

# HPL: Estructura del Plan Estratégico

Borrador preparado por TDC

19/10/2021

## Visión

La Biblioteca Pública de Hartford (HPL, por sus siglas en inglés) visualiza un futuro en el que todas las personas tengan las múltiples alfabetizaciones necesarias para ser aprendices de por vida y participar extensamente en una sociedad democrática. HPL contribuye a esta visión al proporcionar a la comunidad acceso a recursos que apoyan el desarrollo de sus conocimientos y habilidades, fomentan la curiosidad y el disfrute del aprendizaje, y facilitan la participación en la vida cívica y cultural. HPL da prioridad a su trabajo con la comunidad de Hartford, pero, con el espíritu de ciudadanía global, apoya a una sociedad que busca ampliar el acceso al aprendizaje y participar en la construcción de la comunidad.

## Contexto Estratégico

La Biblioteca Pública de Hartford observa las siguientes tendencias en el sector de ciudades y bibliotecas hoy en día:

- La relevancia de múltiples alfabetizaciones
- El deseo de fuentes de información confiables
- La necesidad de una formación basada en habilidades
- La necesidad de conexiones comunitarias, especialmente para las personas nuevas en Hartford
- El impacto negativo de COVID-19
- La importancia de celebrar las fortalezas y bienes de la comunidad
- El papel de las bibliotecas públicas como anclas de la democracia

## Metas

Para avanzar hacia la visión y responder al contexto estratégico, HPL ha articulado cuatro objetivos estratégicos:

**Objetivo 1:** Continuar brindando una amplia variedad de servicios de alta calidad y evaluar cuidadosamente las oportunidades de expansión.

**Objetivo 2:** Desarrollar canales activos para el diálogo con la comunidad.

**Objetivo 3:** Ampliar el acceso y el conocimiento de los programas y servicios de HPL en todas las sucursales y en ubicaciones comunitarias.

**Objetivo 4:** Continuar priorizando el desarrollo de los empleados y la comunicación interna.

Los objetivos y estrategias clave se detallan en las páginas siguientes.

## **Objetivo 1: Continuar brindando una amplia variedad de servicios de alta calidad y evaluar cuidadosamente las oportunidades de expansión**

HPL está operando desde una posición de fuerza. Los servicios que proporciona HPL son amplios y los clientes reportan altos niveles de satisfacción. Los servicios de lenguaje y TAP de HPL son especialmente vitales y son considerados un recurso superior. La comunidad de Hartford identificó la alfabetización y la educación como una prioridad clave para niños, jóvenes, y adultos. HPL es un centro de aprendizaje y líder en el apoyo a múltiples alfabetizaciones, y actúa como un socio clave para las Escuelas Públicas de Hartford (HPS, por sus siglas en inglés). HPL cumple una función única como centro cívico y como recurso educativo. Muchos proveedores de servicios locales y defensores de la comunidad utilizan los recursos de HPL en su trabajo. Además, hay muchos socios expertos en Hartford con programas y experiencia para complementar nuestro trabajo. Aunque los servicios de HPL apoyan una amplia variedad de prioridades de los residentes, no pueden abarcar todo. Será fundamental para HPL evaluar nuestro papel como proveedor de servicios directos, socio estratégico, fuente de referencia, o lugar para cada nueva oportunidad.

### **Estrategias para alcanzar el Objetivo 1**

Para lograr este objetivo, HPL seguirá las siguientes estrategias:

#### **Estrategia 1: Apoyar y expandir la fortaleza existente de HPL en la programación educativa amplia**

- Continuar ofreciendo acceso a recursos que apoyan una amplia programación educativa, incluyendo el acceso a la tecnología, el acceso a libros, el acceso a materiales, el acceso a la programación cultural y educativa, y el acceso a espacios seguros y acogedores.
- Determinar formas de comunicar los recursos de manera más efectiva (particularmente en línea) que HPL ofrece para apoyar diferentes tipos de aprendizaje (i.e. plataformas de tutoría, programas de aprender idiomas).
- Mantener relaciones sólidas con socios que apoyan una amplia oferta educativa, incluyendo HPS, organizaciones de desarrollo de la fuerza laboral; instituciones financieras; organizaciones dedicadas a la salud y el bienestar; y proveedores de educación para adultos.
- Promover oportunidades para que los voluntarios apoyen la educación y el trabajo de alfabetización múltiple, particularmente en lectura y alfabetización digital.

#### **Estrategia 2: Aprovechar el papel actual de HPL en mejorar los bienes comunitarios existentes**

- Acoger y elevar el trabajo de los defensores y organizadores comunitarios.
- Participar y contribuir a la creación de mapas de bienes del vecindario.
- Amplificar las celebraciones existentes del vecindario.

- Continuar apoyando a artistas y empresas locales.

### **Estrategia 3: Fortalecer la capacidad de HPL para responder a las solicitudes de servicios sociales**

- Explorar la oportunidad de poner en práctica una función mejorada de trabajadores sociales en HPL para facilitar una relación continua y más sólida con la Escuela de Trabajo Social de UConn (Universidad de Connecticut) y otras instituciones de servicios sociales.
- Definir el proceso y brindar capacitación al personal de apoyo a medida que responden a preguntas de servicio social y brindan referencias.

### **Estrategia 4: Desarrollar procesos para evaluar programas actuales y nuevas oportunidades**

- Desarrollar una estructura de evaluación y priorización centrada en el diálogo comunitario y alineado con las metas de la comunidad. Las prioridades de HPL deben ser las prioridades de Hartford.
- Asegurarse de que la estructura incorpore el pensamiento EDI y refleje los valores de equidad en HPL.
- Encargar a la junta asesora comunitaria de apoyar el diálogo abierto y el intercambio de información entre los vecindarios de Hartford y HPL (*consulte el Objetivo II para más detalles*).
- Evaluar cuándo HPL está en una mejor posición como proveedor de servicios directos, socio estratégico, fuente de referencia, o lugar de función basado en una evaluación de nuestra capacidad y experiencia, así como nuestro papel entre los muchos proveedores de servicios de Hartford.

### **Estrategia 5: Considerar servicios adicionales para poblaciones desatendidas**

- Definir el papel de HPL en el servicio a las poblaciones identificadas como que necesitan más apoyo, incluyendo: personas con discapacidades y personas que no pueden acceder a los servicios e información actuales, incluyendo las personas con discapacidades ocultas; personas LGBTQIA+, especialmente jóvenes; y personas mayores.

## **Resultados previstos para el Objetivo 1**

Si HPL logra alcanzar el Objetivo 1:

- La comunidad seguirá recurriendo a HPL como un recurso confiable.
- Los clientes tendrán acceso a una amplia variedad de oportunidades de aprendizaje y se sentirán capacitados para desarrollar sus habilidades.
- Se fortalecerán los bienes de la comunidad y HPL estará más conectado con los vecindarios.
- HPL tendrá un proceso mediante el cual refinar y priorizar la programación que refleje nuestra capacidad, experiencia, y valores, y la cual dirija nuestros recursos de la manera más eficiente.
- HPL tendrá más capacidad para ayudar a los clientes con consultas de servicios sociales.



## **Objetivo 2: Desarrollar canales activos para el diálogo con la comunidad**

Para avanzar hacia nuestra visión, HPL debe desarrollar la forma en que participamos en diálogo con la comunidad. Mejor comunicación con los socios de la biblioteca, una articulación más clara de lo que la biblioteca ofrece actualmente, y un compromiso más profundo con los miembros de la comunidad con respecto a sus comentarios y satisfacción han sido identificados como áreas de mejora. Debemos crear múltiples canales de comunicación y construir procesos mediante los cuales los miembros de la comunidad puedan informar más regularmente nuestros pensamientos.

### **Estrategias para alcanzar el Objetivo 2**

Para lograr este objetivo, HPL seguirá las siguientes estrategias:

#### **Estrategia 1: Convocar un comité asesor comunitario**

- Reclutar miembros y líderes activos de la comunidad para que funcionen como un comité asesor que refleje los diferentes vecindarios con los que trabaja HPL. Busque en HPL Corporators para posibles miembros del comité asesor.
- Encargar al grupo de ser parte de la concientización sobre la programación y las ofertas de HPL, y de compartir la voz de la comunidad en las recomendaciones de servicio.
- Desarrollar procesos que apoyen la toma de decisiones informadas mediante la construcción de procesos más sólidos y continuos para recopilar comentarios de los clientes.
- Mantener una conciencia de los vecindarios que fueron afectados por la consolidación o que están desatendidos en la composición del comité y los comentarios solicitados.

#### **Estrategia 2: Hacer una revisión exhaustiva de las estrategias de comunicación**

- Identificar los grupos de clientes que podrían necesitar una comunicación dirigida o enfoques diferentes, incluyendo los adolescentes y las personas cuyo idioma principal no es el inglés.
- Identificar cuales métodos de comunicación con el cliente están fallando o se están subutilizando, si los hay.
- Establecer revisiones periódicas para mantener actualizadas las estrategias de comunicación.
- Garantizar que los valores de EDI se reflejen en nuestras estrategias y mensajes de comunicación.

**Estrategia 3: Articular una prioridad sólida para la participación de la comunidad externa para todo el personal**

- Desarrollar un proceso (capacitaciones, registros, informes, y expectativas) que responsabilice al personal de HPL de involucrarse más profundamente con la comunidad, y que los apoye en el desarrollo de las herramientas para que se sientan cómodos participando.
- Desarrollar las mejores prácticas en asociación con los miembros del personal que han estado participando con éxito.
- Asegurarse que los valores de EDI se reflejen en las prácticas de participación de la comunidad del personal.



## **Resultados previstos para el Objetivo 2**

Si HPL logra alcanzar el Objetivo 2:

- La comunidad tendrá una voz más clara al hacer recomendaciones con respecto a los servicios de HPL y se recopilarán comentarios de manera continua, lo cual permitirá que HPL sea un administrador más sólido de los recursos públicos. La asignación y la priorización de recursos serán receptivos a la comunidad, y el diálogo comunitario se centrará en la toma de decisiones en todos los niveles de HPL.
- Los constituyentes tendrán una mas conocimiento de lo que se ofrece en HPL y cómo acceder a estos recursos. Habrá expectativas claras para la participación de la comunidad a nivel del personal, y los clientes podrán involucrarse con más conocimiento con HPL.

### **Objetivo 3: Ampliar el acceso y el conocimiento de los programas y servicios de HPL en todas las sucursales y en ubicaciones comunitarias**

Los miembros de la comunidad destacaron la ampliación del acceso a servicios como una prioridad. El acceso incluye varios factores, incluyendo la proximidad geográfica, el idioma, el horario, y la conciencia simple. La experiencia entre diferentes sucursales y el acceso a los servicios de la biblioteca podría mejorarse para brindar a los clientes igualdad de acceso y oportunidades, independientemente de dónde vivan. Existen oportunidades para aumentar el uso de los servicios de extensión y la disponibilidad de los servicios de Downtown en las sucursales. La capacidad y el espacio en las sucursales históricamente han creado una barrera para alojar más en estas ubicaciones. Sin embargo, con los nuevos proyectos de expandir las sucursales existe la oportunidad de ofrecer más, particularmente en la nueva sucursal de Park St., la ubicación de Swift Factory, y la ampliación del anexo de la sucursal de Albany, así como programación comunitaria que no esté vinculada a una sucursal.

#### **Estrategias para alcanzar el Objetivo 3**

Para lograr este objetivo, HPL seguirá las siguientes estrategias:

##### **Estrategia 1: Determinar cuales servicios se pueden combinar en Downtown y en una sucursal o ubicación de un socio**

- Ampliar ofertas en sucursales con capacidad y espacio adicional, incluyendo: educación para adultos en Swift Factory; un laboratorio de tecnología en Park Street; oportunidades culturales adicionales y acceso a HHC en Park Street; y espacios para adolescentes en Park y Albany.
- Identificar socios vecinales que puedan servir como un lugar para los servicios y programas de HPL en vecindarios sin capacidad o espacio para sucursales.
- Considerar oportunidades para expandir y profundizar Boundless y otras asociaciones con las HPS.

##### **Estrategia 2: Reimaginar cómo pueden ser los servicios de extensión móvil**

- Trabajar con el comité asesor de la comunidad para identificar vecindarios donde sería beneficioso un alcance adicional, incluyendo: vecindarios que experimentaron el cierre de una sucursal; presencia adicional en conciertos y eventos comunitarios; más alcance a hogares de convalecientes y centros para personas mayores; servicios adicionales a guarderías, cuidado de niños, y centros extracurriculares; comunidades de Habitat for Humanity.
- Considerar ampliar la cantidad de vehículos.
- Asegurar que los valores de EDI se reflejen en los servicios de extensión móvil.

**Estrategia 3: Brindar apoyo para el acceso en todas las ubicaciones de la biblioteca, participación virtual, y alcance móvil**

- Explorar oportunidades para que los voluntarios sirvan en una función de bienvenida/ saludador cuando las personas llegan a HPL y/o a programas de tutoría y capacitación.
- Añadir a las estrategias de comunicación mejoradas para crear conciencia.
- Continuar brindando soporte de idiomas para clientes cuyo idioma principal no es inglés.
- Asegurar que el sitio web y todos los servicios y comunicaciones virtuales estén actualizados y sean fáciles de usar, y brinden una experiencia excelente para los clientes que interactúan virtualmente.
- Asegurar que los valores de EDI se reflejen en las estrategias de HPL para aumentar el acceso y la conciencia.

### **Resultados previstos para el Objetivo 3**

Si HPL logra alcanzar el Objetivo 3:

- Los clientes de HPL tendrán una experiencia igualmente positiva con la biblioteca, independientemente de dónde participen. Los clientes y los miembros de la comunidad tendrán acceso a diferentes tipos de oportunidades de aprendizaje y se sentirán capacitados para desarrollar/perfeccionar sus habilidades.
- HPL apoyará los esfuerzos de comunidades y vecindarios individuales, mientras también servirá como una presencia unificadora y de conexión para la ciudad. HPL podrá llegar a los clientes más allá de las ubicaciones físicas de la biblioteca en mayor medida, haciendo de HPL una presencia aún más viable en las comunidades y más accesible para aquellos que enfrentan barreras de ubicación para acceder a HPL.

## **Objetivo 4: Continuar priorizando el desarrollo de los empleados y la comunicación interna**

El personal desempeña un papel fundamental en el éxito y la distribución de servicios de HPL. HPL da prioridad y valora retener a nuestro personal y brindarles las herramientas para desarrollar habilidades que los harán exitosos en sus funciones y carreras. Hay oportunidades para seguir mejorando la experiencia de los empleados y apoyar su desarrollo y éxito en esta posición. La satisfacción y el compromiso del personal sigue siendo una prioridad. La investigación de planificación sugirió una gran satisfacción con los aspectos del trabajo impulsados por la misión/impacto comunitario, así como oportunidades para mejorar el desarrollo/capacitación profesional, oportunidades de ascenso/aumento de salario, aumento de capacidad, y comunicación.

### **Estrategias para alcanzar el Objetivo 4**

Para lograr este objetivo, HPL seguirá las siguientes estrategias:

#### **Estrategia 1: Alinear los objetivos internos con el trabajo de EDI**

- Revisar las políticas contractuales y de empleados, incluyendo los requisitos de educación, las oportunidades de avance, y el valor de los diferentes tipos de experiencia.
- Reforzar el compromiso de HPL de tener un personal que sea representativo de la comunidad.
- Crear apoyos intencionales para el personal con experiencia no tradicional.
- Continuar desarrollando flujos internos de comunicación y comentarios más sólidos.

#### **Estrategia 2: Alentar y recompensar al personal por la participación comunitaria** *(consulte el Objetivo II para obtener más detalles sobre la participación de la comunidad)*

- Animar al personal a solicitar comentarios de los miembros de la comunidad y considerar esos comentarios al evaluar el impacto y el éxito de la programación.
- Crear líneas claras sobre cómo el personal debe compartir preocupaciones, ideas, y comentarios de la comunidad con la gerencia.
- Reconocer y recompensar al personal que va más allá de las expectativas de su función para ser un socio de la comunidad.

#### **Estrategia 3: Desarrollar un seguimiento más sólido entre la capacitación y la ejecución**

- Fortalecer el puente entre el desarrollo profesional y las capacitaciones ya proporcionadas al personal y la aplicación de estas capacitaciones a través de estructuras y procesos formales.

## **Resultados previstos para el Objetivo 4**

Si HPL logra alcanzar el Objetivo 4:

- El personal tendrá una fuerte aceptación con ambos los planes estratégicos y de EDI, y la oportunidad de participar en una planificación más profunda a través de un lente de equidad que contribuya a su sentido de satisfacción con HPL como empresa y su capacidad para interactuar con la comunidad. Se fortalecerán las líneas internas de comunicación y comentarios.
- El personal se sentirá apoyado y equipado para implementar lo que se cubrió en las capacitaciones. HPL tendrá vías articuladas para que el personal acceda a recursos, procesos, y protocolos. El personal tendrá una idea clara de lo que se espera de ellos y tendrá apoyo y capacidad para lograr esos objetivos.