



El quadre de comandament del CRAI

Quin és el rumb del CRAI?

Si imaginem que el CRAI és un avió, el quadre de comandament del CRAI seria el taulell de control, que permet:

- Definir el pla de vol.
- Controlar que els sistemes funcionin durant el vol.
- Corregir el vol si és necessari.
- Arribar a destí.

El Quadre de comandament del CRAI es basa en el mapa de processos

Els processos són les activitats que realitzem al CRAI: el QUÈ FEM. El Mapa de processos està format per 18 processos organitzats en quatre grans blocs:

- Planificar:
 - Desenvolupar i comunicar l'estratègia (Pla Estratègic, missió, visió, valors, etc.).
 - Gestionar la comunicació externa, les relacions i les aliances (difusió, xarxes socials, convenis, imatge corporativa, etc.).
 - Planificar i desenvolupar l'oferta de serveis (planificar i/o modificar serveis)
 - Desplegar polítiques i desenvolupar sistemes de gestió (Gestió per processos, Política de la gestió de la col·lecció del CRAI, etc.).
- Dotar-se de recursos:
 - Gestionar i administrar l'equip humà (Formació del personal, comunicació interna, creativitat i innovació, etc.).
 - Administrar els serveis generals, les infraestructures, els equipaments i els materials (edificis i espais, equipaments, materials, sostenibilitat del medi ambient, etc.).
 - Facilitar les tecnologies de la informació i la comunicació (*software, hardware*).
 - Gestionar la documentació interna (Quadre de Comandament, estadístiques, enquestes de satisfacció, procediments, etc.).
 - Administrar els recursos econòmics (gestionar ingressos i despeses, gestionar la tresoreria).
- Lliurar serveis per a la docència, l'aprenentatge i la investigació:
 - Seleccionar, captar i adquirir (comprar recursos d'informació, intercanvis i donatius).
 - Processar i descriure (catalogar els recursos d'informació al catàleg i als repositoris).
 - Preservar i conservar (digitalització per a la preservació, restauració i preservació a magatzems com Cervera i GEPA).
 - Facilitar l'accés als recursos d'informació (opac, dipòsits, SIRE, web del CRAI, etc.).
 - Gestionar el préstec (préstec UB de documents i equipaments, PI i PUC).
 - Donar suport a la docència (suport al Campus Virtual, en eines TACTIC, etc.).
 - Donar suport a la recerca (suport en accés obert, Mendelley, Grec, etc.).
 - Atendre l'usuari i assegurar satisfacció (atenció presencial, telefònica i en línia a través del S@U).
- Avaluar i redirigir (avaluacions internes amb els Plans de millora i externes com l'EFQM).

Què és el Quadre de comandament?

El quadre de comandament està format per indicadors de tots els processos. A cada procés trobem indicadors provinents de:

- El Pla Estratègic, perquè són els resultats que volem assolir durant els 4 anys de vigència del Pla Estratègic.
- La carta de serveis, perquè són els compromisos que tenim amb els nostres usuaris.
- Altres indicadors que són rellevants i ajuden a diagnosticar que aquell procés està funcionant correctament o no.

Al quadre de comandament trobem, bàsicament, dos tipus d'indicadors:

- De quantitat.
- De percepció, provinents de les enquestes de valoració del CRAI i de les queixes, suggeriments i agraïments del S@U.

La sèrie dels indicadors, amb els seus objectius i resultats, és de 4 anys perquè així es pot observar si la tendència de l'indicador és positiva, negativa o estable.

Cada indicador consta de:

- Nom del procés del qual depèn.
- Unitat responsable.
- Tipus d'indicador (per exemple, quantitat o percepció).
- Codi d'indicador.
- Objectiu general.
- Segmentació (si escau).
- Objectius i resultats de 4 anys.

Per què serveix el Quadre de Comandament?

Cada any es realitza l'avaluació de processos que consisteix en revisar quins indicadors del quadre de comandament no assolixen l'objectiu fixat. Aquests indicadors són susceptibles d'esdevenir Àrees de millora que conformaran el Pla de millora del CRAI. Les àrees de millora consisteixen en realitzar una sèrie d'accions de millora durant la vigència del Pla de millora amb la finalitat de millorar els resultats d'aquell indicador que no assolía l'objectiu l'establert.

Així doncs, el quadre de comandament és molt útil perquè:

- És la principal eina que s'utilitza a l'avaluació interna del CRAI, és a dir, l'[Avaluació de processos del CRAI](#), el qual el podem considerar com un examen final anual.
- Els indicadors que no assolixen els objectius establerts esdevenen [Àrees de millora](#) que formaran part del [Pla de millora anual](#), el qual, seguint el símil anterior, el podem considerar un reforç extraescolar.

Conclusions sobre el Quadre de Comandament

- És l'eina principal per la [Millora contínua del CRAI](#) ja que permet:
 - Planificar l'estratègia.
 - Controlar els resultats i detectar que no funciona.
 - Corregir l'estratègia.
- Ofereix una [visió sistèmica](#) del CRAI.