias de la Biblioteca Universitaria^{xiv}. Estos documentos permiten constatar el carácter social de determinadas alianzas realizadas por la BUH con organizaciones de su entorno, como el Puerto de Huelva (Memoria 2009), cuyo objetivo principal es favorecer la promoción y difusión del conocimiento y la cultura universitaria como medio de desarrollo de la sociedad.

Normativa de usuarios externos^{xv}. La introducción de esta norma hace evidente el deseo de la BUH de satisfacer las necesidades de información y documentación de los diversos sectores profesionales, culturales, y sociales, para contribuir al desarrollo económico, social, cultural y tecnológico de su entorno.

4.2.4. Instrumentos orientados a los grupos de interés.

Entre los marcos referenciales que explican las dimensiones del concepto de RSC se encuentra el centrado en la “Teoría de los grupos de interés” (MARTÍNEZ GARCÍA DE LEANIZ, 2013). La BUH ha ido desarrollando distintos instrumentos para mejorar su interrelación BUH con distintos tipos de colectivos:

Usuarios con necesidades especiales. Ya el Plan de Mejora de la BUH (2007) incluía cuestiones vinculadas a la accesibilidad de usuarios, con especial atención a discapacitados. Puede accederse a los documentos e informes elaborados en la página web: <http://www.uhu.es/biblioteca/Discapacidad/discapacidad.html>. Estas actuaciones fueron reconocidas en 2009 con el III Premio de la Junta de Andalucía a la Calidad de los Servicios Públicos y la Administración Electrónica, en la modalidad “Premio a las mejores sugerencias de los Empleados Públicos de la Junta de Andalucía”.

Usuarios potenciales futuros. La BUH ha participado en las Jornadas de Puertas Abiertas para alumnos de Bachillerato, la Mesa de bienvenida a nuevos alumnos, diversas charlas a alumnos de Bachillerato. Por otra parte desde el curso 2011-2012 contamos con el “Proyecto Puente: de la biblioteca escolar a la biblioteca universitaria” (MOYAR GODINO, 2012), que busca adelantarse a los futuros alumnos universitarios y hacer una primera presentación de la biblioteca universitaria y una introducción a las competencias informacionales dirigida a alumnos de bachillerato.

Otros usuarios: Usuarios especiales. Un grupo de bibliotecarios de la UHU imparte desde el año 2008 la asignatura “Pasear por Internet” en el ámbito del Plan de Estudios del Aula de la Experiencia de la Universidad de Huelva (Morillo, 2009).

^{xii} Consultable en <http://www.uhu.es/biblioteca/nuestrabiblioteca/nuestrabuh.html>

^{xiii} Esta Visión aparece en el articulado del Reglamento de la Biblioteca Universitaria de Huelva. http://www.uhu.es/biblioteca/normativa/Reglamento_BUH.pdf

^{xiv} Consultables en: <http://www.uhu.es/biblioteca/documentosbuh/documentosbuh.html>

^{xv} Consultable:

<http://www.uhu.es/biblioteca/normativa/Normativa%20usuarios%20externos%20biblioteca%20UHU.pdf>

4.3. Propuestas de futuro

Existen otras áreas de acción para la Biblioteca Universitaria que pueden ser altamente interesantes en el futuro. Estas áreas consideramos que pueden dividirse metodológicamente en dos apartados principales:

Acciones de análisis del entorno. La BUH podría ofrecer un amplio abanico de servicios a su entorno, como la alfabetización informacional (ALFIN), la digitalización de fondos de otras instituciones de su entorno o el acceso a un amplio fondo bibliográfico altamente especializado en diversas disciplinas del conocimiento (Plan de Mejora de la BUH, 2007-2008).

Evaluación del impacto en la sociedad, mediante el establecimiento y explotación de indicadores de rendimiento. La BUH tiene una gran proyección social, especialmente a través de los servicios orientados a sus usuarios foráneos. Se considera conveniente complementar esta evidencia con la selección y explotación de indicadores de rendimiento que permitan conocer no sólo el alcance del impacto de la BUH en la sociedad, sino también valores como el “retorno de inversión”. Este aspecto también ha sido desarrollado en el Plan de Mejora de la BUH (Acción 44)^{xvi}:

Ambos elementos, análisis del entorno y evaluación del impacto en la sociedad pueden contribuir a la consecución de diferentes metas:

- La definición de los logros alcanzados por la BUH para satisfacer las necesidades y expectativas de la sociedad cuando se ve afectada por el funcionamiento de la misma, analizando el impacto recibido, en los ámbitos local, nacional e internacional. (DUARTE y otros, 2002)
- El conocimiento de la imagen y percepción que se tiene de la biblioteca a través de encuestas, informes, reuniones públicas, representantes sociales y autoridades gubernativas, con la valoración de las nuevas responsabilidades sociales en biblioteca y el estudio de sus próximos pasos y actuaciones.
- El análisis de los métodos que utiliza periódicamente para planificar y gestionar el impacto que realiza en la sociedad, con la valoración de su eficacia y eficiencia, el grado de difusión de sus servicios entre colectivos que no pertenecen estrictamente a la Comunidad Universitaria, así como el análisis de las características, fortalezas y debilidades de los canales de comunicación de los posibles grupos de interés.
- Concretar, describir y categorizar los grupos de interés de la Biblioteca Universitaria de Huelva.
- Finalmente, proporcionar información y herramientas para la toma de decisiones.

Esto anterior, sin perjuicio del alineamiento que la BUH pudiese realizar con aquellos métodos de medición de RSC que adopte la propia institución y aplicado a las dimensiones que la Universidad considere convenientes (MARTÍNEZ GARCÍA DE LEANIZ, 2013).

^{xvi} Acción 44. Establecer indicadores de rendimiento para evaluar el impacto en la sociedad. Plan de Mejora de la BUH 2007. Documento elaborado por Morillo Moreno, J. C.; Moyar Godino, L. y Jara, J.. [Intranet BUH]

5. CONCLUSIONES

Es evidente que el concepto de RSC/RSU aplicado a la BUH es más específico que el amplio concepto de función social o compromiso social. Si bien, incorpora elementos nuevos que van más allá respecto a los tradicionalmente vinculados a la acción social bibliotecaria que ha venido manifestándose a través de la extensión universitaria, la extensión bibliotecaria y la actividad cultural.

Si como ya indicamos la bibliografía sobre este asunto es escasa y general, no cabe duda de que el tema es susceptible de mayor desarrollo y profundización, tanto en su planteamiento general de la contribución de la BU a la RSU, como en aspectos asociados el caso de ejemplo (BUH) como puede ser su presencia en las Memorias de Responsabilidad Social de la UHU, indicadores del Plan Estratégico Institucional, etc.

En principio, el análisis efectuado permite constatar que las Bibliotecas Universitarias, en general, y la BUH, en particular, desarrollan una gama variada de los elementos clave de la RSU, como son los sistemas de gestión y calidad, sistemas de evaluación, herramientas de comunicación y transparencia e instrumentos orientados a los grupos de interés. En tal sentido, la BUH está integrada en la iniciativa institucional de la UHU en materia de responsabilidad social.

A su vez, la RSC (y por ende la RSU) proporciona a las bibliotecas universitarias instrumentos y formas de trabajo que ayudan a alcanzar su Misión y Visión, que les permiten entender la sociedad que la rodea, adelantarse a las demandas y evitar la improvisación, ganarse el respeto y el aprecio de su entorno y de sus usuarios internos y externos así como su fidelización, contribuir a la buena imagen institucional y, en definitiva, dar respuesta a los cambios en el entorno (inmerso en un contexto de continuo cambio tecnológico y revolución en las TIC).

De acuerdo con el informe Rebiun sobre RSC, consideramos que existen dos planos de actuación de las BU en RSU. Así, se distingue entre (REBIUN, 2012):

a) La participación de la BU en las propias iniciativas institucionales, con aspectos como políticas de certificación y calidad, económicas, de reducción de consumos, acciones medioambientales, etc.

b) Y, por otra parte, el despliegue de los criterios de RSU en las actividades y servicios puramente bibliotecarios.

Podríamos decir que el presente trabajo se centra en gran medida en el ámbito de la contribución de la BUH a las iniciativas institucionales, y muy especialmente a las herramientas de gestión, aunque no exclusivamente.

Por otra parte, respecto a las actividades básicamente bibliotecarias y teniendo en cuenta este proceso de retroalimentación entre instrumentos de la RSU y la BU, la Biblioteca Universitaria de Huelva puede ofrecer a su entorno un abanico de servicios y acciones que pueden contribuir también a la responsabilidad social, entre otros:

.- Alfabetización informacional (ALFIN)^{xvii}, la digitalización de fondos o el acceso a un amplio fondo bibliográfico altamente especializado en diversas disciplinas del conocimiento.

.- Participación en proyectos consorciados. Algo que no es nuevo en las Bibliotecas Universitarias, que ya tienen una amplia trayectoria y experiencia al respecto y con excelentes resultados. Contribución a la puesta en valor del carácter transfronterizo onubense.

.- Explotación y alimentación de los Repositorios Científicos Institucionales^{xviii} Fundamental en el nuevo paradigma de la comunicación científica, donde a los cauces oficiales y habituales de comunicación se suman las políticas de Open/Access o Acceso Abierto. A través de la explotación y alimentación de los Repositorios Científicos Institucionales, las Bibliotecas Universitarias contribuimos a la preservación, difusión y visibilidad de nuestra propia producción científica así como a la puesta en valor de nuestra lengua como lengua científica (VILLADÓNIGA GÓMEZ, 2011)

.- Contribución de la BU a formar personas profesionales socialmente responsables^{xix} y a la constitución de capital social. En este sentido resulta muy interesante considerar no sólo los resultados “socialmente responsables en los usuarios”, sino la medida en que la BU contribuye a la formación a lo largo de toda la vida así como su capacidad para la constitución de capital social (participación en asociaciones, foros, cursos y conferencias, creación de Asociaciones de Amigos de la Biblioteca, programación de cursos de alfabetización informacional, etc.^{xx}). Sin olvidar las posibilidades de ayuda de las bibliotecas universitarias a la empleabilidad de los futuros profesionales.

.- La marcada apuesta de muchas bibliotecas universitarias por el uso de las redes sociales para establecer vínculos con sus usuarios, constituye un elemento también de gran relevancia y directamente vinculado a aspectos como la marca corporativa, la identidad y reputación digital y las relaciones de influencia y relación con el entorno que el uso de estas redes traiga consigo (CARVAJAL CANTERO y otros, 2013). Estos instrumentos constituyen una herramienta de retroalimentación y de estrecha relación con los grupos de interés ante los cuales somos responsables socialmente.^{xxi}

^{xvii} Con acciones como la aplicación del modelo UniCI2 a la BUH. Para más información: Gómez Gómez, P.: "Mejor juntos: el modelo UniCI2 en la Biblioteca de la Universidad de Huelva". En : XVII Jornadas Bibliotecarias de Andalucía, (Jaén 25- 26 de octubre de 2013). Disponible en:

<http://rabida.uhu.es/dspace/handle/10272/7519>

^{xviii} Arias Montano es el Repositorio Institucional de la Universidad de Huelva. Consultable en:

<http://rabida.uhu.es/dspace/>

^{xix} Relacionado con: el uso ético de la información, las competencias digitales, contribución a la preservación del patrimonio documental, acceso abierto a la producción científica, comunicación ética de la información.

^{xx} Díaz Grau, Antonio: Creando lazos de unión entre los ciudadanos: la Biblioteca Pública como impulsor de capital social. Foro Biblioteca y Sociedad. ANABAD, Murcia, 2004 (14-16 de octubre).

^{xxi} González-Fernández-Villavicencio, Nieves La reputación corporativa de las bibliotecas en los medios sociales. *Item*, 2013, vol. 57, pp. 97-110.

En definitiva, la BUH, y en general las bibliotecas universitarias, ofrecen una capacidad potencial notable en la aportación a la RSU, aunque para ello es fundamental su compromiso y alineamiento con la misión, objetivos y planificación estratégica de la institución universitaria de forma que se evite reducir la RS de la biblioteca a acciones sin contexto o una simple estrategia o marketing.

Tabla I. Resumen de ejemplos de acciones de Responsabilidad Social Universitaria que despliega la Biblioteca Universitaria de Huelva.

Instrumentos	Línea	Ejemplos de despliegue / Evidencias			
Sistemas de gestión de calidad y gestión de procesos	Contribución de la Biblioteca Universitaria de Huelva a los Planes Estratégicos UHU	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Plan 2008-2011	OBJETIVOS OPERATIVOS	LÍNEAS DE ACTUACIÓN	PRIORIDAD
		-Mejora de la imagen percibida por la sociedad onubense.	-Abrir los servicios universitarios (biblioteca, infraestructuras deportivas, etc.) a la sociedad onubense.	-Definir una política para regular el acceso a los servicios de usuarios externos.	2
			-Ganar visibilidad.	-Impulsar la edición digital y la venta online. -Crear un repositorio institucional digital de la producción científica de la Universidad, con trabajos a texto completo.	2 2
			-Promover las acreditaciones externas.	-Impulso de las certificaciones de calidad de los Servicios.	2
			- Mejorar el acceso a la información sobre la Universidad.	-En nuestro website, crear perfiles que faciliten a los agentes externos el acceso a la información. -Aumentar la información disponible en inglés.	2 2
		OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Plan 2012-2015	OBJETIVOS OPERATIVOS	LÍNEAS DE ACTUACIÓN	PRIORIDAD
		- Contribución a la sociedad	Contribuir a la sociedad mediante actividades culturales y deportivas, una producción editorial de calidad y un servicio de Biblioteca de vanguardia	Difusión del conocimiento generado en la UHU a la sociedad y la comunidad docente y científica mediante el repositorio institucional "Arias Montano"	SIN DEFINIR

	Planes operativos de la BUH	OBJETIVO ESTRATÉGICO 3.3.	Mejorar la imagen de la Biblioteca en el seno de la institución universitaria, y en la sociedad en general, mediante la creación de una imagen corporativa, la potenciación de la comunicación interna y externa, y la difusión de sus actividades			
		Nº	OBJETIVO OPERACIONAL	RESPONSABLE EJECUCIÓN	EVIDENCIA	PLAZO
		3.3.1	Facilitar la sindicación de contenidos (RSS) desde la web de la BUH (PR0302)	HGRE	N. entradas anuales	Diciembre 2009
		3.3.2	Incluir y promocionar a la BUH en redes sociales (Facebook, Tuenti,,,) (PR0302)	HGRE	Presencia y n. de amigos en redes sociales	Junio 2009
		3.3.3	Crear un grupo de trabajo para estudiar más aplicaciones de interés de la web social a la BUH (PE0101)	HGRE	Informes del grupo	Diciembre 2009
		3.3.4	Creación de la página web en portugués	GTB	Existencia de la versión en portugués de la web	Diciembre 2009
	Planes de mejora de la BUH	CRITERIO 8.- RESULTADOS EN LA SOCIEDAD				
		ACCIÓN DE MEJORA		ACCIONES REALIZADAS		
		Acción 43: Estudio de un Plan de Emergencia		Plan de emergencia elaborado por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales		
		Acción 45: Recopilar las noticias aparecidas en la prensa		<ul style="list-style-type: none"> • Recopilación de todas las noticias aparecidas en la prensa desde el año 2000 • Proyecto de escaneado de las noticias anteriores a 2000 • Actualización permanente de esta información 		
		Acción 46: Recopilar la participación del personal de la BUH en congresos, jornadas, cursos, etc.		Documento que recoge la participación del personal en congresos, jornadas, cursos, etc.		
		Acción 47: Recopilar los trabajos presentados por el personal de la BUH en diferentes foros y publicaciones		Documento que recoge los trabajos presentados por el personal en congresos, jornadas, cursos, exposiciones, etc.		
Instrumentos de autoevaluación, evaluación externa y acreditación.	Evaluación de la BUH en el marco del Plan Nacional de Evaluación y el Plan Andaluz de Calidad para las Universidades.	Informe de autoevaluación de la BUH. 2004. http://www.uhu.es/biblioteca/memorias/autoevaluacion_buh.pdf Informe de evaluación externa. 2005. http://www.uhu.es/biblioteca/autoevaluacion/IEE_BUHUELVA.pdf Informe final de evaluación. 2005. http://www.uhu.es/biblioteca/autoevaluacion/IEE_BUHUELVA.pdf				
	Certificación ISO. Certificación medioambiental	Consultable en: http://www.uhu.es/biblioteca/tablon/politica_calidad_ambiental.pdf				
Instrumentos de comunicación y transparencia	Carta de servicios de la Biblioteca Universitaria de Huelva	Consultable en: http://www.uhu.es/biblioteca/CartaServicio/CartaServicio.html , BOJA nº 37, 24/02/2009				

	Misión y visión de la Biblioteca Universitaria	Declaración pública de Misión y Visión de la BUH: Consultable en http://www.uhu.es/biblioteca/nuestrabiblioteca/nuestrabuh.html
	Memorias de la Biblioteca Universitaria	Memorias de la Biblioteca Universitaria de Huelva. Consultables en: http://www.uhu.es/biblioteca/documentosbuh/documentosbuh.html
	Normativa de usuarios externos	Normativa de la BUH de usuarios externos: http://www.uhu.es/biblioteca/normativa/Normativa%20usuarios%20externos%20biblioteca%20UHU.pdf
Instrumentos orientados a los grupos de interés	Usuarios con necesidades especiales	Plan de Mejora de la BUH (2007). Acción 42: “Ofrecer servicios específicos a usuarios discapacitados”. Servicios de la BUH para personas con discapacidad: http://www.uhu.es/biblioteca/Discapacidad/discapacidad2.html Adaptación de opacs y mostrador de préstamo y Equipamiento informático específico. http://www.uhu.es/biblioteca/Discapacidad/discapacidad.html
	Usuarios potenciales futuros	Participación en todas las ediciones anuales de las Jornadas de Acogida. Año 2011-2012. Proyecto piloto: Proyecto puente: Biblioteca Escolar – Biblioteca Universitaria.
	Otros usuarios. Usuarios especiales	Plan de estudios Aula de la Experiencia 2011-2012 Pasear por Internet. Punta Umbría. http://www.uhu.es/auladelaexperiencia/punta.htm Pasear por Internet. Isla Cristina. http://www.uhu.es/auladelaexperiencia/isla.htm Pasear por Internet. Moguer. http://www.uhu.es/auladelaexperiencia/moguer.htm

Tabla I (de elaboración propia)

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CARVAJAL CANTERO, María de los Ángeles y otros (2013). Biblioteca 2.0, nuevas estrategias de comunicación y marketing : el caso de la Biblioteca Universitaria de Huelva. En : XVII Jornadas Bibliotecarias de Andalucía, (Jaén 25- 26 de octubre de 2013). Disponible en: <http://rabida.uhu.es/dspace/handle/10272/7333> (Consulta 25-11-2013)

CASTAÑEDA M., Gregoria y otros (2007). El rol de las universidades en el contexto de la responsabilidad social empresarial. *Negotium.*, n. 3, p. 99-132. Disponible en: <http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/8/Art4.pdf> (Consulta 06-05-2013)

CONSEJO de Universidades (2005). II Plan de la calidad de las Universidades. Guía de autoevaluación: programa de evaluación del servicio de biblioteca. Madrid: Secretaría General del Consejo de Universidades.

DUARTE, M. y otros (2002). Comité Técnico de UCUA para la elaboración de la Guía EFQM para la Autoevaluación de Bibliotecas Universitarias. Córdoba: Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas.

GALLEGO RUBIO, C. (2011). La Responsabilidad Social Corporativa: una visión estratégica de la Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid. En: Jornada Profesional “La responsabilidad social corporativa en las organizaciones” celebrada el 30 de marzo de 2011 en la Biblioteca Nacional de España
Disponible en: http://www.sedic.es/actividades-jornada_RSC_30marzo2011.asp
(Consulta 06-05-2013)

GARRIGUES y AENOR. (2012) Principios, prácticas y beneficios de la responsabilidad social. Madrid : AENOR.

GONZÁLEZ-FERNÁNDEZ-VILLAVICENCIO, Nieves (2013). La reputación corporativa de las bibliotecas en los medios sociales. En: *Item*, vol. 57, pp. 97-110. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/20546/> (Consulta 12-12-2013)

HERRERA MORILLAS, J. L., (2009). La función social en las bibliotecas universitarias españolas: planes, usuarios y actividades. En: *Interinformación: XI Jornadas Españolas de Documentación Fesabid*, Madrid, pp. 71-86. Disponible en: <http://www.fesabid.org/zaragoza2009/actas-fesabid-2009/71-86.pdf> (Consulta 06-05-2013)

MARTÍNEZ GARCÍA DE LEANIZ, Rosa Patricia; RODRÍGUEZ DEL BOSQUE RODRÍGUEZ, Ignacio (2013). Revisión teórica del concepto y estrategias de medición de la Responsabilidad Social Corporativa. En: *Prisma social*, nº 11, diciembre 2013. Disponible en: <http://repositorio.unican.es/xmlui/handle/10902/4111> (Consulta 02-01-2014)

MORILLO MORENO, José Carlos (2009). Reduciendo la brecha digital: la contribución de la biblioteca universitaria de Huelva a la alfabetización informacional de personas mayores. En: *XV Jornadas Bibliotecarias de Andalucía*. Málaga : AAB. . <http://hdl.handle.net/10272/1653> (Consulta 06-05-2013)

MOSCOSO, P. (2003). La nueva misión de las bibliotecas universitarias ante el Espacio Europeo de Enseñanza Superior. En: Jornadas REBIUN, Palma de Mallorca. Disponible en: http://biblioteca.uam.es/sc/documentos/Jornadas_REBIUN/4%20-%20nueva_mision_bibliotecas.pdf (Consulta 06-05-2013)

MOYAR GODINO, Lourdes y otros (2012) "De la biblioteca escolar a la biblioteca universitaria: proyecto puente de alfabetización informacional". Libro Abierto. Publicación de información y apoyo a las bibliotecas escolares de Andalucía.,n.46 (mayo 2012).
Disponible en: <http://rabida.uhu.es/dspace/handle/10272/5702> (Consulta 09-07-2013)

PÉREZ DOMINGUEZ, F. (2009). La Responsabilidad Social Universitaria. Universidad de Huelva. Consejo Social de la Universidad de Huelva. Huelva : Consejo Social de la Universidad de Huelva. Disponible en: <http://www.uhu.es/consejo.social/pdf/documentos/responsabilidadsocialuniversitaria.pdf> (Consulta 06-05-2013)

REBIUN (2012). Contribución de las bibliotecas en materia de responsabilidad social y sostenibilidad universitarias. Informe. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10760/18193> (Consulta 10-12-2013)

REBIUN (2012). III Plan Estratégico de REBIUN 2020. Disponible en: http://www.mcu.es/bibliotecas/docs/MC/ConsejoCb/CTC/Bib_Univ/Planestrategico2020.pdf (Consulta 10-12-2013)

TORRES SANTO DOMINGO, Marta (2005). La función social de las bibliotecas universitarias. En: Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios, nº 80, septiembre , pp.43-70. Málaga : AAB.
Disponible en: <http://pendientedemigracion.ucm.es/BUCM/biblioteca/doc6236.pdf> (Consulta 02-01-2014)

UNE-ISO. Norma UNE-ISO 26000:2012. Guía de responsabilidad social. Madrid :AENOR

UNIVERSIDAD de Huelva. Memoria del Aula de la Experiencia. Curso 2009-2010. Disponible en: http://www.uhu.es/sec.general/Memorias/2009-10/9_Vic_%20Formacion_Profesorado_%20Innovacion/Memoria%20Aula%20de%201a%20Experiencia.pdf (Consulta 06-05-2013)

UNIVERSIDAD de Huelva. Memoria de la Biblioteca Universitaria de Huelva. 2011: Disponible en: <http://www.uhu.es/biblioteca/memorias/MEMORIA%20BUH%202011.pdf> (Consulta el 24-11-2013)

UNIVERSIDAD de Huelva. Plan Estratégico Institucional 2008-2011. Disponible en: http://www.uhu.es/ude/Nuevo_PLAN ESTRATEGICO_publicacion.pdf (Consulta 06-05-2013)

UNIVERSIDAD de Zaragoza (2006). Promoviendo un modelo de responsabilidad social en la Universidad de Zaragoza. 2006 [en línea]. Zaragoza : Universidad. Disponible en:
<http://www.unizar.es/universidadesresponsables/carpeta%20documentos/informe.pdf>
[Consulta 28-10-2013].

VILLADÓNIGA GÓMEZ, José Carlos (2011). El papel de las bibliotecas universitarias en el fomento del acceso abierto a la información científica. Comunicación presentada al ciclo de conferencias "Bibliotecas de Babel : Pasado, Presente y Futuro de un saber compartido", celebradas en Huelva del 25 de mayo al 17 de junio. Disponible en:
<http://rabida.uhu.es/dspace/handle/10272/5056> (Consulta: 13-11-2013)

ZALVIDE BASSADONE, Alejandro (2010). La responsabilidad social corporativa de las Universidades. En: Máster de Gobernanza de Instituciones Educativas. Universidad de Huelva. Material no publicado.