



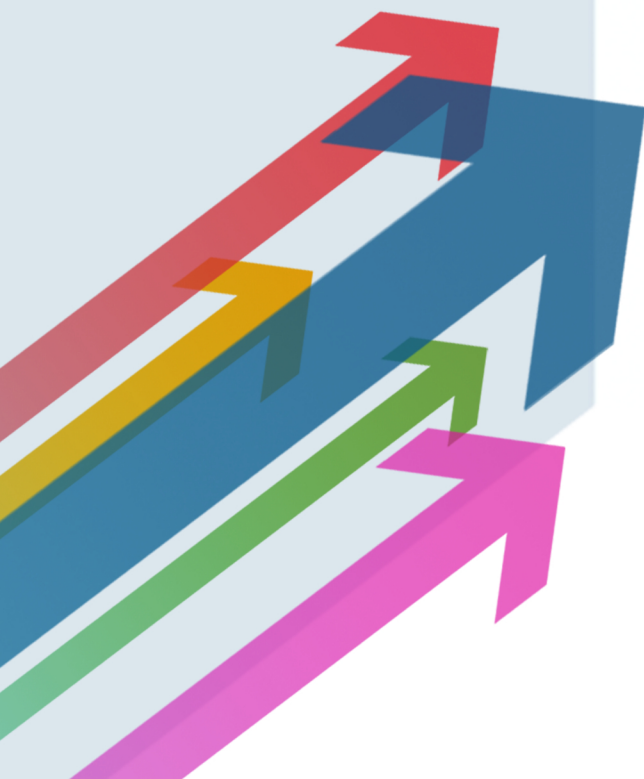
UNIVERSITAT DE
BARCELONA

Centre de Recursos per a
l'Aprenentatge i la Investigació



ACCIÓ 2018

Pla estratègic
del CRAI
2015-2018



Aprovat pel Consell de Direcció el 14 de desembre de 2015

Sumari

Missió -----	3
Visió -----	3
Valors -----	3
Anàlisi DAFO -----	4
Línies, objectius estratègics i indicadors -----	7
Taula d'indicadors de rendiment i de percepció -----	20
Línies i responsables del Pla estratègic -----	26

Missió

El Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació (CRAI) dóna suport a la docència, l'aprenentatge, la investigació i la formació integral de les persones, promou la difusió dels recursos d'informació i en facilita l'accés, ofereix serveis de qualitat i col·labora en els processos de creació del 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, i ha de participar en els processos d'innovació i transferència del coneixement i de creació de talent, i ocupar un lloc de lideratge respecte als altres sistemes bibliotecaris universitaris espanyols i internacionals.

Valors

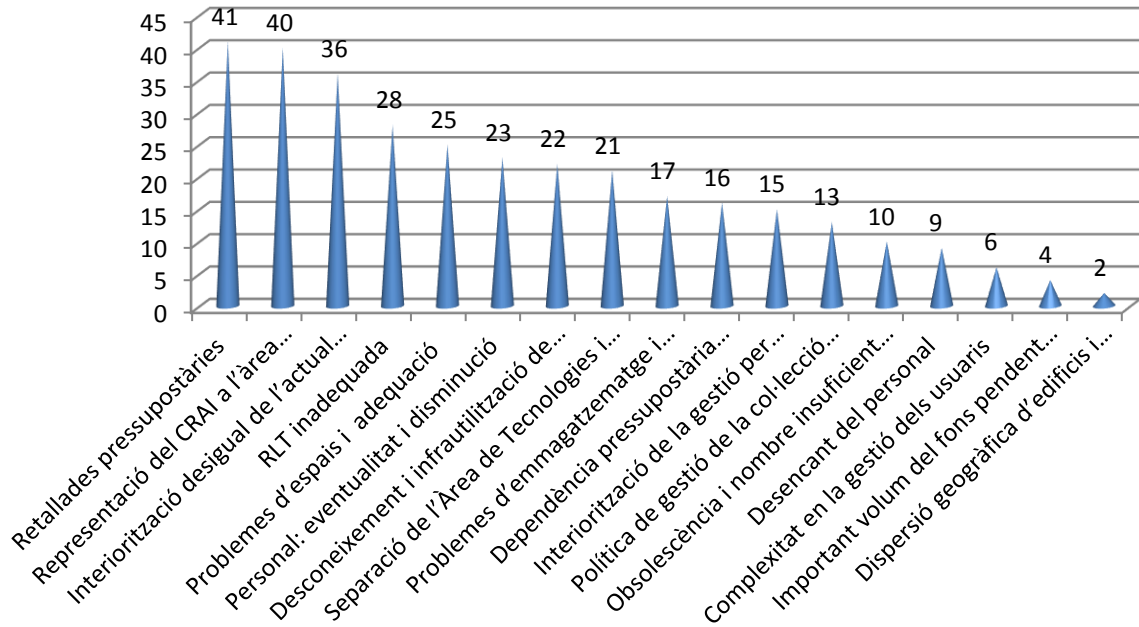
Els valors que ens defineixen són els següents:

- Centrats en la qualitat
- Orientats a l'obtenció de resultats
- Amb un compromís institucional i social
- Enfocats a la innovació i a la millora continuada
- Compromesos amb la satisfacció dels nostres usuaris
- Amb el ferm propòsit de fomentar l'excel·lència i el rigor en la manera de treballar
- Oberts a la participació, la comunicació i la cooperació

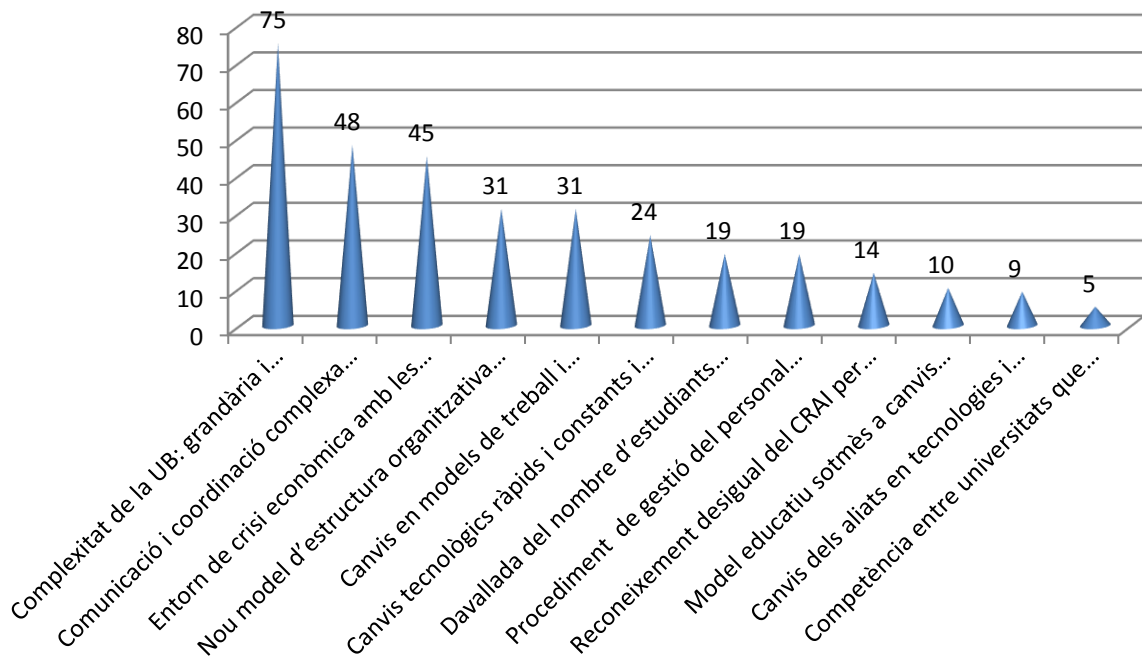
Anàlisi DAFO

Intern al CRAI	Extern al CRAI
<p style="text-align: center;">Debilitats</p> <ul style="list-style-type: none"> – Interiorització desigual de l'actual estructura organitzativa del CRAI (Direcció /unitats/ biblioteques). – Infraestructures: problemes d'espais i adequació (EEES i EEI). – Personal: augment de l'eventualitat i disminució de la plantilla efectiva. – RLT: inadequada a la nova estructura organitzativa del CRAI i als nous rols del personal. – Desencant del personal. – Dispersió geogràfica d'edificis i campus: problemes de logística. – Retallades pressupostàries. – Política de gestió de la col·lecció incompleta. – Separació de l'Àrea de Tecnologies i CRAI. – Important volum del fons pendent de reconversió. – Problemes d'emmagatzematge i preservació del fons. – Dependència pressupostària externa del CRAI per a obres en els seus espais. – Representació del CRAI a l'àrea gerencial: pendent d'assignació. – Desconeixement i infrautilització de recursos i serveis per part d'alguns usuaris. – Complexitat en la gestió dels usuaris. – Interiorització de la gestió per processos per part de tot el personal del CRAI. – Obsolescència i nombre insuficient dels ordinadors portàtils de CRAI Biblioteques. 	<p style="text-align: center;">Amenaces</p> <ul style="list-style-type: none"> – Complexitat de la UB, per la seva grandària, i descoordinació de l'equip de govern i els seus vicerectorats. – Nou model d'estructura organitzativa de la UB. – Comunicació i coordinació complexa entre els diferents ens (unitats, oficines, etc.) de la UB. – Canvis en els models de treball i aprenentatge en el procés de cerca de la informació dels usuaris (autosuficiència, recursos en xarxa, cerques en webs externes, etc.). – Canvis tecnològics ràpids i constants, i dependència externa del suport tecnològic. – Competència entre universitats, que requereix un esforç de posicionament i lideratge. – Davallada del nombre d'estudiants d'ensenyaments reglats i ampliació de l'oferta d'estudis propis. – Model educatiu sotmès a canvis constants. – Entorn de crisi econòmica amb les conseqüents retallades pressupostàries. – Canvis dels aliats en tecnologies i polítiques, que obliguen a l'adaptació constant i generen importants buits en les col·leccions de recursos d'informació. – Procediment de gestió del personal a la UB. – Reconeixement desigual del CRAI per departaments i/o facultats.
<p style="text-align: center;">Fortaleses</p> <ul style="list-style-type: none"> – Personal ben qualificat, amb vocació de servei, interessat en la millora i les novetats, conscient de la necessitat de canvis i amb capacitat d'adaptació. – Qualitat dels serveis oferts, segons els resultats de les enquestes als usuaris. – Participació del CRAI en el procés d'alfabetització informacional (més del 70 % dels assistents a cursos de formació ho fan en formació reglada). – Proximitat als usuaris amb un alt grau de disponibilitat i accessibilitat del personal del CRAI. – Ampli horari d'obertura dels CRAI Biblioteques. – Implementació de la gestió per processos i inici del procés d'avaluació EFQM. – Qualitat i adequació del fons bibliogràfic amb una àmplia Biblioteca Digital, i uns recursos patrimonials excel·lents, incrementats constantment amb donatius. – Projecte de digitalització de fons patrimonials en el marc del portal BiPaDi. – Difusió dels recursos d'informació en obert mitjançant els dipòsits digitals propis i consorciats (DDUB, RCUB, RACO, TDX, etc.). – Prestigi i reconeixement del CRAI, valoració dels CRAI Biblioteques a les facultats i escoles de la UB i bona sintonia amb el PDI. – Consolidació del model CRAI i generació de nous serveis de suport a la docència i la investigació. – Existència d'un Pla de màrqueting anual que inclou la política de difusió dels serveis i recursos oferts des del CRAI. – Participació en projectes consorciats en benefici dels nostres usuaris (per ex.: nou sistema de gestió de biblioteques compartit – CSUC). – Participació de les facultats i dels membres de la comunitat universitària en les comissions d'usuaris i la Comissió de Biblioteca delegada del Consell de Govern de la UB. 	<p style="text-align: center;">Oportunitats</p> <ul style="list-style-type: none"> – Prestigi de la UB: posicionament en els rànquings. Pertinença a la LERU, etc. – Reconeixement professional extern del CRAI. – Sintonia amb les facultats i els departaments de la UB. – Nous rols professionals. – Relacions amb els òrgans del sector, com ara el Sistema Bibliotecari de Catalunya, i pertinença a consorcis professionals amb un alt grau de complicitat (CSUC, REBIUN, LIBER, COAR, etc.). – Desenvolupament constant de noves tecnologies que permeten millorar els serveis digitals i dissenyar nous entorns educatius. – Àmplia oferta educativa a la UB. – Existència de formació al llarg de la vida. – Impuls de les polítiques d'accés obert i difusió de la recerca. – Nou model d'estructura organitzativa de la UB.

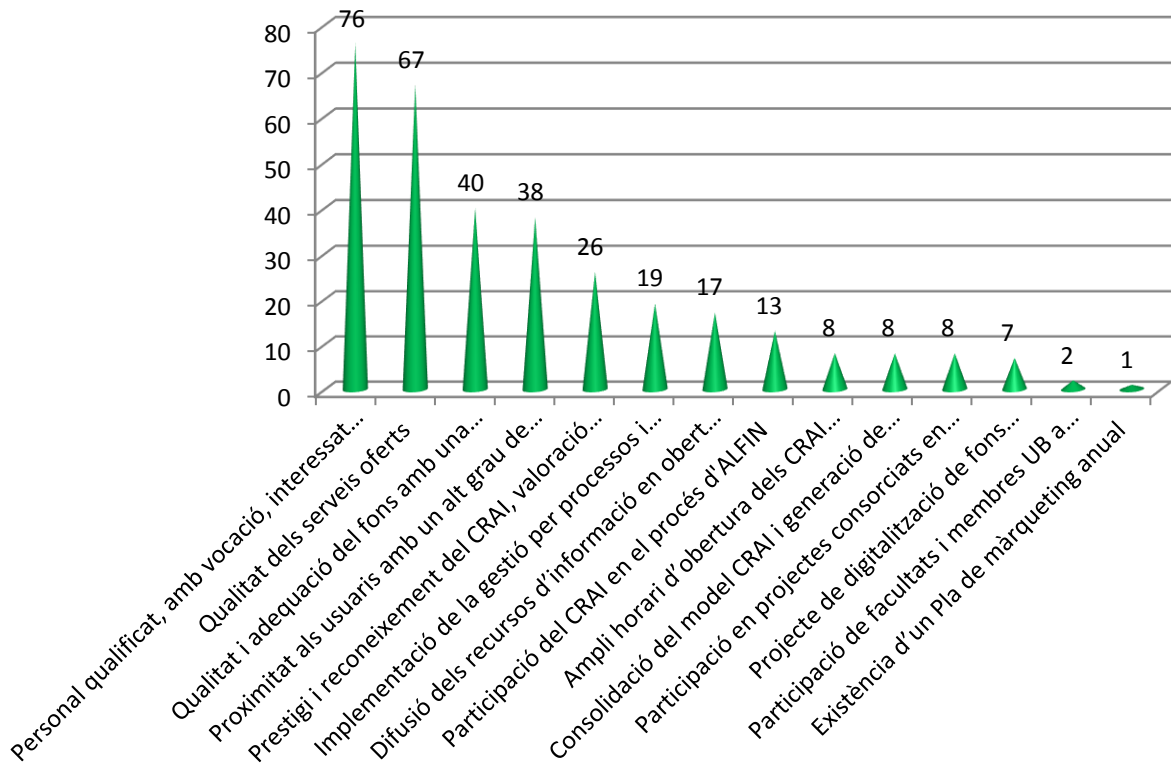
Debilitats



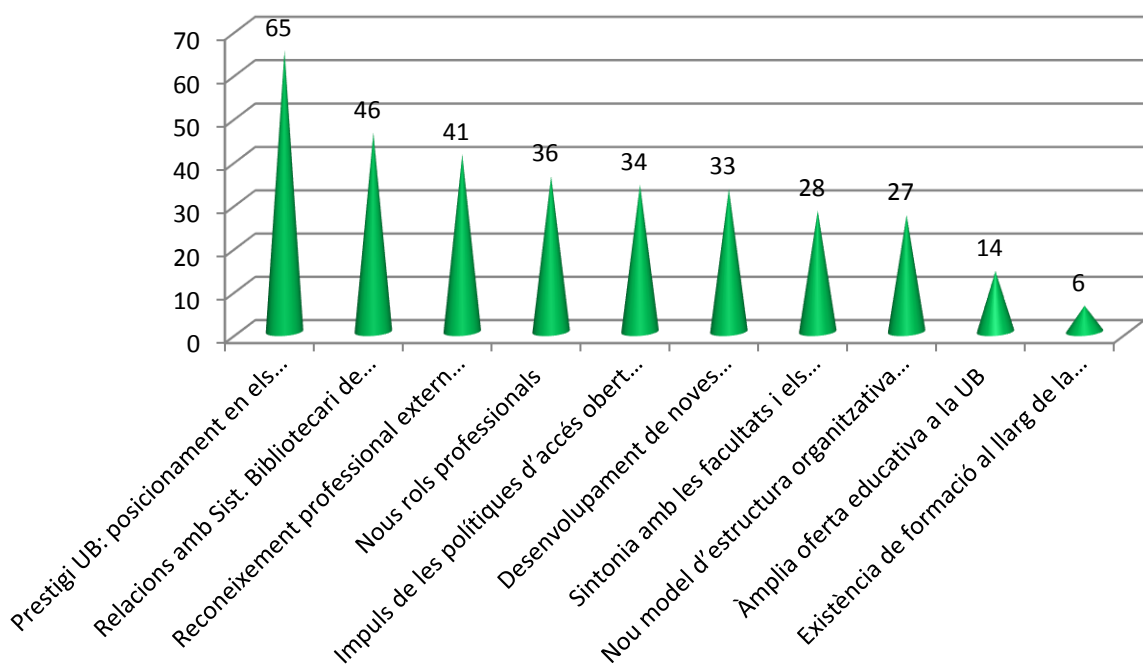
Amenaces



Fortaleses



Oportunitats



Línies, objectius estratègics i indicadors

Línia 1. Serveis

Objectiu estratègic 1.1. Adequar els espais del CRAI a les necessitats dels usuaris

- Procés: Administrar els serveis generals, les infraestructures, els equipaments i els materials
- Indicador de rendiment: nombre d'accions de millora dels espais realitzades
 - Situació actual:
 - 2014-15: nombre d'accions de millora desenvolupades (inclou campanyes, com ara la de silenci, mobiliari, il·luminació, etc.): 3
 - Situació per assolir: dur a terme almenys tres actuacions anuals en millora d'espais al CRAI
 - 2015-16: nombre d'accions de millora desenvolupades (inclou campanyes, com ara la de silenci, mobiliari, il·luminació, etc.): 3
 - 2016-17: nombre d'accions de millora desenvolupades (inclou campanyes, com ara la de silenci, mobiliari, il·luminació, etc.): 3
 - 2017-18: nombre d'accions de millora desenvolupades (inclou campanyes, com ara la de silenci, mobiliari, il·luminació, etc.): 3
- Indicador de rendiment: ràtio de punts de lectura i punts de connexió a la xarxa elèctrica en tots els CRAI Biblioteques
 - Situació actual:
 - 2014-15: ràtio global punts de lectura/connexions elèctriques: 3,45
 - Situació per assolir: una ràtio inferior o igual a 2
 - 2015-16: ràtio global punts de lectura/connexions elèctriques: 3,15
 - 2016-17: ràtio global punts de lectura/connexions elèctriques: 2,75
 - 2017-18: ràtio global punts de lectura/connexions elèctriques: 2
- Indicador de percepció: nombre de queixes sobre els espais als CRAI Biblioteques de soroll, llum i equipaments
 - Situació actual:
 - 2014-15: nombre de queixes recurrents (S@U) sobre els espais: 19
 - Situació per assolir: reduir un 10 % anual el nombre de queixes recurrents
 - 2015-16: reduir un 10 % el nombre de queixes respecte del curs anterior
 - 2016-17: reduir un 10 % el nombre de queixes respecte del curs anterior
 - 2017-18: reduir un 10 % el nombre de queixes respecte del curs anterior
- Indicador de percepció: grau de satisfacció amb la disponibilitat de punts de connexió (enquestes a estudiants UB)
 - Situació actual:
 - 2014-15: grau de satisfacció: 57,2 %
 - Situació per assolir: mantenir en més del 80 % el grau de satisfacció
 - 2015-16: grau de satisfacció: 58 %
 - 2016-17: grau de satisfacció: 70 %
 - 2017-18: grau de satisfacció: 80 %

Objectiu estratègic 1.2. Millorar l'experiència dels usuaris en l'accés als recursos d'informació i reforçar-ne l'autosuficiència

- Processos: Gestionar el préstec i Donar suport a la docència

- Indicador de rendiment: percentatge de transaccions fetes des d'«El meu compte»
 - Situació actual:
 - 2014-15: percentatge de renovacions de documents fetes des d'«El meu compte»: 83,21 % i percentatge de reserves de sales de treball fetes des d'«El meu compte»: 81,99 %
 - Situació per assolir: mantenir el 80 % en renovacions de documents des d'«El meu compte» i mantenir el 70% el nombre de reserves de sales de treball fetes des d'«El meu compte»
 - 2015-16: percentatge de renovacions de documents fetes des d'«El meu compte»: 80 % i percentatge de reserves de sales de treball fetes des d'«El meu compte»: 70 %
 - 2016-17: percentatge de renovacions de documents fetes des d'«El meu compte»: 80 % i percentatge de reserves de sales de treball fetes des d'«El meu compte»: 70 %
 - 2017-18: percentatge de renovacions de documents fetes des d'«El meu compte»: 80 % i percentatge de reserves de sales de treball fetes des d'«El meu compte»: 70 %

- Indicador de rendiment: nombre de peticions autoformatives de materials docents usant TAC TIC
 - Situació actual:
 - 2014-15: nombre de peticions autoformatives de materials docents usant TAC TIC: 17
 - Situació per assolir: un increment anual del 10 %
 - 2015-16: increment anual del 10 % respecte del curs anterior
 - 2016-17: increment anual del 10 % respecte del curs anterior
 - 2017-18: increment anual del 10 % respecte del curs anterior

- Indicador de rendiment: nombre de cursos TAC TIC amb tutoria oferts
 - Situació actual:
 - 2014-15: nombre de cursos TAC TIC amb tutories oferts: 1
 - Situació per assolir: deu cursos anuals
 - 2015-16: nombre de cursos TAC TIC amb tutories oferts: 3
 - 2016-17: nombre de cursos TAC TIC amb tutories oferts: 7
 - 2017-18: nombre de cursos TAC TIC amb tutories oferts: 10

- Indicador de percepció: grau de satisfacció dels usuaris en l'ús del servei de préstec
 - Situació actual:
 - 2014-15: grau de satisfacció dels estudiants en l'ús del servei de préstec: 89,9 %; grau de satisfacció del PDI: 94 %
 - Situació per assolir: mantenir el grau de satisfacció dels estudiants i del PDI per sobre del 80 %
 - 2015-16: grau de satisfacció dels estudiants i del PDI en l'ús del servei de préstec: 80 %
 - 2016-17: grau de satisfacció dels estudiants i del PDI en l'ús del servei de préstec: 80 %
 - 2017-18: grau de satisfacció dels estudiants i del PDI en l'ús del servei de préstec: 80 %

- Indicador de percepció: grau de satisfacció dels usuaris pel que fa a les eines d'accés als recursos d'informació
 - Integrat a l'objectiu 4.2

- Indicador de percepció: Coneixes el portal TAC TIC del CRAI?
 - Situació actual:
 - 2014-15: sense dades
 - Situació per assolir: un 50 % de respostes positives
 - 2015-16: respostes positives: 30 %
 - 2016-17: respostes positives: 40 %
 - 2017-18: respostes positives: 50 %

- Indicador de percepció: grau de satisfacció en l'ús del servei «Suport i assessorament sobre eines TAC TIC»
 - Situació actual:
 - 2014-15: sense dades
 - Situació per assolir: un 80 % de satisfacció
 - 2015-16: grau de satisfacció: 50 %
 - 2016-17: grau de satisfacció: 70 %
 - 2017-18: grau de satisfacció: 80 %

- Indicador de percepció: grau de satisfacció en l'autoformació sobre eines TAC TIC
 - Situació actual:
 - 2014-15: sense dades
 - Situació per assolir: un 80 % de satisfacció
 - 2015-16: grau de satisfacció: 50 %
 - 2016-17: grau de satisfacció: 70 %
 - 2017-18: grau de satisfacció: 80 %

Objectiu estratègic 1.3. Assegurar/garantir el suport als usuaris en tecnologia educativa

- Procés: Donar suport a la docència

- Indicador de rendiment: peticions de suport a la docència ateses
 - Situació actual:
 - 2014-15: 6.341 peticions rebudes i ateses
 - Situació per assolir: atendre el 100 % de peticions rebudes
 - 2015-16: atendre el 100 % de les peticions rebudes
 - 2016-17: atendre el 100 % de les peticions rebudes
 - 2017-18: atendre el 100 % de les peticions rebudes

- Indicador de rendiment: nombre d'accions formatives de TAC TIC en els diferents entorns
 - Situació actual:
 - 2014-15: nombre d'accions formatives de TAC TIC: 65
 - Situació per assolir: un increment anual del 10 %
 - 2015-16: increment anual del 10 % respecte del curs anterior
 - 2016-17: increment anual del 10 % respecte del curs anterior
 - 2017-18: increment anual del 10 % respecte del curs anterior

- Indicador de rendiment: nombre d'eines o recursos elaborats TAC TIC
 - Situació actual:
 - 2014-15: nombre d'eines o recursos elaborats: 1
 - Situació per assolir: l'elaboració anual de 5 eines o recursos
 - 2015-16: elaboració de 5 eines o recursos
 - 2016-17: elaboració de 5 eines o recursos
 - 2017-18: elaboració de 5 eines o recursos

- Indicador de percepció: grau de satisfacció del PDI amb el suport a la docència
 - Situació actual:
 - 2014-15: sense dades
 - Situació per assolir: un 80 % de satisfacció
 - 2015-16: grau de satisfacció: 70 %
 - 2016-17: grau de satisfacció: 75 %
 - 2017-18: grau de satisfacció: 80 %

- Indicador de percepció: grau de satisfacció en accions formatives sobre eines TAC TIC
 - Situació actual:
 - 2014-15: sense dades
 - Situació per assolir: un 80 % de satisfacció
 - 2015-16: grau de satisfacció: 50 %
 - 2016-17: grau de satisfacció: 70 %
 - 2017-18: grau de satisfacció: 80 %

- Indicador de percepció: grau de satisfacció dels materials docents elaborats amb eines TAC TIC
 - Situació actual:
 - 2014-15: sense dades
 - Situació per assolir: un 80 % de satisfacció
 - 2015-16: grau de satisfacció: 50 %
 - 2016-17: grau de satisfacció: 70 %
 - 2017-18: grau de satisfacció: 80 %

Objectiu estratègic 1.4. Garantir el suport als usuaris en tot el cicle de recerca

- Processos: Donar suport a la recerca

- Indicador de rendiment: nombre de peticions d'assessorament i suport a la recerca ateses
 - Situació actual:
 - 2014-15: 3.684 peticions rebudes i ateses
 - Situació per assolir: atendre el 100% de peticions rebudes
 - 2015-16: atendre el 100% de peticions rebudes
 - 2016-17: atendre el 100% de peticions rebudes
 - 2017-18: atendre el 100% de peticions rebudes

- Indicador de rendiment: percentatge de publicació al DD-UB respecte a la producció científica anual del GREC
 - Situació actual:
 - 2014-15: percentatge de publicació al DD-UB de la producció científica al GREC: 8,88 %
 - Situació per assolir: un 20 % de publicació al DD-UB
 - 2015-16: percentatge de publicació al DD-UB de la producció científica al GREC: 10 %
 - 2016-17: percentatge de publicació al DD-UB de la producció científica al GREC: 15 %
 - 2017-18: percentatge de publicació al DD-UB de la producció científica al GREC: 20 %

- Indicador de rendiment: percentatge de visibilitat de la producció dels grups de recerca consolidats de la UB / dels centres i instituts de recerca de la UB (a partir de 2017)
 - Situació actual:
 - 2014-15: percentatge de grups de recerca consolidats al DD-UB: 6 %
 - Situació per assolir: un 100 % de visibilitat
 - 2015-16: percentatge de grups de recerca consolidats al DD-UB: 30 %
 - 2016-17: percentatge de grups de recerca consolidats al DD-UB: 60 %
 - 2017-18: percentatge dels centres i instituts de recerca de la UB: 100 %

- Indicador de rendiment: percentatge de participació del PDI amb currículum actiu en el GREC que està al Portal de la Recerca del CSUC
 - Situació actual:
 - 2014-15: percentatge de participació del PDI amb currículum actiu en el GREC que està al Portal de la Recerca del CSUC: 49,45 %
 - Situació per assolir: un 60 % de participació
 - 2015-16: percentatge de participació del PDI amb currículum actiu en el GREC que està al Portal de la Recerca del CSUC: 50 %
 - 2016-17: percentatge de participació del PDI amb currículum actiu en el GREC que està al Portal de la Recerca del CSUC: 55 %
 - 2017-18: percentatge de participació del PDI amb currículum actiu en el GREC que està al Portal de la Recerca del CSUC: 60 %

- Indicador de rendiment: evolució de l'elaboració i aprovació per part de la UB del Pla de gestió de les dades de recerca
 - Situació actual:
 - 2014-15: nombre de contactes interns de la UB fets: 5
 - Situació per assolir: disposar d'un Pla aprovat i publicat
 - 2015-16: prova pilot duta a terme amb algun grup de recerca
 - 2016-17: esborrany del Pla de gestió de les dades de recerca elaborat
 - 2017-18: Pla de gestió de les dades de recerca aprovat i publicat

- Indicador de percepció: grau de satisfacció del PDI respecte el suport a la recerca
 - Situació actual:
 - 2014-15: sense dades
 - Situació per assolir: un 80 % de satisfacció
 - 2015-16: grau de satisfacció: 70 %
 - 2016-17: grau de satisfacció: 75 %
 - 2017-18: grau de satisfacció: 80 %
- Indicador de percepció: grau de satisfacció en visibilitat de la producció científica de la UB al DD-UB
 - Situació actual:
 - 2014-15: sense dades
 - Situació per assolir: un 80 % de satisfacció
 - 2015-16: grau de satisfacció: 50 %
 - 2016-17: grau de satisfacció: 70 %
 - 2017-18: grau de satisfacció: 80 %
- Indicador de percepció: Coneixes la possibilitat de tenir la producció dels grups de recerca al DD-UB / dels centres i instituts de recerca de la UB (a partir de 2017)?
 - Situació actual:
 - 2014-15: sense dades
 - Situació per assolir: un 50 % de respostes positives
 - 2015-16: respostes positives: 30 %
 - 2016-17: respostes positives: 40 %
 - 2017-18: respostes positives: 50 %
- Indicador de percepció: grau de satisfacció de la visibilitat dels grups de recerca al DD / dels centres i instituts de recerca de la UB (a partir de 2017)
 - Situació actual:
 - 2014-15: sense dades
 - Situació per assolir: un 80 % de satisfacció
 - 2015-16: grau de satisfacció: 50 %
 - 2016-17: grau de satisfacció: 70 %
 - 2017-18: grau de satisfacció: 80 %
- Indicador de percepció: Coneixes el Portal de la Recerca del CSUC?
 - Situació actual:
 - 2014-15: Portal de la Recerca en construcció
 - Situació per assolir: un 50 % de respostes positives
 - 2015-16: respostes positives: 30 %
 - 2016-17: respostes positives: 40 %
 - 2017-18: respostes positives: 50 %
- Indicador de percepció: grau de satisfacció respecte del Portal de la Recerca del CSUC
 - Situació actual:
 - 2014-15: sense dades
 - Situació per assolir: un 80 % de satisfacció
 - 2015-16: grau de satisfacció: 50 %
 - 2016-17: grau de satisfacció: 70 %
 - 2017-18: grau de satisfacció: 80 %
- Indicador de percepció: Creus necessària l'existència d'un servei de gestió de dades de la recerca?
 - Situació actual:
 - 2014-15: sense informació
 - Situació per assolir: un 50 % de respostes positives
 - 2015-16: respostes positives: 30 %
 - 2016-17: respostes positives: 40 %
 - 2017-18: respostes positives: 50 %

Línia 2. Recursos d'informació i patrimoni bibliogràfic

Objectiu estratègic 2.1. Continuar la digitalització del patrimoni bibliogràfic

- Procés: Preservar i conservar i Facilitar l'accés als recursos d'informació

- Indicador de rendiment: nombre de documents de Patrimoni UB digitalitzats cada any
 - Situació actual:
 - 2014-15: nombre de documents digitalitzats: 2.333
 - Situació per assolir: increment anual de 1.000 documents digitalitzats
 - 2015-16: increment de 1.000 documents digitalitzats respecte del curs anterior
 - 2016-17: increment de 1.000 documents digitalitzats respecte del curs anterior
 - 2017-18: increment de 1.000 documents digitalitzats respecte del curs anterior

- Indicador de percepció: Coneixes el portal BiPaDi del CRAI?
 - Situació actual:
 - 2014-15: sense informació
 - Situació per assolir: un 50 % de coneixement
 - 2015-16: respostes positives: 30 %
 - 2016-17: respostes positives: 40 %
 - 2017-18: respostes positives: 50 %

- Indicador de percepció: grau de satisfacció respecte del BiPaDi
 - Situació actual:
 - 2014-15: sense dades
 - Situació per assolir: un 80 % de satisfacció
 - 2015-16: grau de satisfacció: 60 %
 - 2016-17: grau de satisfacció: 70 %
 - 2017-18: grau de satisfacció: 80 %

Objectiu estratègic 2.2. Donar visibilitat a fons únics i amagats del fons del CRAI

- Procés: Processar i descriure i Facilitar l'accés als recursos d'informació

- Indicador de rendiment: nombre de documents pendents de reconversió
 - Situació actual:
 - 2014-15: nombre de documents pendents de reconversió: 95.829
 - Situació per assolir: reducció anual del 15 %
 - 2015-16: reducció del 15 % respecte del curs anterior
 - 2016-17: reducció del 15 % respecte del curs anterior
 - 2017-18: reducció del 15 % respecte del curs anterior

- Indicador de percepció: grau de satisfacció amb el Catàleg del CRAI de la UB (enquesta al PDI)
 - Situació actual:
 - 2014-15: 93 % de satisfacció
 - Situació per assolir: mantenir el 80 % de satisfacció
 - 2015-16: grau de satisfacció: 80 %
 - 2016-17: grau de satisfacció: 80 %
 - 2017-18: grau de satisfacció: 80 %

Objectiu estratègic 2.3. Revisar la política de gestió de la col·lecció i adequar-la als nous materials i formats

- Processos: Desplegar polítiques i desenvolupar sistemes de gestió i Seleccionar, captar i adquirir

- Indicador qualitatiu: evolució de l'estat del document de política de gestió de la col·lecció
 - Situació actual:
 - 2014-15: document parcial i pendent d'actualització i revisió
 - Situació per assolir: document completat, aprovat i publicat
 - 2015-16: document revisat i propostes d'actualització elaborades
 - 2016-18: propostes d'actualització aprovades i incorporades al document, que es publica a la intranet

- Indicador de percepció: grau de satisfacció de l'adaptació dels recursos a les vostres necessitats (enquesta al PDI)
 - Situació actual:
 - 2014-15: 83 % de satisfacció
 - Situació per assolir: mantenir el 80 % de satisfacció
 - 2015-16: grau de satisfacció: 80 %
 - 2016-17: grau de satisfacció: 80 %
 - 2017-18: grau de satisfacció: 80 %

- Indicador de percepció: grau de satisfacció en l'actualització dels recursos d'informació (enquesta al PDI)
 - Situació actual:
 - 2014-15: 83 % de satisfacció
 - Situació per assolir: mantenir el 80 % de satisfacció
 - 2015-16: grau de satisfacció: 80 %
 - 2016-17: grau de satisfacció: 80 %
 - 2017-18: grau de satisfacció: 80 %

Línia 3. Difusió i cooperació

Objectiu estratègic 3.1. Fomentar la presència del CRAI en projectes i organitzacions vinculats al nostre àmbit

- Procés: Gestionar la comunicació externa, les relacions i les aliances
- Indicador de rendiment: nombre de projectes nacionals i internacionals amb la participació del CRAI
 - Situació actual:
 - 2014-15: nombre de projectes: 10 (6 nacionals i 4 internacionals)
 - Situació per assolir: mantenir o incrementar el nombre de projectes
 - 2015-16: mantenir o incrementar el nombre de projectes respecte del curs anterior
 - 2016-17: mantenir o incrementar el nombre de projectes respecte del curs anterior
 - 2017-18: mantenir o incrementar el nombre de projectes respecte del curs anterior
- Indicador de rendiment: nombre d'organitzacions de caràcter professional i social en les quals participa el CRAI
 - Situació actual:
 - 2014-15: nombre d'organitzacions: 8 professionals i 11 socials
 - Situació per assolir: mantenir o incrementar el nombre d'organitzacions
 - 2015-16: mantenir o incrementar el nombre d'organitzacions respecte del curs anterior
 - 2016-17: mantenir o incrementar el nombre d'organitzacions respecte del curs anterior
 - 2017-18: mantenir o incrementar el nombre d'organitzacions respecte del curs anterior
- Indicador de percepció: grau de satisfacció de la participació del CRAI en projectes nacionals i internacionals (enquesta al personal del CRAI)
 - Situació actual:
 - 2014-15: sense dades
 - Situació per assolir: un 70 % de satisfacció
 - 2015-16: grau de satisfacció: 50 %
 - 2016-17: grau de satisfacció: 60 %
 - 2017-18: grau de satisfacció: 70 %
- Indicador de percepció: grau de satisfacció de la participació del CRAI en organitzacions alienes (enquesta al personal del CRAI)
 - Situació actual:
 - 2014-15: sense dades
 - Situació per assolir: un 70 % de satisfacció
 - 2015-16: grau de satisfacció: 50 %
 - 2016-17: grau de satisfacció: 60 %
 - 2017-18: grau de satisfacció: 70 %

Objectiu estratègic 3.2. Contribuir a fer visible el coneixement i el patrimoni de la UB

- Procés: Preservar i conservar

- Indicador de rendiment: nombre de documents als repositoris del CRAI (DD-UB i BiPaDi)
 - Situació actual:
 - 2014-15: nombre de documents als repositoris: DD-UB= 22.072, BiPaDi= 2.310 (total: 24.382)
 - Situació per assolir: un increment anual del 10 %
 - 2015-16: increment d'un 10 % respecte del curs anterior
 - 2016-17: increment d'un 10 % respecte del curs anterior
 - 2017-18: increment d'un 10 % respecte del curs anterior

- Indicador de percepció: grau de satisfacció amb els dipòsits institucionals de la UB segmentat entre patrimonials (BiPaDi) i de producció (RCUB i DD-UB) (enquesta al PDI)
 - Situació actual:
 - 2014-15: 63 % de satisfacció
 - Situació per assolir: un 80 % de satisfacció
 - 2015-16: grau de satisfacció: 65 %
 - 2016-17: grau de satisfacció: 70 %
 - 2017-18: grau de satisfacció: 80 %

Línia 4. Excel·lència en gestió

Objectiu estratègic 4.1. Assolir la total implementació del model de gestió per processos

- Procés: Desplegar polítiques i desenvolupar sistemes de gestió

- Indicador de rendiment: nombre de fitxes de descripció de processos elaborades
 - Situació actual:
 - 2014-15: fitxes de descripció dels processos elaborades: 50 %
 - Situació per assolir: tenir el 100 % dels processos descrits
 - 2015-16: fitxes de descripció dels processos elaborades: 70 %
 - 2016-17: fitxes de descripció dels processos elaborades: 85 %
 - 2017-18: fitxes de descripció dels processos elaborades: 100 %

- Indicador de rendiment: nombre de procediments normalitzats i revisats
 - Situació actual:
 - 2014-15: procediments normalitzats: 21
 - Situació per assolir: normalitzar anualment deu procediments
 - 2015-16: procediments normalitzats: 10
 - 2016-17: procediments normalitzats: 10
 - 2017-18: procediments normalitzats: 10

- Indicador de percepció: grau de satisfacció pel que fa al model de gestió per processos (enquesta al personal del CRAI)
 - Situació actual:
 - 2014-15: sense dades
 - Situació per assolir: un 70 % de satisfacció
 - 2015-16: grau de satisfacció: 50 %
 - 2016-17: grau de satisfacció: 60 %
 - 2017-18: grau de satisfacció: 70 %

- Indicador de percepció: Quan llegeixes un procediment, la comprensió del contingut et permet aplicar-lo a la teva feina? (enquesta al personal del CRAI)
 - Situació actual:
 - 2014-15: sense dades
 - Situació per assolir: un 70 % de respostes positives
 - 2015-16: grau de satisfacció: 50 %
 - 2016-17: grau de satisfacció: 60 %
 - 2017-18: grau de satisfacció: 70 %

Objectiu estratègic 4.2. Millorar el sistema de gestió i d'accés als recursos d'informació per a una nova generació d'usuaris

- Processos: Facilitar les tecnologies de la informació i la comunicació i Facilitar l'accés als recursos d'informació
- Indicador de rendiment: nombre d'eines que intervenen en la gestió integral dels recursos d'informació
 - Situació actual:
 - 2014-15: eines utilitzades: 5 (Millennium, PIGA, SFX, Metalib, web (licències))
 - Situació per assolir: reduir a una única eina
 - 2015-16: eines utilitzades: dues com a màxim
 - 2016-17: eines utilitzades: 1
- Indicador de rendiment: nombre d'eines de què disposa l'usuari per accedir als recursos d'informació del CRAI
 - Situació actual:
 - 2014-15: eines d'accés als recursos d'informació: 5 (Recercador+, Catàleg OPAC, BiPaDi, DD-UB i MDC)
 - Situació per assolir: reduir a una única eina
 - 2015-16: eines d'accés als recursos d'informació: 2
 - 2016-17: eines d'accés als recursos d'informació: 1
- Indicador de percepció: grau de satisfacció respecte del sistema integrat de gestió de la biblioteca (enquesta al personal del CRAI)
 - Situació actual:
 - 2014-15: grau de satisfacció amb les aplicacions informàtiques amb què treballes: 58,54 %
 - Situació per assolir: grau de satisfacció per sobre del 70 %
 - 2015-16: grau de satisfacció amb el sistema integrat de gestió de biblioteques: 60 %
 - 2016-17: grau de satisfacció amb el sistema integrat de gestió de biblioteques: 65 %
 - 2017-18: grau de satisfacció amb el sistema integrat de gestió de biblioteques: 70 %
- Indicador de percepció: grau de satisfacció respecte a l'accés als recursos d'informació (enquesta PDI i estudiants)
 - Situació actual:
 - 2014-15: sense dades
 - Situació per assolir: grau de satisfacció per sobre del 80 %
 - 2015-16: grau de satisfacció amb l'accés als recursos d'informació electrònics: 70 %
 - 2016-17: grau de satisfacció amb l'accés als recursos d'informació electrònics: 75 %
 - 2017-18: grau de satisfacció amb l'accés als recursos d'informació electrònics: 80 %

Línia 5. Organització i persones

Objectiu estratègic 5.1. Adaptar el model organitzatiu del CRAI a la nova estructura de la UB

- Procés: Gestionar i administrar l'equip humà
- Indicador qualitatiu: estat del Pla operacional del CRAI
 - Situació actual:
 - 2014-15: sense Pla operacional
 - Situació per assolir: Pla operacional del CRAI definit i aprovat
 - 2015-16: disposar de l'esborrany del Pla
 - 2016-17: Pla operacional consensuat
 - 2017-18: Pla operacional aprovat

Objectiu estratègic 5.2. Redefinir el rol dels professionals del CRAI per adaptar-lo a la realitat actual

- Procés: Gestionar i administrar l'equip humà
- Indicador de rendiment: nombre de perfils professionals definits i adaptats
 - Situació actual:
 - 2014-15: perfils professionals del CRAI definits
 - Situació per assolir: perfils professionals del CRAI aprovats i adaptats
 - 2015-16: perfils professionals presentats a la UB
 - Els perfils professionals ja estan presentats a la UB. No té sentit mantenir aquest indicador.
- Indicador de rendiment: ràtio entre cursos de formació realitzats i els cursos sol·licitats pel CRAI
 - Situació actual:
 - 2014-15: ràtio entre els cursos fets i els sol·licitats: 0,89
 - Situació per assolir: mantenir una ràtio igual a 1
 - 2015-16: ràtio entre els cursos fets i els sol·licitats: 1
 - 2016-17: ràtio entre els cursos fets i els sol·licitats: 1
 - 2017-18: ràtio entre els cursos fets i els sol·licitats: 1
- Indicador de percepció: grau de satisfacció respecte al procés de definició de nous perfils professionals (enquesta al personal del CRAI)
 - Situació actual:
 - 2014-15: sense dades
 - Situació per assolir: un 70 % de satisfacció
 - 2015-16: grau de satisfacció: 30 %
 - Els perfils ja estan presentats. S'exclou aquesta pregunta de l'enquesta al personal del CRAI.
- Indicador de percepció: grau de satisfacció respecte del Pla de formació específic del CRAI (enquesta al personal del CRAI)
 - Situació actual:
 - 2014-15: 40,25 % de satisfacció
 - Situació per assolir: un 70 % de satisfacció
 - 2015-16: grau de satisfacció: 50 %
 - 2016-17: grau de satisfacció: 60 %
 - 2017-18: grau de satisfacció: 70 %



Taula d'indicadors de rendiment i de percepció

Línia	Objectius estratègics	Indicadors de rendiment				Indicadors de percepció				Procés		
1. Serveis	1.1. Adequar els espais del CRAI a les necessitats dels usuaris	Nombre d'accions de millora dels espais realitzades				Nombre de queixes sobre els espais als CRAI Biblioteques de soroll, llum i equipaments				Administrar els serveis generals, les infraestructures, els equipaments i els materials		
		Situació actual	Situació per assolir: dur a terme almenys tres actuacions anuals en millora d'espais al CRAI			Situació actual	Situació per assolir: reduir un 10 % anual el nombre de queixes recurrents					
		2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18			
		Nombre d'accions de millora desenvolupades (inclou campanyes, com ara la de silenci, mobiliari, il·luminació, etc.): 3	Nombre d'accions de millora desenvolupades (inclou campanyes, com ara la de silenci, mobiliari, il·luminació, etc.): 3	Nombre d'accions de millora desenvolupades (inclou campanyes, com ara la de silenci, mobiliari, il·luminació, etc.): 3	Nombre d'accions de millora desenvolupades (inclou campanyes, com ara la de silenci, mobiliari, il·luminació, etc.): 3	Nombre de queixes recurrents (S@U) sobre els espais: 19	Reduir un 10 % el nombre de queixes respecte del curs anterior	Reduir un 10 % el nombre de queixes respecte del curs anterior	Reduir un 10 % el nombre de queixes respecte del curs anterior			
		Ràtio de punts de lectura i punts de connexió a la xarxa elèctrica en tots els CRAI Biblioteques				Grau de satisfacció amb la disponibilitat de punts de connexió (enquesta estudiants)						
		Situació actual	Situació per assolir: ràtio inferior o igual a 2			Situació actual	Situació per assolir: mantenir en més del 80 % el grau de satisfacció					
		2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18			
		Ràtio global punts de lectura/connexions elèctriques: 3,45	Ràtio global punts de lectura/connexions elèctriques: 3,15	Ràtio global punts de lectura/connexions elèctriques: 2,75	Ràtio global punts de lectura/connexions elèctriques: 2	Grau de satisfacció: 57,2 %	Grau de satisfacció: 58 %	Grau de satisfacció: 70 %	Grau de satisfacció: 80 %			
		1.2. Millorar l'experiència dels usuaris en l'accés als recursos d'informació i reforçar-ne l'auto-suficiència	Percentatge de transaccions fetes des d'«El meu compte»				Grau de satisfacció dels usuaris en l'ús del servei de préstec (enquesta PDI i estudiants)				Gestionar el préstec	
			Situació actual	Situació per assolir: mantenir el 80 % en renovacions de documents des d'«El meu compte» i mantenir el 70% el nombre de reserves de sales de treball fetes des d'«El meu compte»			Situació actual	Situació per assolir: mantenir el grau de satisfacció dels estudiants i del PDI per sobre del 80 %				
2014-15	2015-16		2016-17	2017-18	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18				
Percentatge de renovacions de documents fetes des d'«El meu compte»: 83,21 %	Percentatge de renovacions de documents fetes des d'«El meu compte»: 80 %		Percentatge de renovacions de documents fetes des d'«El meu compte»: 80 %	Percentatge de renovacions de documents fetes des d'«El meu compte»: 80 %	Grau de satisfacció dels estudiants en l'ús del servei de préstec: 89,9 %; grau de satisfacció del PDI: 94 %	Grau de satisfacció dels estudiants i del PDI en l'ús del servei de préstec: 80 %	Grau de satisfacció dels estudiants i del PDI en l'ús del servei de préstec: 80 %	Grau de satisfacció dels estudiants i del PDI en l'ús del servei de préstec: 80 %				
Percentatge de reserves de sales de treball fetes des d'«El meu compte»: 81,99 %	Percentatge de reserves de sales de treball fetes des d'«El meu compte»: 70 %		Percentatge de reserves de sales de treball fetes des d'«El meu compte»: 70 %	Percentatge de reserves de sales de treball fetes des d'«El meu compte»: 70 %	Grau de satisfacció dels usuaris respecte de les eines d'accés als recursos d'informació							
Integrat a l'objectiu 4.2												



Línia	Objectius estratègics	Indicadors de rendiment				Indicadors de percepció				Procés
	Nombre de peticions autoformatives de materials docents usant TAC TIC	Nombre de peticions autoformatives de materials docents usant TAC TIC				Coneixes el portal TAC TIC del CRAI? (Enquesta PDI)				Donar suport a la docència
		Situació actual	Situació per assolir: un increment anual del 10 %			Situació actual	Situació per assolir: un 50 % de respostes positives			
		2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	
		Nombre de peticions autoformatives de materials docents usant TAC TIC: 17	Increment anual del 10 % respecte del curs anterior	Increment anual del 10 % respecte del curs anterior	Increment anual del 10 % respecte del curs anterior	Sense dades	Respostes positives: 30 %	Respostes positives: 40 %	Respostes positives: 50 %	
						Grau de satisfacció en l'ús del servei «Suport i assessorament sobre eines TAC TIC» (Enquesta PDI)				
						Situació actual	Situació per assolir: 80 % de satisfacció			
		2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	
		Sense dades	Grau de satisfacció: 50 %	Grau de satisfacció: 70 %	Grau de satisfacció: 80 %					
		Nombre de cursos TAC TIC amb tutoria oferts				Grau de satisfacció en l'autoformació sobre eines TAC TIC (Enquesta PDI)				
		Situació actual	Situació per assolir: deu cursos anuals			Situació actual	Situació per assolir: 80 % de satisfacció			
	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18		
	Nombre de cursos TAC TIC amb tutories oferts: 1	Nombre de cursos TAC TIC amb tutories oferts: 3	Nombre de cursos TAC TIC amb tutories oferts: 7	Nombre de cursos TAC TIC amb tutories oferts: 10	Sense dades	Grau de satisfacció: 50 %	Grau de satisfacció: 70 %	Grau de satisfacció: 80 %		
	1.3. Assegurar/garantir el suport als usuaris en tecnologia educativa	Peticions de suport a la docència ateses				Grau de satisfacció del PDI amb el suport a la docència (Enquesta PDI)				
		Situació actual	Situació per assolir: atendre el 100 % de peticions rebudes			Situació actual	Situació per assolir: 80 % de satisfacció			
		2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	
6.341 peticions rebudes i ateses		Atendre el 100 % de les peticions rebudes	Atendre el 100 % de les peticions rebudes	Atendre el 100 % de les peticions rebudes	Sense dades	Grau de satisfacció: 70 %	Grau de satisfacció: 75 %	Grau de satisfacció: 80 %		
Nombre d'accions formatives de TAC TIC en els diferents entorns				Grau de satisfacció en accions formatives sobre eines TAC TIC (Enquesta PDI)						
Situació actual		Situació per assolir: increment anual d'un 10 %			Situació actual	Situació per assolir: 80 % de satisfacció				
2014-15		2015-16	2016-17	2017-18	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18		
Nombre d'accions formatives de TAC TIC: 65		Increment anual d'un 10 % respecte del curs anterior	Increment anual d'un 10 % respecte del curs anterior	Increment anual d'un 10 % respecte del curs anterior	Sense dades	Grau de satisfacció: 50 %	Grau de satisfacció: 70 %	Grau de satisfacció: 80 %		
Nombre d'eines o recursos elaborats TAC TIC				Grau de satisfacció dels materials docents elaborats amb eines TAC TIC (Enquesta PDI)						
Situació actual		Situació per assolir: elaboració anual de 5 eines o recursos			Situació actual	Situació per assolir: 80 % de satisfacció				
2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18			
Eines o recursos elaborats: 1	Elaboració de 5 eines o recursos	Elaboració de 5 eines o recursos	Elaboració de 5 eines o recursos	Sense dades	Grau de satisfacció: 50 %	Grau de satisfacció: 70 %	Grau de satisfacció: 80 %			
1.4. Garantir el suport als usuaris en tot el cicle de recerca	Nombre de peticions d'assessorament i suport a la recerca ateses				Grau de satisfacció del PDI respecte el suport a la recerca (Enquesta PDI)					
	Situació actual	Situació per assolir: atendre el 100 % de peticions rebudes			Situació actual	Situació per assolir: 80 % de satisfacció				
	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18		
	3.684 peticions rebudes i ateses	Atendre el 100 % de les peticions rebudes	Atendre el 100 % de les peticions rebudes	Atendre el 100 % de les peticions rebudes	Sense dades	Grau de satisfacció: 70 %	Grau de satisfacció: 75 %	Grau de satisfacció: 80 %		



Línia	Objectius estratègics	Indicadors de rendiment				Indicadors de percepció				Procés
		Percentatge de publicació al DD-UB respecte a la producció científica anual del GREC				Grau de satisfacció en visibilitat de la producció científica de la UB al DD-UB (Enquesta PDI)				
		Situació actual		Situació per assolir: 20 % de publicació al DD-UB		Situació actual		Situació per assolir: 80 % de satisfacció		
		2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	
		Percentatge de publicació al DD-UB de la producció científica al GREC: 8,88 %	Percentatge de publicació al DD-UB de la producció científica al GREC: 10 %	Percentatge de publicació al DD-UB de la producció científica al GREC: 15 %	Percentatge de publicació al DD-UB de la producció científica al GREC: 20 %	Sense dades	Grau de satisfacció: 50 %	Grau de satisfacció: 70 %	Grau de satisfacció: 80 %	
		Percentatge de visibilitat de la producció dels grups de recerca consolidats de la UB / dels centres i instituts de recerca de la UB (a partir de 2017)				Coneixes la possibilitat de tenir la producció dels grups de recerca / dels centres i instituts de recerca de la UB (a partir de 2017) al DD-UB? (Enquesta PDI)				
		Situació actual		Situació per assolir: 100 % de visibilitat		Situació actual		Situació per assolir: 50 % de respostes positives		
		2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	
		Percentatge de grups de recerca consolidats al DD-UB: 6 %	Percentatge de grups de recerca consolidats al DD-UB: 30 %	Percentatge de grups de recerca consolidats al DD-UB: 60 %	Percentatge dels centres i instituts de recerca de la UB al DD-UB: 100 %	Sense dades	Respostes positives: 30 %	Respostes positives: 40 %	Respostes positives: 50 %	
						Grau de satisfacció de la visibilitat dels grups de recerca / dels centres i instituts de recerca de la UB (a partir de 2017) al DD (Enquesta PDI)				
		Situació actual		Situació per assolir: 80 % de satisfacció		Situació actual		Situació per assolir: 80 % de satisfacció		
		2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	
		Sense dades	Grau de satisfacció: 50 %	Grau de satisfacció: 70 %	Grau de satisfacció: 80 %	Sense dades	Grau de satisfacció: 50 %	Grau de satisfacció: 70 %	Grau de satisfacció: 80 %	
		Percentatge de participació del PDI amb currículum actiu en el GREC que està al Portal de la Recerca del CSUC				Coneixes el Portal de la Recerca del CSUC? (Enquesta PDI)				
		Situació actual		Situació per assolir: 60 % de participació		Situació actual		Situació per assolir: 50 % de respostes positives		
		2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	
		Percentatge de participació del PDI amb currículum actiu en el GREC que està al Portal de la Recerca del CSUC: 49,45 %	Percentatge de participació del PDI amb currículum actiu en el GREC que està al Portal de la Recerca del CSUC: 50 %	Percentatge de participació del PDI amb currículum actiu en el GREC que està al Portal de la Recerca del CSUC: 55 %	Percentatge de participació del PDI amb currículum actiu en el GREC que està al Portal de la Recerca del CSUC: 60 %	Portal de la Recerca en construcció	Respostes positives: 30 %	Respostes positives: 40 %	Respostes positives: 50 %	
						Grau de satisfacció respecte del Portal de la Recerca del CSUC (Enquesta PDI)				
		Situació actual		Situació per assolir: 80 % de satisfacció		Situació actual		Situació per assolir: 80 % de satisfacció		
		2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	
		Sense dades	Grau de satisfacció: 50 %	Grau de satisfacció: 70 %	Grau de satisfacció: 80 %	Sense dades	Grau de satisfacció: 50 %	Grau de satisfacció: 70 %	Grau de satisfacció: 80 %	
		Evolució de l'elaboració i aprovació per la UB del Pla de gestió de les dades de la recerca				Creus necessària l'existència d'un servei de gestió de dades de la recerca? (Enquesta PDI)				
		Situació actual		Situació per assolir: Pla aprovat i publicat		Situació actual		Situació per assolir: 50 % de respostes positives		
		2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	
		Nombre de contactes interns de la UB fets: 5	Prova pilot duta a terme amb algun grup de recerca	Esborrany del Pla de gestió de les dades de recerca elaborat	Pla de gestió de les dades de recerca aprovat i publicat	Sense informació	Respostes positives: 30 %	Respostes positives: 40 %	Respostes positives: 50 %	

Donar suport a la recerca



Línia	Objectius estratègics	Indicadors de rendiment				Indicadors de percepció				Procés					
2. Recursos d'informació i patrimoni bibliogràfic	2.1. Continuar la digitalització del patrimoni bibliogràfic	Nombre de documents de Patrimoni UB digitalitzats cada any				Coneixes el portal BiPaDi del CRAI? (Enquesta PDI)				Preservar i conservar (indicador de rendiment) / Facilitar l'accés als recursos d'informació (indicadors de percepció)					
		Situació actual		Situació per assolir: increment anual de 1.000 documents digitalitzats		Situació actual		Situació per assolir: 50 % de coneixement							
		2014-15		2015-16		2016-17		2017-18							
		Nombre de documents digitalitzats: 2.333		Increment de 1.000 documents digitalitzats respecte del curs anterior		Increment de 1.000 documents digitalitzats respecte del curs anterior		Increment de 1.000 documents digitalitzats respecte del curs anterior			Sense informació		Respostes positives: 30 %	Respostes positives: 40 %	Respostes positives: 50 %
		Grau de satisfacció respecte del BiPaDi (Enquesta PDI)				Grau de satisfacció amb el Catàleg del CRAI de la UB (enquesta PDI)					Processar i descriure (indicador de rendiment) / Facilitar l'accés als recursos d'informació (indicador de percepció)				
		Situació actual		Situació per assolir: 80 % de satisfacció		Situació actual		Situació per assolir: mantenir el 80 % de satisfacció							
	2014-15		2015-16		2016-17		2017-18								
	Sense dades		Grau de satisfacció: 60 %		Grau de satisfacció: 70 %		Grau de satisfacció: 80 %		93 % de satisfacció			Grau de satisfacció: 80 %	Grau de satisfacció: 80 %	Grau de satisfacció: 80 %	
	Nombre de documents pendents de reconversió				Grau de satisfacció de l'adaptació dels recursos a les vostres necessitats (enquesta PDI)				Desplegar polítiques i desenvolupar sistemes de gestió (indicadors de rendiment)						
	Situació actual		Situació per assolir: reducció anual del 15 %		Situació actual		Situació per assolir: mantenir el 80 % de satisfacció								
	2014-15		2015-16		2016-17		2017-18								
	Nombre documents pendents de reconversió: 95.829		Reducció del 15 % respecte del curs anterior		Reducció del 15 % respecte del curs anterior		Reducció del 15 % respecte del curs anterior			83 % de satisfacció		Grau de satisfacció: 80 %	Grau de satisfacció: 80 %	Grau de satisfacció: 80 %	
Evolució de l'estat del document de política de gestió de la col·lecció (indicador qualitatiu)				Grau de satisfacció en l'actualització dels recursos d'informació (enquesta PDI)				Selecció, captar i adquirir (indicadors de percepció)							
Situació actual		Situació per assolir: document completat, aprovat i publicat		Situació actual		Situació per assolir: mantenir el 80 % de satisfacció									
2014-15		2015-16		2016-17		2017-18									
Document parcial i pendent d'actualització i revisió		Document revisat i propostes d'actualització elaborades		Propostes d'actualització aprovades i incorporades al document, que es publica a la intranet		83 % de satisfacció			Grau de satisfacció: 80 %		Grau de satisfacció: 80 %	Grau de satisfacció: 80 %			
Nombre de projectes nacionals i internacionals amb la participació del CRAI				Grau de satisfacció de la participació del CRAI en projectes nacionals i internacionals (enquesta al personal del CRAI)					Gestionar la comunicació externa, les relacions i les aliances						
Situació actual		Situació per assolir: mantenir o incrementar el nombre de projectes		Situació actual		Situació per assolir: 70 % de satisfacció									
2014-15		2015-16		2016-17		2017-18									
Nombre de projectes: 10 (6 nacionals i 4 internacionals)		Mantenir o incrementar el nombre de projectes respecte del curs anterior		Mantenir o incrementar el nombre de projectes respecte del curs anterior		Mantenir o incrementar el nombre de projectes respecte del curs anterior		Sense dades		Grau de satisfacció: 50 %	Grau de satisfacció: 60 %	Grau de satisfacció: 70 %			



Línia	Objectius estratègics	Indicadors de rendiment				Indicadors de percepció				Procés
4. Excel·lència en gestió	3.2. Contribuir a fer visible el coneixement i el patrimoni de la UB	Nombre d'organitzacions de caràcter professional i social en les quals participa el CRAI				Grau de satisfacció de la participació del CRAI en organitzacions alienes (enquesta al personal del CRAI)				
		Situació actual		Situació per assolir: mantenir o incrementar el nombre d'organitzacions		Situació actual		Situació per assolir: 70 % de satisfacció		
		2014-15		2015-16		2016-17		2017-18		
		Nombre d'organitzacions: 8 professionals i 11 socials		Mantenir o incrementar el nombre d'organitzacions respecte del curs anterior		Mantenir o incrementar el nombre d'organitzacions respecte del curs anterior		Mantenir o incrementar el nombre d'organitzacions respecte del curs anterior		
		Sense dades		Grau de satisfacció: 50 %		Grau de satisfacció: 60 %		Grau de satisfacció: 70 %		
	3.2. Contribuir a fer visible el coneixement i el patrimoni de la UB	Nombre de documents als repositoris del CRAI (DD-UB i BiPaDi)				Grau de satisfacció amb els dipòsits institucionals de la UB segmentat entre patrimonials (BiPaDi) i de producció (RCUB i DD-UB) (enquesta PDI)				Preservar i conservar
		Situació actual		Situació per assolir: increment anual d'un 10 %		Situació actual		Situació per assolir: 80 % de satisfacció		
		2014-15		2015-16		2016-17		2017-18		
		Nombre de documents: DD-UB= 22.072, BiPaDi= 2.310 (total: 24.382)		Increment d'un 10 % respecte del curs anterior		Increment d'un 10 % respecte del curs anterior		Increment d'un 10 % respecte del curs anterior		
		63 % de satisfacció		Grau de satisfacció: 65 %		Grau de satisfacció: 70 %		Grau de satisfacció: 80 %		
4. Excel·lència en gestió	4.1. Assolir la total implementació del model de gestió per processos	Nombre de fitxes de descripció de processos elaborades				Grau de satisfacció pel que fa al model de gestió per processos (enquesta al personal del CRAI)				Desplegar polítiques i desenvolupar sistemes de gestió
		Situació actual		Situació per assolir: tenir el 100 % dels processos descrits		Situació actual		Situació per assolir: 70 % de satisfacció		
		2014-15		2015-16		2016-17		2017-18		
		Fitxes de descripció dels processos elaborades: 50 %		Fitxes de descripció dels processos elaborades: 70 %		Fitxes de descripció dels processos elaborades: 85 %		Fitxes de descripció dels processos elaborades: 100 %		
		Sense dades		Grau de satisfacció: 50 %		Grau de satisfacció: 60 %		Grau de satisfacció: 70 %		
	4.1. Assolir la total implementació del model de gestió per processos	Nombre de procediments normalitzats i revisats				Quan llegeixes un procediment, la comprensió del contingut et permet aplicar-lo a la teva feina? (enquesta al personal del CRAI)				
		Situació actual		Situació per assolir: normalitzar anualment deu procediments		Situació actual		Situació per assolir: 70 % de respostes positives		
		2014-15		2015-16		2016-17		2017-18		
		Procediments normalitzats: 21		Procediments normalitzats: 10		Procediments normalitzats: 10		Procediments normalitzats: 10		
		Sense dades		Grau de satisfacció: 50 %		Grau de satisfacció: 60 %		Grau de satisfacció: 70 %		
4.2. Millorar el sistema de gestió i d'accés als recursos d'informació per a una nova generació d'usuaris	Nombre d'eines que intervenen en la gestió integral dels recursos d'informació				Grau de satisfacció respecte del sistema integrat de gestió de la biblioteca (enquesta al personal del CRAI)				Facilitar les tecnologies de la informació i la comunicació	
	Situació actual		Situació per assolir: reduir a una única eina		Situació actual		Situació per assolir: grau de satisfacció per sobre del 75 %			
	2014-15		2015-16		2016-17		2017-18			
	Eines utilitzades: 5 (Millennium, PIGA, SFX, Metalib, web (llicències))		Eines utilitzades: dues com a màxim		Eines utilitzades: 1					
	Grau de satisfacció amb les aplicacions informàtiques amb què treballa: 58,54 %		Grau de satisfacció amb el sistema integrat de gestió de biblioteca: 60 %		Grau de satisfacció amb el sistema integrat de gestió de biblioteca: 65 %		Grau de satisfacció amb el sistema integrat de gestió de biblioteca: 70 %			



Línia	Objectius estratègics	Indicadors de rendiment				Indicadors de percepció				Procés
		Nombre d'eines de què disposa l'usuari per accedir als recursos d'informació del CRAI				Grau de satisfacció respecte a l'accés als recursos d'informació (enquesta PDI i estudiants)				Facilitar l'accés als recursos d'informació
		Situació actual	Situació per assolir: reduir a una única eina			Situació actual	Situació per assolir: grau de satisfacció per sobre del 80 %			
		2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	
		Eines d'accés als recursos d'informació: 5 (Recercador+, Catàleg OPAC, BiPaDi, DD-UB, MDC)	Eines d'accés als recursos d'informació: 2	Eines d'accés als recursos d'informació: 1		Sense dades	Grau de satisfacció amb les eines d'accés als recursos d'informació: 70 %	Grau de satisfacció amb les eines d'accés als recursos d'informació: 75 %	Grau de satisfacció amb les eines d'accés als recursos d'informació: 80 %	
5. Organització i persones	5.1. Adaptar el model organitzatiu del CRAI a la nova estructura de la UB	Estat del Pla operacional del CRAI (indicador qualitatiu)								Gestionar i administrar l'equip humà
		Situació actual	Situació per assolir: Pla operacional del CRAI definit i aprovat							
		2014-15	2015-16	2016-17	2017-18					
		Sense Pla operacional	Disposar de l'esborrany del Pla	Pla operacional consensuat	Pla operacional aprovat					
	5.2. Redefinir el rol dels professionals del CRAI per adaptar-lo a la realitat actual	Nombre de perfils professionals definits i adaptats				Grau de satisfacció respecte al procés de definició de nous perfils professionals (enquesta al personal del CRAI)				
		Situació actual	Situació per assolir: perfils professionals del CRAI aprovats i adaptats			Situació actual	Situació per assolir: 70 % de satisfacció			
		2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	
		Perfils professionals del CRAI definits	Perfils professionals presentats a la UB	Els perfils professionals ja estan presentats a la UB. No té sentit mantenir aquest indicador		Sense dades	Grau de satisfacció: 30 %	Els perfils ja estan presentats. S'exclou aquesta pregunta de l'enquesta al personal del CRAI		
		Ràtio entre cursos de formació realitzats i els cursos sol·licitats pel CRAI				Grau de satisfacció respecte del Pla de formació específic del CRAI (enquesta al personal del CRAI)				
		Situació actual	Situació per assolir: mantenir una ràtio igual a 1			Situació actual	Situació per assolir: 70 % de satisfacció			
2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18			
Ràtio entre els cursos fets i els sol·licitats: 0,89	Ràtio entre els cursos fets i els sol·licitats: 1	Ràtio entre els cursos fets i els sol·licitats: 1	Ràtio entre els cursos fets i els sol·licitats: 1	40,25 % de satisfacció	Grau de satisfacció: 50 %	Grau de satisfacció: 60 %	Grau de satisfacció: 70 %			



Línies i responsables del Pla estratègic

Línia	Objectius estratègics	Responsable	Procés	
1. Serveis	1.1. Adequar els espais del CRAI a les necessitats dels usuaris	Neus Jané / Montse Garcia a partir de 1/07/2017	Administrar els serveis generals, les infraestructures, els equipaments i els materials	
	1.2. Millorar l'experiència dels usuaris en l'accés als recursos d'informació i reforçar-ne l'autosuficiència	Mireia Casas i Cristina Güell	Donar suport a la docència	
			Gestionar el préstec	
	1.3. Assegurar/garantir el suport als usuaris en tecnologia educativa	Mireia Casas	Donar suport a la docència	
1.4. Garantir el suport als usuaris en tot el cicle de recerca	Ignasi Labastida	Donar suport a la recerca		
2. Recursos d'informació i patrimoni bibliogràfic	2.1. Continuar la digitalització del patrimoni bibliogràfic	Assumpta Pujol	Preservar i conservar i Facilitar l'accés als recursos d'informació	
	2.2. Donar visibilitat a fons únics i amagats del fons del CRAI	Rosa Fabeiro i Judit Casals	Processar i descriure i Facilitar l'accés als recursos d'informació	
	2.3. Revisar la política de gestió de la col·lecció i adequar-la als nous materials i formats	Adelaida Ferrer / Judit Casals a partir de 1/06/2017 i Assumpta Pujol	Desplegar polítiques i desenvolupar sistemes de gestió	Seleccionar, captar i adquirir
3. Difusió i cooperació	3.1. Fomentar la presència del CRAI en projectes i organitzacions vinculats al nostre àmbit	Adelaida Ferrer / Judit Casals a partir de 1/06/2017	Gestionar la comunicació externa, les relacions i les aliances	
	3.2. Contribuir a fer visible el coneixement i el patrimoni de la UB	Assumpta Pujol	Preservar i conservar	
4. Excel·lència en gestió	4.1. Assolir la total implementació del model de gestió per processos	Adelaida Ferrer / Judit Casals a partir de 1/06/2017	Desplegar polítiques i desenvolupar sistemes de gestió	
	4.2. Millorar el sistema de gestió i d'accés als recursos d'informació per a una nova generació d'usuaris	Judit Casals	Facilitar tecnologies de la informació i la comunicació	Facilitar l'accés als recursos d'informació
5. Organització i persones	5.1. Adaptar el model organitzatiu del CRAI a la nova estructura de la UB	Neus Jané / Montse Garcia a partir de 1/07/2017	Gestionar i administrar l'equip humà	
	5.2. Redefinir el rol dels professionals del CRAI per adaptar-lo a la realitat actual			



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

Centre de Recursos per a
l'Aprenentatge i la Investigació

