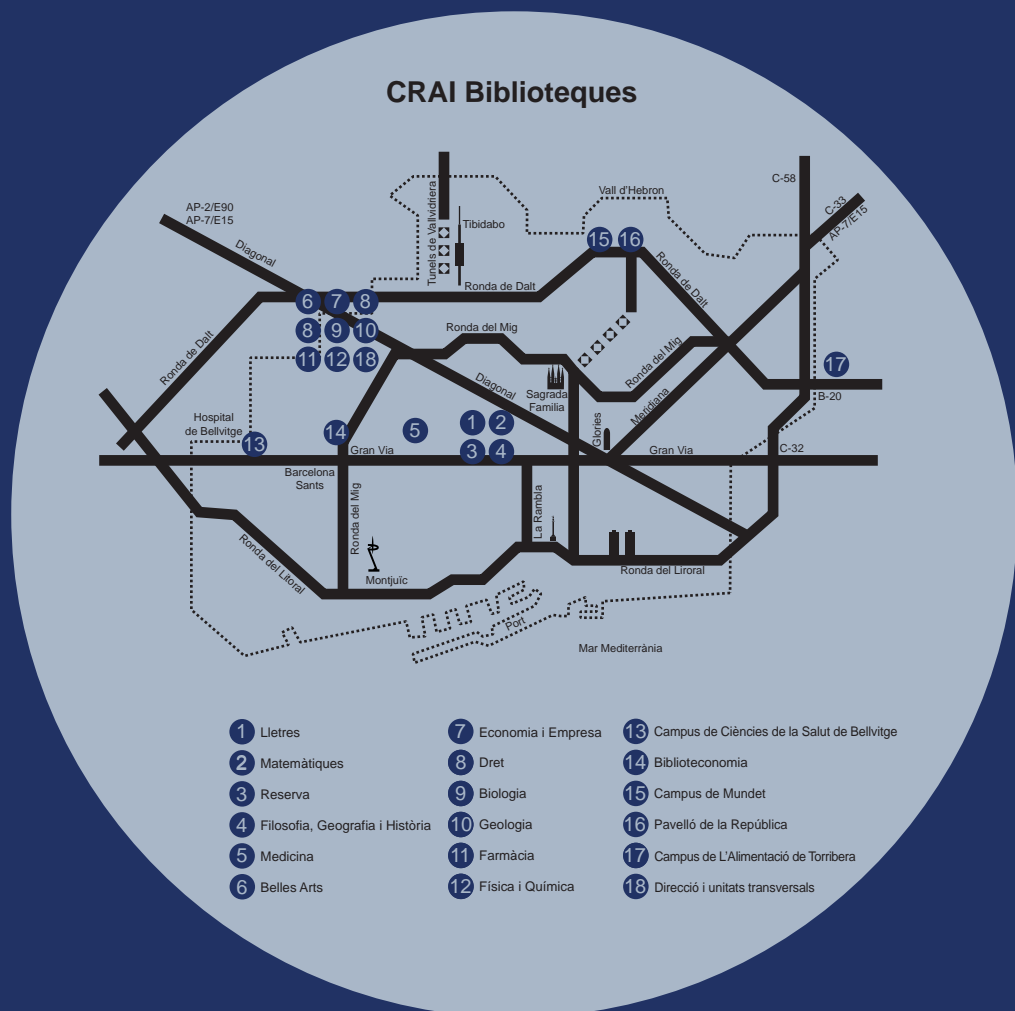


# Carta de Serveis



[crai.ub.edu](http://crai.ub.edu)



UNIVERSITAT DE BARCELONA

Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació

## Presentació

El Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació de la Universitat de Barcelona (CRAI) es crea a principis de 2004 davant la necessitat d'adaptar les biblioteques universitàries al nou espai europeu d'educació superior (EESS) i a l'espai europeu de recerca (ERA), en què es configura un nou marc d'ensenyament universitari basat en l'aprenentatge, la recerca, el desenvolupament i la innovació. El CRAI de la Universitat integra els serveis de biblioteca, suport a la docència i suport a la recerca. La carta de serveis del CRAI de la Universitat de Barcelona és un compromís de qualitat i millora continuada en tots els serveis i activitats que s'ofereixen.

## MISSIÓ

El CRAI dona suport a la docència, l'aprenentatge, la recerca i la formació integral de les persones; promou la difusió dels recursos d'informació i en facilita l'accés; ofereix serveis de qualitat; col·labora en els processos de creació de coneixement, i contribueix a la consecució dels objectius acadèmics i científics de tota la comunitat de la Universitat de Barcelona.

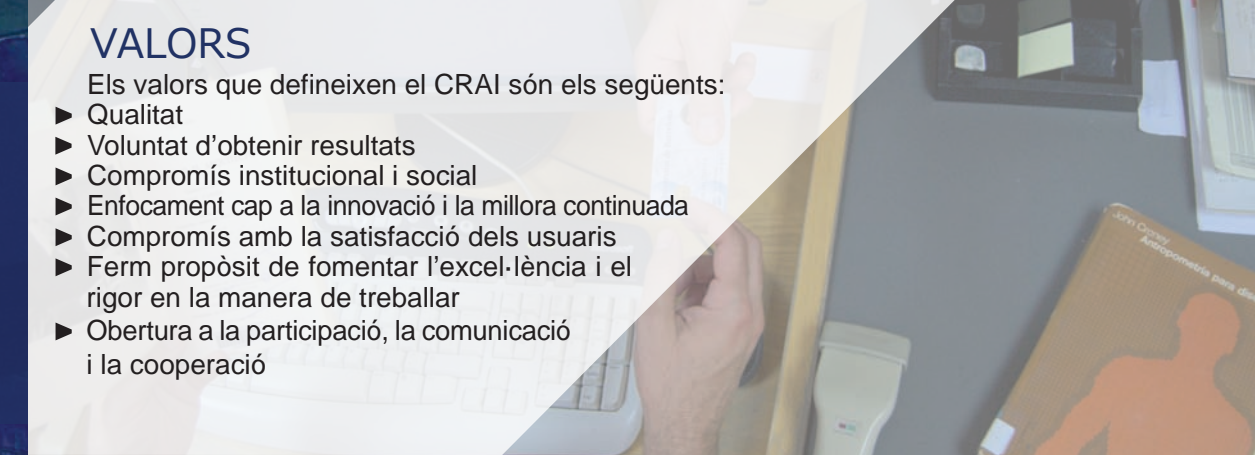
## VISIÓ

El CRAI ha de ser el referent en informació i recursos per a tota la comunitat universitària de la Universitat, en tot allò que està relacionat amb l'aprenentatge, la docència i la recerca. Participa en els processos d'innovació i de transferència del coneixement i de creació de talent, i ocupa un lloc de lideratge respecte als altres sistemes bibliotecaris universitaris espanyols i internacionals.

## VALORS

Els valors que defineixen el CRAI són els següents:

- ▶ Qualitat
- ▶ Voluntat d'obtenir resultats
- ▶ Compromís institucional i social
- ▶ Enfocament cap a la innovació i la millora continuada
- ▶ Compromís amb la satisfacció dels usuaris
- ▶ Ferm propòsit de fomentar l'excel·lència i el rigor en la manera de treballar
- ▶ Obertura a la participació, la comunicació i la cooperació





## Deures dels estudiants

- ▶ Respectar la integritat dels equipaments, les instal·lacions i els espais destinats a cada tipus d'activitat, i utilitzar aquests espais i equipaments exclusivament per a les funcions que tinguin assignades
- ▶ Complir les indicacions del personal i les disposicions que regulin els diferents serveis dels CRAI Biblioteques
- ▶ Presentar el carnet per fer ús del servei de préstec, validat en qualsevol CRAI Biblioteca de la Universitat amb aquesta finalitat. Aquest carnet és personal i intransferible
- ▶ Evitar qualsevol comportament que interfereixi en els drets de la resta d'usuaris (respectar el silenci, no menjar ni beure, no utilitzar mòbils, etc.)
- ▶ Identificar-se com a usuari de la Universitat quan les persones designades a aquest efecte ho requereixin
- ▶ En l'ús dels recursos digitals, no comercialitzar, modificar, alterar, transformar, traduir ni crear obres derivades i/o basades en materials inclosos en cada col·lecció, ni fer-ne cap altre ús que infringeixi la legislació sobre drets d'autoria
- ▶ Vetllar per les seves pertinences, ja que el CRAI de la Universitat no es fa responsable de pèrdues o robatoris ni del deteriorament d'objectes personals

## Drets dels estudiants

- ▶ Ser tractats amb respecte i consideració
- ▶ Accedir als recursos i serveis necessaris per a l'aprenentatge i la investigació adequats al desenvolupament curricular segons les condicions establertes
- ▶ Poder accedir a CRAI Biblioteques amb horaris d'obertura amplis, segons la disponibilitat de cada centre
- ▶ Rebre informació, assessorament i col·laboració per localitzar i accedir a les fonts bibliogràfiques i documentals
- ▶ Rebre formació per adquirir habilitats informacionals
- ▶ Disposar d'espais i equipaments per poder-hi dur a terme activitats, individualment i en grup
- ▶ Tenir garantit un respecte absolut per la confidencialitat de les dades personals en compliment de la Llei de protecció de dades
- ▶ Suggestir millores i exposar queixes

- ▶ Facilitar informació les 24 hores del dia, els set dies de la setmana, amb una atenció personalitzada presencial durant els horaris d'obertura, i/o virtual mitjançant el Servei d'Atenció als Usuaris (S@U)
- ▶ Tramitar i respondre, a través del correu electrònic, en un termini màxim de tres dies hàbils, les queixes, els suggeriments i els agraïments que arribin degudament emplenats
- ▶ Oferir un servei de préstec de documents que faciliti la consulta dels fons bibliogràfics del CRAI fora dels seus recintes
- ▶ Oferir sessions i tallers de formació que permetin als usuaris adquirir els coneixements i les habilitats necessàries per identificar, localitzar i fer ús dels recursos d'informació
- ▶ Servir les peticions de préstec interbibliotecari en menys de sis dies
- ▶ Adquirir anualment el nombre suficient de volums de bibliografia recomanada pel professorat
- ▶ Digitalitzar el patrimoni bibliogràfic de fons antic i de domini públic del CRAI mitjançant el Centre de Digitalització (CEDI)
- ▶ Garantir la satisfacció dels usuaris respecte dels serveis i recursos que ofereix el CRAI

- ▶ Grau de satisfacció del professorat que utilitza el Servei d'Atenció als Usuaris (S@U)
- ▶ Grau de satisfacció dels estudiants respecte a la disposició del personal a resoldre dubtes
- ▶ Percentatge de queixes, suggeriments i agraïments contestats en el termini establert
- ▶ Grau de satisfacció dels usuaris amb el servei de préstec
- ▶ Grau de satisfacció dels usuaris respecte de la formació rebuda, reflectit en les enquestes de satisfacció posteriors a les sessions i els tallers oferts
- ▶ Percentatge de peticions de préstec interbibliotecari servides en menys de sis dies
- ▶ Grau de satisfacció dels estudiants respecte a la disponibilitat de la bibliografia recomanada pel professorat
- ▶ Nombre de documents digitalitzats cada any
- ▶ Grau de satisfacció dels estudiants respecte del CRAI de la Universitat
- ▶ Grau de satisfacció del professorat respecte del seu CRAI Biblioteca

Compromisos de qualitat

Indicadors de qualitat