

Pla estratègic del CRAI 2011-14, ORACLE: tancament

1. Introducció

El Pla estratègic del CRAI 2011-14 va ser elaborat al llarg de l'any 2010 al llarg d'un procés de reflexió, anàlisi i presa de decisions de tots els comandaments del CRAI.

L'any 2012 es va iniciar la implementació de la "gestió per processos" al CRAI i en conseqüència es va produir un procés d'integració del Pla estratègic i el seu conjunt d'objectius estratègics en la "gestió per processos i la gestió de la millora continua del CRAI per tant, a partir de l'any 2013, els objectius relacionats directament amb el Pla estratègic es gestionen a través dels Plans de millora que s'elaboren anualment seguint el "Procediments de gestió de la millora contínua del CRAI aprovat l'any 2012 i revisat i actualitzat el gener de l'any 2015.

D'acord amb els canvis en la gestió dels objectius del Pla que s'exposen en el paràgraf anterior, es presenta ara, una taula de tancament en la qual es relacionen les millores assolides al llarg d'aquest 4 anys en relació als objectius estratègics aprovats en el Pla i als processos corresponents d'acord amb el Mapa de processos del CRAI.

En la mateixa taula s'assenyala també, si escau, el Pla de millora i l'àrea de millora a través de la qual s'ha assolit un objectiu concret.

2. Resultats

Línia 1. SUPORT

Consolidar el rol del CRAI com a equip expert de la gestió informacional donant Suport a l'aprenentatge, la docència i la recerca, contribuint en l'atracció i desenvolupament de talent.

Objectiu estratègic	Resultats	Indicadors generals	Indicadors de percepció	Processos relacionats
L1.1. Millorar la gestió i ús dels recursos d'informació	<ul style="list-style-type: none"> ▶ L'any 2012 es va elaborar un informe de seguiment dels productes existents al mercat, com a eines de cerca i descobriment, i es van establir contactes amb l'empresa ExLibris pel producte PRIMO que es va desestimar pel seu elevat cost. Finalment, l'any 2014 es posa en funcionament el Recercador+, que malgrat no ser una eina de descobriment, i com a solució temporal, millora la cerca als recursos electrònics i n'augmenta la rapidesa. Actualment, en el grup de treball del CSUC de Sistema compartit del qual forma part el CRAI de la UB, s'estudien diferents eines de descobriment existents al mercat. ▶ S'han integrat tots els recursos electrònics al catàleg, tant els de compra com els de lliure accés seleccionats, i s'han incorporat i activat a l'SFX tots els llibres electrònics que ho permeten. . ▶ S'ha prioritzat el tractament dels registres d'autor (RA) dels professors i investigadors de la UB amb el 80,23% dels registres d'autor del PDI de la UB 	<p>Rati entre el total de descàrregues d'articles de revistes-e i els investigadors de la UB</p> <p>2011: sense dades 2012: 188,84 2013: 234,78 2014: 607,64</p>	<p>Enquesta PDI:</p> <p>Adequació dels recursos a les vostres necessitats. Valoreu el grau de satisfacció</p> <p>2012: 69% 2013: 83% 2014: 83%</p> <p>Actualització dels recursos d'informació. Valoreu el grau de satisfacció</p> <p>2012: 70% 2013: 81% 2014: 83%</p> <p>Adequació de les revistes a les vostres necessitats. Valoreu el grau de satisfacció</p> <p>2012: 70%</p>	<p>A32 Gestionar serveis i productes per a la docència, l'aprenentatge, la recerca i la transferència de coneixement</p> <p>A33 Gestionar recursos d'informació</p>

**Centre de Recursos per a
l'Aprenentatge i la Investigació**

	<p>tractats</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ S'ha facilitat l'accés a un 60,8% dels recursos temàtics en diverses llengües ▶ S'han incorporat al catàleg totes les tesis doctorals llegides a la UB ▶ S'ha participat en la parametrització de l'aplicatiu Flora per a la gestió dels fons personals i s'ha rebut la formació en l'aplicatiu. S'ha creat 6 fons, 5 d'ells amb descripció a nivell d'expedient i difosos a través del web del CRAI : Fons Prevosti (23 expedients), Fons Carreras (17 exp.), Fons Sacristan (20 exp.), Fons Porter (43 exp.) i Fons Martorell (59 exp.). El Fons Sabater està en procés de migració a l'aplicatiu. ▶ S'ha millorat la base de dades BIGPI afegint-hi nova informació 	<p>Rati entre el nombre de préstecs i renovacions de documents de bibliografia recomanada/usuaris potencials de grau</p> <p>2011: 5,57 2012: 6,23 2013: 6,57 2014: 6,87</p>	<p>2013: 81% 2014: 74%</p> <p>Adequació de les bases de dades a les vostres necessitats. Valoreu el grau de satisfacció</p> <p>2012: 62% 2013: 79% 2014: 82%</p> <p>Dipòsits institucionals de la UB. Valoreu el grau de satisfacció</p> <p>2012: 62% 2013: 61% 2014: 63%</p>	
<p>L1.2 Millorar el suport a la docència</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ S'ha millorat la participació en la formació reglada en el marc del document "<i>Proposta d'integració de les competències informàtiques i informacionals (CI2) als estudis de grau i postgrau de la UB</i>" aprovat per la UB, i s'ha establert el contacte amb els coordinadors de formació de les facultats i els docents per acordar el nivell de col·laboració més adient en cada cas. ▶ S'ha incorporat l'eina de gestió per a l'elaboració de materials docents al servidor de proves de la Unitat de Docència (UD), segons la metodologia de gestió de projectes basada en l'eina Trello i seguint el procediment d'elaboració de materials. ▶ S'ha aprovat el disseny gràfic i la instal·lació de la 	<p>Percentatge d'hores de formació reglada en competències informacionals impartides respecte al total d'hores de formació impartides.</p> <p>2011: sense dades 2012:35% 2013:42% 2014: 48,88%</p>	<p>Suport a la docència. El coneixeu?</p> <p>2012: si:64% no:22% 2013: si: 75% no:20% 2014: si: 76% no: 20%</p> <p>Valoreu-lo:</p> <p>2012: 78% 2013: 79% 2014: 85%</p>	<p>A32 Gestionar serveis i productes per a la docència, l'aprenentatge, la recerca i la transferència de coneixement</p>

**Centre de Recursos per a
l'Aprenentatge i la Investigació**

	<p>versió de producció al servidor de proves UD. S'ha incorporat l'e-portafoli al portal TACTIC del CRAI, lligat a la informació de la carta de serveis de suport als docents publicada al web del CRAI.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ S'ha creat un catàleg exhaustiu d'eines TIC i TAC per millorar la tasca docent -Àrea de millora L1.2_01 del Pla de millora del CRAI, 2014 (2013-14)- i s'ha publicat al web del CRAI (inici 2015) ▶ S'han implementat gestors de continguts amb 3 tipus de distribucions per a diferents tipologies de projectes amb CMS, s'ha fet formació a mida als professor implicats i s'han elaborat guies a mida ▶ S'han adequat els formularis web a l'eina de gestió de les peticions i s'han unificat dins del Servei d'Atenció als Usuaris. ▶ S'ha inaugurat un portal de Campus Virtual de la UB ubicat al web de la UB (2014) -Àrea de millora L1.2_02 del Pla de millora del CRAI, 2014 (2013-14). ▶ S'ha ampliat i consolidat el grup de formadors i han rebut la formació adequada (moodle 2.x) ▶ S'han elaborat 97 nous tutorials i s'han publicat al DD-UB ▶ S'ha normalitzat la coordinació amb ICE i coordinadors acadèmics dels centres, s'ha creat l'equip de formació Moodle 2.x i s'ha estandarditzat el procediment de formació ICE-CRAI ▶ S'han realitzat accions informatives, formatives i d'assessorament als PSD per millorar el suport. 	<p>Nombre de queixes rebudes relacionades amb l'assessorament i suport a la docència 2013:1 2014: 7</p> <p>Nombre d'agraïments rebuts relacionats amb l'assessorament i el suport a la docència 2013:313 2014:813</p> <p>Nombre de suggeriments rebuts relacionats amb l'assessorament i el suport a la docència 2013: 3 2014: 4</p> <p>Nombre de cursos/tallers de suport a la docència realitzats 2013: 21 2014: 17</p>	<p>Enquesta alumnes:</p> <p>La biblioteca recull totalment la bibliografia demanada pel professorat? 2012: 66%</p>	
<p>L.1.3. Contribuir a la innovació docent</p>	<p>S'ha eliminat l'apartat d'innovació per trasllat de la Unitat d'Innovació</p>			

**Centre de Recursos per a
l'Aprenentatge i la Investigació**

<p>L1.4 Millorar el suport a la recerca</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ S'ha actualitzat el document "<i>Recursos docents i drets d'autor</i>" i s'ha fet un "targetó" informatiu de suport a la recerca ▶ S'ha organitzat i participat, anualment en la Setmana Accés Obert, en l'<i>Escola de Doctorat d'estiu de la LERU</i> i en la <i>Jornada Formant els joves investigadors en l'accés obert al coneixement (2014)</i>. ▶ S'ha realitzat accions informatives, formatives i d'assessorament a tots els campus de la UB 	<p>Percentatge d'articles validats al GREC -i pujats al DD-UB- respecte al total d'articles introduïts al GREC</p> <p>2013: 3,93%</p> <p>2014: 4,09%</p>	<p>Enquesta PDI</p> <p>Suport a la recerca. El coneixeu?</p> <p>2012: si:44% no:42%</p> <p>2013: si: 52% no:46%</p> <p>2014: si: 54% no 43%</p> <p>Valoreu-lo:</p> <p>2012: 72%</p> <p>2013: 78%</p> <p>2014: 77%</p>	<p>A32 Gestionar serveis i productes per a la docència, l'aprenentatge , la recerca i la transferència de coneixement</p>
<p>L1.5 Potenciar l'autosuficiència de l'usuari</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ S'ha traslladat l'oferta de formació als usuaris al Campus Virtual de la UB i s'han elaborat els materials de suport a l'oferta presencial i els materials d'autoformació. S'han redissenyat els formularis d'inscripció i les enquestes de satisfacció (2012-14) ▶ S'han ubicat en el Dipòsit Digital de la UB tots els materials de suport a la formació i a l'autoformació. ▶ S'ha millorat l'ús de les màquines d'autoprèstec als CRAI Biblioteques que tenien un nivell d'ús més baix (Dret i Filosofia, Geografia i Història) i s'ha elaborat un informe exhaustiu que analitza, justifica i considera raonables els resultats actuals. (Pla de Millora del CRAI 2013, Àrea de millora L.1.5_PM_PA_1) 	<p>Percentatge d'assistents a cursos de formació respecte als usuaris potencials de la UB.</p> <p>2011: sense dades</p> <p>2012:7,28%</p> <p>2013:9,29%</p> <p>2014: 9,57%</p> <p>Percentatge d'hores de formació reglada en competències informacionals impartides respecte al total d'hores de formació impartides</p> <p>2011: sense dades</p> <p>2012:35%</p> <p>2013:42%</p> <p>2014: 48,88%</p>	<p>Formació d'usuaris. El coneixeu?</p> <p>2012: si:58% no:29%</p> <p>2013: si: 72% no:25%</p> <p>2014: si: 74% no:23%</p> <p>Valoreu-lo:</p> <p>2012: 67%</p> <p>2013: 78%</p> <p>2014: 76%</p> <p>Formació a mida. El coneixeu?</p> <p>2012: si:27% no:60%</p> <p>2013: si: 31% no:67%</p> <p>2014: si: 35% no:63%</p> <p>Valoreu-lo:</p> <p>2012: 71%</p> <p>2013: 78%</p> <p>2014: 76%</p>	<p>A32 Gestionar serveis i productes per a la docència, l'aprenentatge , la recerca i la transferència de coneixement</p>

**Centre de Recursos per a
l'Aprenentatge i la Investigació**

			<p>Enquesta als estudiants sobre serveis, activitats i instal·lacions de la UB</p> <p>Has rebut formació impartida per bibliotecaris? En cas afirmatiu valora la formació rebuda 2012: 60% 2013: 87,2% 2014: sense dades</p>	
<p>L1.6 Potenciar serveis/gestions en línia i facilitar l'accés</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ S'ha activat la reserva de sales de treball a través de l'OPAC i desestimat la reserva d'ordinadors portàtils. S'ha elaborat un estudi (Pla de Millora del CRAI, 2014, Àrea de millora AM2) del qual se'n deriven actuacions de millora per al web i l'OPAC i campanyes de difusió, a planificar amb el grup de difusió, en els períodes de més demanda (a realitzar al llarg de l 2015). ▶ S'ha activat la possibilitat de fer reserves en línia, a través de l'OPAC, de llibres disponibles per al préstec (2011) i la reserva en línia de llibres disponibles d'altres universitats del CSUC (PUC, 2013). ▶ S'ha elaborat un informe exhaustiu de la situació actual, que inclou una proposta de pla d'actuació i d'instruments de control (Pla de Millora del CRAI, 2013, Àrees de millora, Atendre l'usuari PM_AM_1 i PM-AM-3). S'ha elaborat i publicat el Protocol d'atenció a l'usuari (2014). S'ha realitzat un informe sobre les possibilitats de millora de la senyalització 	<p>Percentatge de reserves de sales de treball en línia respecte al total de reserves de sales de treball realitzades: 2012:58,43% 2013:63,11% 2014: 61,96%</p> <p>Percentatge de préstecs, retorns i renovacions que es fan via autopréstec respecte al total de préstecs, retorns i renovacions realitzades: 2013: 14,76% 2014: 11,05%</p> <p>Percentatge d'usuaris que han fet ús del servei d'informació bibliogràfica</p>	<p>Servei d'informació</p>	<p>A31 Atendre l'usuari i assegurar satisfacció</p> <p>A32 Gestionar serveis i productes per a la docència, l'aprenentatge, la recerca i la transferència de coneixement</p>

**Centre de Recursos per a
l'Aprenentatge i la Investigació**

	<p>dels taulells els resultats del qual estan pendents d'implementar en funció del pressupost disponible i s'ha definit el personal responsable de l'atenció als usuaris a tots els CRAI Biblioteques (Pla de Millora del CRAI, 2014, Àrea de millora AM1)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ S'ha posat en funcionament un nou Servei d'informació bibliogràfica, s'ha publicat el procediment de gestió del servei i s'ha realitzat una campanya de difusió (Pla de Millora, 2013, Àrea de millora L.6 _PM_PA_1). procediment de gestió aprovat i publicat i campanya de difusió realitzada (2013) ▶ S'ha posat en marxa el nou servei de proxy (SIRE) que facilita l'accés dels usuaris als recursos electrònics, ha implicat la definició de la tipologia d'usuaris que tenen dret a accedir-hi i el control de l'accés. (Pla de Millora del CRAI, 2013 Àrees PM-PA-1 i PM-PA-3) ▶ S'ha inaugurat el nou web del CRAI dissenyat amb DRUPAL, adaptat a la imatge de la UB i inaugurat el juliol del 2014 (Pla de millora del CRAI, 2013, Àrea de millora L.1.6 _PM_PA_2). 	<p>2013: 0,12% 2014: 0,09%</p> <p>Rati entre el total de descàrregues d'articles de revistes-e i els investigadors 2012: 188,84 2013: 234,78 2014: 607,64</p> <p>Rati entre el total de descàrregues de llibres-e i els estudiants potencials de la UB. 2012: 2,42 2013: 2,97 2014: 3,02</p>	<p>bibliogràfica. El coneixeu?</p> <p>2012: si:36% no:50% 2013: si: 38% no:59% 2014: si: 40% no:56%</p> <p>Valoreu-lo 2012: 72% 2013: 83% 2014: 79%</p>	
<p>L1.7 Crear el punt únic d'atenció a l'usuari</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ S'ha creat el Punt únic d'atenció a l'usuari: S@U (Servei d'Atenció a l'Usuari) inaugurat el març del 2014. (Pla de millora del CRAI 2013, Àrea de millora "Atendre l'usuari i assegurar satisfacció, PM_AM_2) 	<p>Nombre de consultes rebudes:</p> <p>2012: 5.780 (PaB) 2013: 7.188 (PaB) 2014: 8.754 (S@U)</p>	<p>Enquesta PDI:</p> <p>Pregunteu al Bibliotecari, el coneixeu? En cas afirmatiu:</p> <p>2012: si:67% no:21% 2013: si: 68% no:31% 2014: si: 57% no:42%</p> <p>Valoreu-lo: 2012: 87%</p>	<p>A31 Atendre l'usuari i assegurar satisfacció</p>

**Centre de Recursos per a
l'Aprenentatge i la Investigació**

			2013: 85% 2014: 92%	
L.1.8. Oferir nous serveis de suport a la recerca i a la innovació docent	<ul style="list-style-type: none"> ▶ S'ha creat una xarxa de suport a la recerca amb la participació de tots els CRAI Biblioteques (excepte Reserva i Pavelló de la República) i s'ha definit un responsable de suport a la recerca a cadascun d'ells. (Pla de millora del CRAI, 2013, Àrea de Millora "Gestionar serveis i productes...PM_PA_1) ▶ S'ha analitzat l'eina OCS per gestionar les Congressos i s'ha desestimat per la seva complexitat. ▶ S'ha fet el mapatge d'activitats de suport a la recerca i s'ha desestimat el Pla integrat de suport. (Pla de millora del CRAI, 2013. Àrea de Millora L.1.8) <p>S'ha eliminat l'apartat d'innovació per haver-se traslladat la Unitat d'Innovació</p>	<p>Percentatge d'articles validats al GREC -i pujats al DD-UB- respecte al total d'articles introduïts al GREC</p> <p>2013: 3,43%</p> <p>2014: 4,09%</p>		A13 Planificar i desenvolupar l'oferta de serveis

Línia 2. SOCIETAT I COMUNICACIÓ

Contribuir a la transferència del coneixement a la societat, potenciant la visibilitat dels serveis del CRAI

Objectiu estratègic	Resultats	Indicadors generals	Indicadors de percepció	Processos relacionats
L2.1 Contribuir a la difusió de la producció científica i acadèmica	<ul style="list-style-type: none"> ▶ S'han introduït 67 noves revistes a RACO. ▶ S'ha implementat el Portal de Revistes Científiques de la UB (RCUB), s'han elaborat els procediments corresponents i s'ha iniciat la introducció de revistes científiques (68 a finals de 2014, 28 de les quals gestionades íntegrament amb OJS) ▶ S'han continuat introduint documents al Dipòsit Digital i s'ha incrementat la col·lecció en aquests 4 anys amb 15.840 documents. ▶ S'ha assegurat la Interoperabilitat Dipòsit Digital-GREC i s'ha posat en funcionament la incorporació d'articles al Dipòsit Digital a través del GREC i la incorporació de les tesis al Dipòsit Digital i al TDX. (Pla de millora del CRAI, 2014 Àrea de millora L1.4.-O3 <i>-error en el nom: correspon a L2.1</i>) i s'ha establert reunions trimestrals amb l'Oficina de Gestió de la Recerca i l'equip de l'Àrea de Tecnologies que manté el GREC. ▶ Es treballa amb el CSUC, en el projecte del Portal de la Recerca: dades a recollir ▶ S'han catalogat 583 filmacions pel projecte UBTV (portal de vídeo de la UB) 	Increment dels recursos d'informació ubicats en els dipòsits digitals, segmentat per tipologia de dipòsit (DD-UB i consorciats): 2012: DD-UB:66,99% Consorciats: 51,09% 2013: DD-UB: 44,42% Consorciats: 23,60% 2014: DD-UB: 26,41% Consorciats: 21,04%	Enquesta PDI Dipòsits institucionals de la UB. Valoreu el grau de satisfacció 2012: 62% 2013: 61% 2014: 63%	A32 Gestionar serveis i productes per a la docència, l'aprenentatge, la recerca i la transferència de coneixement A33 Gestionar recursos d'informació

**Centre de Recursos per a
l'Aprenentatge i la Investigació**

<p>L2.2 Millorar els canals de comunicació i participació dels usuaris</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ S'ha obert a tota la comunitat universitària el Bloc del CRAI, s'ha augmentat la presència del CRAI a les diferents xarxes socials i s'ha creat un grup de treball estable de Xarxes socials. ▶ S'ha inaugurat el Servei de gestió de queixes, suggeriments i agraïments del CRAI, i s'ha elaborat i publicat el procediment corresponent. (Pla de millora del CRAI, 2013, Àrea de millora L.2.2_PM_PA_1). El servei es gestiona conjuntament amb el S@U. l'any 2014 es van rebre 82 queixes, 32 suggeriments i 41 agraïments. 	<p>Nombre de queixes, suggeriments i agraïments rebuts:</p> <p>2013: 402</p> <ul style="list-style-type: none"> - Queixes: 42 - Suggeriments: 31 - Agraïments: 367 <p>2014: 155</p> <ul style="list-style-type: none"> - Queixes: 82 - Suggeriments: 32 - Agraïments: 41 	<p>Informe de queixes i suggeriments al CRAI (2014):</p> <p>Queixes: el 29,77% correspon al servei de préstec -durada i sancions-</p> <p>Suggeriments: el 61,11% correspon a l'accés als recursos -revistes electròniques-.</p>	<p>A12 Gestionar comunicació externa, relacions i aliances</p> <p>A31 Atendre l'usuari i assegurar satisfacció</p>
<p>L2.3 Potenciar les relacions amb la comunitat universitària i la societat</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ S'ha participat (i es continua participant) en tots els grups de treball del CSUC ▶ S'ha cooperat amb el projecte CBUC de lligam estable dels catàlegs locals amb el CCUC assolint el 100% de registres amb lligam estable. ▶ S'ha cooperat amb el projecte CÀNTIC d'autoritats creant registres d'autoritats de nivell Càntic al CCUC i al catàleg UB i incorporant i revisant els nous aportats al CCUC per la resta d'institucions consorciades. La UB ha aportat un 25% dels registres d'autoritat de nivell CÀNTIC (24.475) creats al CCUC (98.653) registres creat al CCUC. ▶ S'ha participat (i es continua participant) en 4 grups de treball estables de REBIUN: Estadístiques, Patrimoni bibliogràfic, Organització comunicació i lideratge (Línia 1) i Qualitat a les biblioteques universitàries (Línia 4); ▶ S'ha contactat amb responsables i representants de la comunitat per establir actuacions conjuntes i/o de col·laboració 	<p>Nombre de campanyes realitzades pel CRAI en col·laboració amb institucions de caire social</p> <p>2013: 4</p> <p>2014: 2</p> <p>Nombre de convenis /acords signats pel CRAI, vigents l'any en curs: 75</p> <p>Nombre d'associacions professionals de les quals forma part el CRAI</p> <p>2013: 2</p> <p>2014: 3</p> <p>Nombre d'institucions aliades (CBUC, EUROPEANA, FECYT, REBIUN, BVMC, ICE,</p>		<p>A12 Gestionar comunicació externa, relacions i aliances</p>

**Centre de Recursos per a
l'Aprenentatge i la Investigació**

	<ul style="list-style-type: none"> ▶ S'ha creat en el web del CRAI un espai dedicat a exposicions virtuals on es poden consultar totes agrupades o dividides per biblioteques. En total 68 exposicions virtuals en 4 anys. ▶ S'han aplicat els codis QR per facilitar la visibilitat dels recursos i serveis del CRAI: al catàleg, i als materials de difusió del CRAI.. ▶ S'ha realitzat i publicat al web, a l'entorn de Formació d'usuaris del Campus Virtual UB i al DD-UB, 28 vídeos sobre els serveis que ofereix el CRAI. ▶ S'ha col·laborat amb departaments de la Generalitat per acollir estudiants en pràctiques (22) i persones que han de fer Treballs en Benefici de la Comunitat (23). ▶ S'ha realitzat l'associació a IFLA i LIBER i s'ha col·laborat en campanyes d'ARRELS (2013). (Pla de millora del CRAI, 2013, Àrea de millora L.2.3_PM_PA_1). 	IL3) 2012: 5 2013: 5 2014: 8		
L2.4 Potenciar la participació en projectes europeus i internacionals	<ul style="list-style-type: none"> ▶ S'ha formalitzat el contacte amb la Oficina de Gestió de Projectes de Recerca Europeus i l'elaboració de llistats de possibles participacions. (Pla de millora del CRAI, 2013, Àrea de millora L2.4_PM_PA_1) 	Nombre de projectes europeus i internacionals en els quals participa el CRAI 2011: sense dades 2012: sense dades 2013: 3 2014: 4		A12 Gestionar comunicació externa, relacions i aliances
L2.5 Contribuir a la transferència millorant i adaptant les eines de cerca	<ul style="list-style-type: none"> ▶ S'ha millorat la visualització de l'OPAC per mostrar el registre complet d'una manera més orientada a l'usuari. ▶ S'han incorporat 8.841 cobertes pròpies al Repositori de cobertes. 			A23 Facilitar tecnologies de la informació i la comunicació

**Centre de Recursos per a
l'Aprenentatge i la Investigació**

	<ul style="list-style-type: none"> ▶ S'ha realitzat un informe sobre aplicacions o serveis 2.0 integrades a l'opac amb LibraryThing. S'ha elaborat un informe sobre la situació del parc informàtic al CRAI i s'han presentat i aprovat propostes de millora respecte al nombre de punts de connexió a la xarxa elèctrica i a la xarxa wifi (Pla de millora del CRAI, 2013, Àrea de millora, Facilitar TIC_PM_AM_2), i Pla de Millora del CRAI, 2014, Àrea de millora AM3) ▶ S'ha realitzat un estudi per a l'adquisició d'una interfície de consulta de l'Opac via mòbil i finalment s'ha optat per fer una adaptació pròpia de la visualització del catàleg per a aquests dispositius. Des del 2012 està implementada. 			
L2.6 Adequar els serveis a usuaris amb necessitats especials (discapacitats, pacients)	<ul style="list-style-type: none"> ▶ S'ha establert les mesures possibles i necessàries per garantir l'accés i l'ús dels serveis i recursos del CRAI als usuaris discapacitats, s'han publicat al nou web del CRAI i s'ha aprovat i publicat el procediment d'atenció a persones amb necessitats especials (2013-14) 			A32 Gestionar serveis i productes per a la docència, l'aprenentatge, la recerca i la transferència de coneixement
L2.7 Millorar la difusió i la promoció dels serveis i recursos del CRAI a la comunitat acadèmica	<ul style="list-style-type: none"> ▶ S'ha normalitzat l'elaboració i desenvolupament del pla de màrqueting anual i s'ha dissenyat i publicat un lloc web per difondre projectes i materials de màrqueting en la nova web del CRAI. ▶ S'han comprat i instal·lat pantalles de plasma per difondre les activitats, etc. (ex. CRAI Biblioteca d'Economia i Empresa), s'han reubicat espais, (ex. espai per a exposicions al CRAI Biblioteca de Biologia), s'han publicat nous tríptics dels CRAI 	Nombre de campanyes de màrqueting i difusió realitzades. 2011: sense dades 2012: 7 2013: 7 2014: 7	Enquesta als estudiants sobre serveis, activitats i instal·lacions de la UB (CRAI) Sou usuari del CRAI-Biblioteques? Si En cas afirmatiu i en relació amb la biblioteca que hàgiu	A12 Gestionar comunicació externa, relacions i aliances

**Centre de Recursos per a
l'Aprenentatge i la Investigació**

	<p>Biblioteques i s'han fet arribar comunicacions específiques al PDI.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ S'ha elaborat un llibre dels tresors de la biblioteca de Reserva que es troba actualment <i>en premsa</i> ▶ S'ha elaborat el model de fitxa pels serveis de suport a la docència oferts que es publiquen al web CRAI. (Pla de millora del CRAI, 2014, Àrea de millora L.2.7_O4) ▶ S'ha participat en les accions estratègiques dels centres per exemple: Campanya publicació recursos docents a CV; projecte institucional Moodle 2.x amb creació de portal CV 		<p>seleccionat, valoreu-ne els aspectes següents i la seva importància relativa (1-4): Informació i difusió dels serveis del CRAI 2013: 57,3% 2014: 56,2%</p>	
<p>L2.8 Participar en projectes estratègics de la UB i captar finançament extern</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ S'ha posat en funcionament el projecte APADRINA on s'han recollit 16.021 euros (48 padrins; 21 llibres restaurats i digitalitzats, i 13 llibres que estan encara semi-apadrinats) per a la digitalització de fons patrimonials i s'ha creat la base de dades de convenis a la intranet del CRAI. (Pla de Millora del CRAI, 2013, Àrea de millora "GestionarComExter_PM_PA_1") 			<p>A12 Gestionar comunicació externa, relacions i aliances</p>

Línia 3. PATRIMONI

Realitzar una gestió eficaç el patrimoni bibliogràfic de la UB

Objectiu estratègic	Resultats	Indicadors generals	Indicadors de percepció	Processos relacionats
L3.1 Millorar la difusió del patrimoni bibliogràfic, potenciant la digitalització	<ul style="list-style-type: none"> ▶ S'ha fet un informe d'anàlisi, prospecció i mapatge del fons digitalitzable a tots els CRAI Biblioteques. ▶ S'ha creat el CEDI a la UB, i el CRAI envia tots els documents a digitalitzar: 944 documents i 700.909 fitxers (2014) ▶ S'ha augmentat en 61 documents la Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes. Al 2013 finalitza l'aportació de documents en aquest portal, ja que s'inicia el projecte BiPaDi, portal propi de la UB per a fons patrimonials ▶ S'ha augmentat en 4 col·leccions la Memòria Digital de Catalunya : Colònies d'infants; Gravats; Fullets de teatre (ampliació);a finals d'any Miquel Porter. S'ha creat un portal propi e la UB (BiPaDi) en producció des de 2014. El projecte s'inicia amb 6 col·leccions i a finals del 2014 n'hi ha 9. (Pla de millora del CRAI, 2014, Àrea de millora L.3.1._O5) 	Nombre d'obres del CRAI digitalitzades per publicar a: BiPaDi: 944 docs MDC: 4 col. BVMC: 61 docs.		A33 Gestionar recursos d'informació
3.2 Millorar la gestió de la col·lecció, eliminant duplicats i seleccionant el fons	<ul style="list-style-type: none"> ▶ S'ha iniciat la revisió i reorganització de les publicacions periòdiques del Dipòsit de Cervera. ▶ S'ha revisat les monografies de baix ús i les publicacions periòdiques duplicades o de baix ús per enviar al Magatzem GEPA, tant des del magatzem de Cervera com des de les biblioteques. S'han gestionat les càrregues, s'han processat i s'ha 	Percentatge anual d'exemplars de monografies i revistes enviats al GEPA en relació al volum total de la col·lecció. 2013: Monografies: 0,47%		A33 Gestionar recursos d'informació

**Centre de Recursos per a
l'Aprenentatge i la Investigació**

de baix ús	<p>enviat al GEPA 9.427 monografies i 422 publicacions periòdiques.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ S'ha revisat els títols de revista duplicats entre les biblioteques i Cervera. S'ha revisat el 75% del fons de monografies de Cervera per catalogar. (CRAI Biblioteca de Lletres). ▶ S'ha unificat les publicacions periòdiques impreses a la UB per tal de conservar una única col·lecció. ▶ S'ha traslladat tot el Fons UB de publicacions periòdiques al magatzem de Cervera i s'ha distribuït el fons de monografies pels diferents CRAI Biblioteques ▶ S'ha unificat, reorganitzat, re-classificat i adequat el fons bibliogràfic d'acord amb els canvis docents i necessitats dels usuaris, als CRAI Biblioteques 	<p>Revistes: 0,30% 2014: Monografies: 0,56% Revistes: 1,11%</p>		
L3.3 Realitzar projecte de millora de la biblioteca patrimonial de la UB	<ul style="list-style-type: none"> ▶ S'ha contactat amb l'oficina del CCPBE i s'han enviat i revisat diferents fitxers de prova. El CCPBE no ha fet cap prova real de càrrega per tant s'està a l'espera de resposta. 	<p>Nombre de volums del fons antic catalogats l'any en curs (fins a 1.910)</p> <p>2013: 5.286 2014: 5.955</p>		A33 Gestionar recursos d'informació
L3.4 Assegurar la preservació i conservació del fons imprès i digital, així com del patrimonial	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Amb la creació del CEDI a la UB, i la instal·lació d'un sistema de preservació digital "Xanadu", el CRAI disposa d'un sistema de preservació per als documents digitalitzats. De moment s'han ingestat en el sistema tots els fitxers digitalitzats pel CEDI, i al tercer trimestre de 2014 s'ha començat a treballar en els materials digitalitzats anteriorment al 2013. 			A33 Gestionar recursos d'informació
L3.5 Potenciar la total catalogació del	<ul style="list-style-type: none"> ▶ S'ha redactat el procediment per a Fons personals i col·leccions especials i s'han realitzat 2 sessions de 	<p>Nombre de documents catalogats per reconversió</p>		A33 Gestionar recursos

**Centre de Recursos per a
l'Aprenentatge i la Investigació**

fons bibliogràfic (Reconversió)	formació <ul style="list-style-type: none"> ▶ S'han creat 210 registres bibliogràfics de col·leccions especials. ▶ S'ha finalitzat el tractament del Fons Vilanova (16.122 registres bibliogràfics i del fons Miquel Porter i Moix (1.817 registres bibliogràfics) ▶ S'han incorporat 150.000 registres d'exemplars de fons de reconversió i donatius.. 	2011: 14.804 2012: 13.772 2013: 11.894 2014: 12.501		d'informació
--	--	--	--	---------------------

Línia 4. PROCESSOS I QUALITAT

Realitzar una gestió interna dels serveis i els recursos oferts pel CRAI, amb la màxima eficiència i la vocació d'assolir cotes d'excel·lència

Objectiu estratègic	Resultats	Indicadors generals	Indicadors de percepció	Processos relacionats
L4.1 Millorar processos (processos interns, gestió de la col·lecció, intranet i racionalització de les subscripcions)	<ul style="list-style-type: none"> ▶ S'ha elaborat i publicat a la intranet del CRAI el document de Criteris sobre Donacions i 4 documents de gestió dels donatius publicats a la intranet ▶ S'han publicat 3 documents de política de gestió de la col·lecció: <ul style="list-style-type: none"> – <i>Gestió de la col·lecció del CRAI de la UB</i> (document general), – <i>Gestió de la col·lecció per a Publicacions Periòdiques</i>, – <i>Política de digitalització dels fons patrimonials CRAI UB</i>, i s'han redactat i publicat nous procediments de treball, per exemple: <i>Procediment de gestió de les adquisicions de publicacions periòdiques i bases de dades</i>. ▶ S'ha incrementat el nombre de monografies electròniques en un 7.445 registres bibliogràfics ▶ S'ha facilitat l'avaluació de 27 recursos en proves per part del PDI i el PAS per facilitar la presa de decisions sobre 'adquisició dels recursos. ▶ S'ha activat el mòdul "Contar uso" de Millenium per tal de poder obtenir dades de l'ús de les 			<p>A33 Gestionar recursos d'informació</p> <p>A32 Gestionar serveis i productes per a la docència, l'aprenentatge, la recerca i la transferència de coneixement</p>

	<p>subscripcions impreses i s'ha normalitzat l'enviament trimestral de dades d'ús de les revistes electròniques als responsables dels CRAI Biblioteques.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ S'han donat de baixa 107 subscripcions duplicades que han suposat uns 34.000 euros d'estalvi i per restriccions pressupostàries s'han donat de baixa 464 subscripcions que han suposat un estalvi de 356.324 euros ▶ S'ha elaborat i publicat el <i>Procediment de revistes-e</i> (Abril 2012) i <i>llibres-e</i> (maig, 2012) S'ha establert el termini mig de disponibilitat de les adquisicions en 11 dies (Pla de millora del CRAI, 2013, Àrea de millora, Gestionar recursos d'informació, PM_PA_1). S'ha elaborat el procediment per assegurar que la informació sobre altes i baixes de recursos electrònics arriba als usuaris. (Pla de millora del CRAI, 2013, Àrea de millora, Gestionar recursos d'informació, PM_PA_3). S'ha establert i aprovat el procediment per la gestió de les reclamacions (Pla de millora del CRAI, 2013, Àrea de millora, Gestionar recursos d'informació, PM_PA_4) ▶ S'ha desestimat la incorporació de les dades del programa d'Adquisicions amb el programa SAP de gestió de la UB per manca d'implicació dels responsables del SAP. (Pla de millora del CRAI, 2013, Àrea de millora L.4_PM_AM_1) ▶ S'ha estudiat i s'ha realitzat les corresponents proves del mòdul inventari de Millennium i s'ha elaborat el manual per al seu ús. 			A14 Desplegar polítiques i desenvolupar sistemes de gestió
--	--	--	--	---

**Centre de Recursos per a
l'Aprenentatge i la Investigació**

	<ul style="list-style-type: none"> ▶ S'han creat 8 grups de treball a la Unitat de procés Tècnics que funcionen de manera estable des del 2012 ▶ S'ha realitzat 4 cursos al personal de la unitat de procés Tècnic amb l'objectiu d'ampliar el perfil de la unitat cap a un perfil més tecnològic i expert en formats. Hi ha assistit 10 persones. ▶ S'han incorporat a la intranet de Docència videotutorials nous publicats a DD-UB, noves "Preguntes Freqüents" internes i externes i s'ha adequat la informació als espais virtuals de treball. 			
<p>L4.2 Millorar la qualitat dels serveis, sistematitzant la mesura dels nivells de qualitat i de la satisfacció dels usuaris</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ S'ha activat el mòdul "Contar uso" de Millennium a la majoria de CRAI Biblioteques (Pla de millora del CRAI, 2013, Àrea de millora, Gestionar recursos d'informació, PM_PA_2). 			<p>A33 Gestionar recursos d'informació</p>
<p>L4.3 Millorar la gestió d'espais i equipaments, d'acord amb les noves necessitats</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ S'han posat en funcionament autoserveis de digitalització a tots els Punts de Suport a la Docència dels CRAI Biblioteques ▶ S'ha detectat els CRAI Biblioteques amb poques sales de treball i la col·lecció de revistes impreses que són accessibles també en línia per tal d'alliberar espais (Pla de millora del CRAI, 2013, Àrea de millora L.4.3). S'han fet totes les actuacions que, ateses les restriccions econòmiques, es podien fer (2014) 			<p>A22 Administrar serveis generals, infraestructures, equipaments i materials</p>

**Centre de Recursos per a
l'Aprenentatge i la Investigació**

L4.4 Implementar la metodologia EFQM i assolir l'acreditació	<ul style="list-style-type: none"> ▶ S'ha elaborat i aprovat el Mapa de processos del CRAI i s'ha definit 6 processos crítics ▶ S'ha iniciat el desplegament del model de gestió de processos i s'ha elaborat les fitxes de procés de cadascun dels processos crítics del CRAI. ▶ S'ha desplegat el <i>procediment de Gestió de la Millora continua del CRAI</i>, s'ha iniciat l'adaptació de la intranet al mapa de processos i la normativa de procediments i s'han fet les enquestes de clima laboral i de satisfacció d'estudiants i PDI (Pla de millora del CRAI, 2013, Àrea de millora L.4.4). S'ha format el personal de les unitats transversals per a la redacció de procediments: es disposa de 19 procediments adequats a la Norma i 16 Instruccions operatives i s'hi continua treballant. S'ha iniciat la recollida d'informació per a l'autoavaluació del CRAI al llarg del 2015 (Pla de Millora del CRAI, 2014, Àrea de millora AM4) 	<p>Nombre de processos descrits: 6</p> <p>Nombre de procediments normalitzats: 19</p> <p>Nombre d'àrees de millora assolides:</p> <p>Pla de millora, 2013: 17 Pla de millora, 2014: 12</p>		A14 Desplegar polítiques i desenvolupar sistemes de gestió
L4.5 Millorar els mecanismes de captació de necessitats dels usuaris	<ul style="list-style-type: none"> ▶ S'ha normalitzat l'enviament d'informes periòdics a responsables acadèmics i les reunions periòdiques amb diversos caps d'estudis. S'ha revisat i actualitzat la carta de serveis (Pla de Millora, Àrea de millora PM1) 			A13 Planificar i desenvolupar l'oferta de serveis

Línia 5. GOVERNANÇA

Fer evolucionar el model organitzatiu per reforçar el rol definit per al CRAI, i dels seus professionals

Objectiu estratègic	Resultats	Indicadors generals	Indicadors de percepció	Processos relacionats
L5.1 Fer evolucionar el model organitzatiu del CRAI per reforçar el rol definit per al CRAI i els seus professionals	<ul style="list-style-type: none"> S'ha definit la tipologia de perfils professionals i s'han creat les fitxes dels perfils (Pla de Millora del CRAI, 2013). S'ha presentat una proposta de nova estructura (març, 2013). i a principis del 2014, s'ha presentat una revisió del model del 2013. 			A21 Gestionar i administrar equip humà/ A213 Capacitar i desenvolupar
L5.2 Millorar els canals de comunicació del CRAI	<ul style="list-style-type: none"> S'ha redefinit el Pla de comunicació interna del CRAI i publicat a la intranet (Pla de millora del CRAI 2013, Àrea de millora L.5.2_PM_PA_1) 			A21 Gestionar i administrar equip humà
L5.3 Fer evolucionar la cultura de planificació, potenciant el seguiment dels objectius i la mesura del seu assoliment amb	<ul style="list-style-type: none"> S'ha elaborat un document amb totes les dades revisades i adaptades, tenint en compte les diferents organismes que ens demanen dades anualment. S'ha elaborat un document model de dades i responsables i s'han definit les dades i els indicadors. S'ha treballat en l'elaboració de la base de dades que es troba a punt de tenir disponible una versió beta (Pla de millora del CRAI, 2013, Àrea 			A4 Controlar i redirigir

indicadors estratègics i operatius	de millora L.5.3.)			
L5.4 Fer evolucionar els mecanismes de seguiment i presa de decisions	<ul style="list-style-type: none"> S'han revisat els indicadors dels processos crítics i s'ha iniciat la identificació dels indicadors rellevants per a la resta de processos del CRAI. (Pla de millora del CRAI, 2013, Àrea de millora 5.4.) 			A4 Controlar i redirigir
L5.5 Adaptar el Pla de Formació per desenvolupar les noves competències	<ul style="list-style-type: none"> S'han realitzat 4 cursos anuals a becaris de la Unitat de Docència i s'han fet sessions de formació a mida ajustades als projectes que s'han elaborat. També s'ha canviat o ampliat el maquinari de tècnics i becaris a la unitat amb actualització de programari. S'ha fet l'anàlisi sobre la percepció de baix nivell de satisfacció pel que fa a la qualitat de la formació i s'ha arribat a la conclusió que el decrement tant significatiu de la satisfacció del personal no concorda amb l'amplitud de l'oferta ni en la participació del personal i molt poc en la valoració que es fa dels cursos realitzats. (Pla de Millora del CRAI 2014, Àrea de millora AM5) 	Nombre de cursos impartits: 2011: sense dades 2012: interns: 61 externs: 3 2013: interns: 66 externs: 6 2014:interns:79 externs:21 nombre de persones que han rebut formació: 2011: sense dades 2012: interns: 139 externs: 13 2013: interns:123 externs: 6 2014:interns:136 externs:26	Enquesta de clima laboral Les possibilitats de formació. Indica el grau de satisfacció – 2012: 83,24% 2013: 56,52% 2014: 53,66% Les possibilitats de promoció. Indica el grau de satisfacció – 2012: 43,09% 2013: 21,74% 2014: 30,49% L'adequació del Pla de formació general. Indica el grau de satisfacció- 2012: 69,11% 2013: 47,83% 2014: 39,25%	A21 Gestionar i administrar equip humà/ A213 Capacitar i desenvolupar

**Centre de Recursos per a
l'Aprenentatge i la Investigació**

		<p>Percentatge de persones formades respecte al total de la plantilla del CRAI</p> <p>2011: sense dades 2012: 67,60% 2013: 53,73% 2014: 67,50%</p> <p>Despesa del CRAI en formació:</p> <p>2011: sense dades 2012: sense dades 2013: Interna: 6.809 Externa: 1.225 2014: Interna: 26.187 Externa: 696</p>	<p>El teu desenvolupament professional. Indica el grau de satisfacció.</p> <p>2012: 67,48% 2013: 66,30% 2014: 70,73%</p>	
L5.6 Sistematitzar el seguiment de l'estratègia i la seva actualització	<p>► S'ha consolidat la gestió del seguiment de l'estratègia seguint el procediment de Gestió de la Millora contínua del CRAI. (Pla de Millora del CRAI, 2013, Àrea de millora L5.6_PM_PA_1)</p>			A4 Controlar i redirigir

3. Valoració global

- ▶ S'ha integrat l'estratègia del CRAI en la gestió per processos, seguint el model EFQM.
- ▶ S'ha integrat la gestió per objectius iniciada el 2011 amb l'aprovació del Pla estratègic , amb la gestió de la millora contínua del CRAI: a partir del 2013, la gestió dels objectius del CRAI s'emmarca totalment en el Pla de millora que es desenvolupa cada any.
- ▶ S'ha actuat en totes les línies estratègiques del Pla i s'han assolit millores en tots els objectius estratègics relacionats en cada línia. De les quals es poden destacar:
 - La incorporació de tots els recursos al catàleg de la UB (electrònics, tesis, etc.)
 - El catàleg d'eines TACTIC per als docents i la millora en la gestió del Suport
 - La ubicació de la formació d'usuaris al CV-UB i l'augment de la participació en la formació reglada
 - L'augment de les gestió en línia per a l'usuari (reserves, autoprèstec, etc.)
 - El control de l'accés als recursos-e (nou proxy)
 - L'estructuració del Suport a la recerca en tots els CRAI Biblioteca
 - La creació d'un únic punt d'atenció a l'usuari (S@U) incloent la gestió de les Queixes, suggeriments i agraïments
 - La millora ne la difusió de la producció científica de la UB (RCUB, GREC, Portal de la recerca del CSUC..)
 - La inauguració del nou web que incorpora noves prestacions i millores (publicació dels serveis per a persones amb necessitats especials, exposicions virtuals, etc.)
 - La participació en projectes socials (Treballs en benefici de la comunitat, col·laboració en campanyes de la ONG ARRELS..)
 - La millora ne la difusió del patrimoni: BiPaDi i obtenció de finançament extern (projecte APADRINA)
 - La millora de la gestió interna: gestió per processos, gestió de la millora contínua del CRAI, ...procediments, normalitzats, etc.
 - La definició dels perfils del personal del CRAI i poder disposar de plans de formació anuals propis