

CARTA DE SERVEIS



CRAI

Centre de Recursos per a
l'Aprenentatge i la Investigació



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

El Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació (CRAI) és l'estructura organitzativa que ofereix a la Universitat de Barcelona els serveis de biblioteca i de suport a l'aprenentatge, la docència, la recerca i la ciència oberta, en relació amb la gestió de l'accés al coneixement. La seva carta de serveis és un compromís de qualitat i millora continuada en tots els serveis i les activitats que s'hi ofereixen.

Propòsit

El CRAI és l'espai referent d'acompanyament i de trobada per accedir al coneixement i compartir-lo, que s'implica en el procés d'aprenentatge, la docència i la recerca; facilita l'accés a espais de coneixement i recursos i serveis de qualitat, i treballa per un ecosistema sostenible i de transformació digital.

Visió

El CRAI vol ser un agent de canvi i dinamització de la Universitat davant nous reptes, les noves demandes i les necessitats de la comunitat UB orientades a l'aprenentatge, la docència i la recerca.

Valors

- Compromís amb la Universitat en l'acompliment de la seva missió i dels valors que la defineixen.
- Qualitat dels serveis i excel·lència en la preservació i l'accés al coneixement.
- Gestió eficient i sostenible, impulsada per la millora continuada i que permet la rendició de comptes i la transparència.
- Orientació a la satisfacció dels usuaris.
- Professionalitat, innovació, creativitat i formació permanent.
- Foment dels principis de sostenibilitat, d'inclusió i d'igualtat en l'atenció a la diversitat.
- Obertura a la societat, amb un compromís de servei públic i d'ampliar l'intercanvi col·laboratiu d'experiències.

Compromisos de qualitat

1. Atendre l'usuari les vint-i-quatre hores del dia, els set dies de la setmana, amb una atenció personalitzada presencial o virtual.

2. Oferir i facilitar l'accés a recursos d'informació per a l'aprenentatge i la recerca tant en format físic com en format digital.

3. Oferir un servei de préstec i obtenció de documents que faciliti la consulta dels fons bibliogràfics del CRAI i d'altres institucions fora dels seus recintes.

4. Oferir sessions de formació que permetin adquirir els coneixements i les habilitats necessaris per identificar, localitzar i fer ús dels recursos d'informació.

5. Assessorar i donar suport a la docència.

6. Assessorar i donar suport a l'activitat investigadora, inclosa la ciència oberta.

7. Preservar el patrimoni bibliogràfic i documental del fons del CRAI de la UB.

Indicadors de qualitat

1.1. Percentatge de queixes, suggeriments i agraïments a què s'ha respost abans de quatre dies laborables.

1.2. Grau de satisfacció amb l'atenció del personal.

2.1. Grau de satisfacció dels usuaris amb l'accés als recursos d'informació digitals.

2.2. Cost per article descarregat de les revistes electròniques de pagament.

2.3. Cost per estudiant de la bibliografia recomanada de graus i màsters universitaris oficials.

3.1. Grau de satisfacció dels usuaris amb el servei de préstec.

3.2. Percentatge de peticions de préstec interbibliotecari servides en menys de sis dies.

4.1. Grau de satisfacció dels usuaris amb la formació rebuda, reflectida en les enquestes de satisfacció posteriors a les sessions ofertes.

5.1. Volum de peticions de suport a la docència resoltes.

5.2. Grau de satisfacció amb l'assessorament i el suport als docents.

6.1. Percentatge de documents en accés obert a la Universitat de Barcelona.

6.2. Grau de satisfacció amb l'assessorament i el suport als investigadors.

7.1. Nombre de documents del patrimoni de la UB digitalitzats cada any.

Serveis

Atenció a usuaris

- Servei d'atenció presencial i virtual a usuaris.
- Serveis per a persones amb necessitats específiques.



Recursos d'informació

- Accés als recursos electrònics de la UB.
- Préstec i reproducció de documents de la UB.
- Préstec interbibliotecari i obtenció de documents d'arreu del món.
- Préstec PUC de documents de les altres universitats catalanes.

Espai com a servei

- Accés a la xarxa wifi de la UB.
- Accés a la xarxa wifi d'Eduroam.
- Accés lliure als CRAI biblioteques de la UB.
- Espais d'estudi, sales de treball i espais polivalents.
- Lloguer d'espais.
- Visites programades i espais expositius



Suport a l'aprenentatge

- Assessorament en l'elaboració de referències bibliogràfiques.
- Assessorament en l'elaboració de treballs acadèmics.
- Formació en recursos, serveis i competències digitals.
- Impressió 3D a l'EspaiCrea.
- Servei de cerques bibliogràfiques.
- Suport en l'ús d'eines de gestió bibliogràfica.
- Préstec de sales de treball, ordinadors portàtils i altres equipaments.



Suport a la docència

- Assessorament en l'ús d'eines de detecció i prevenció del plagiat.
- Assessorament en tecnologia educativa.
- Assessorament i suport en recursos educatius oberts (REO).
- Elaboració de materials docents.
- Impressió de materials de gran format.
- Suport al Campus Virtual.
- Suport en les eines de la carpeta docent del professorat.



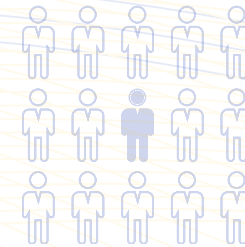
Suport a la recerca i a la ciència oberta

- Assessorament en drets d'autor i propietat intel·lectual.
- Assessorament en la publicació científica.
- Assessorament i gestió de la publicació en accés obert: ajuts i acords amb editorials.
- Informació sobre els identificadors per a investigadors.
- Informació sobre l'avaluació de la producció científica.
- Publicació en els repositoris de la UB.
- Suport en la gestió i l'edició de revistes científiques.
- Suport i assessorament en la gestió de les dades de recerca.



Drets dels usuaris

- Ser tractats amb respecte i professionalitat.
- Disposar d'espais i equipaments als CRAI biblioteques on puguin dur a terme activitats individuals o en grup, amb horaris d'obertura amplis, segons la disponibilitat de cada centre.
- Disposar d'accés als recursos d'informació necessaris per a l'aprenentatge, la docència i la recerca.
- Rebre informació i assessorament segons les necessitats d'estudiants, docents i investigadors, a través dels serveis que s'ofereixen.
- Rebre formació per adquirir habilitats informacionals i competències digitals.
- Tenir garantida la confidencialitat de les dades personals en compliment de la Llei de protecció de dades.
- Suggerir millores i exposar queixes.
- Rebre serveis adequats a col·lectius amb necessitats específiques.



Deures dels usuaris

- Respectar la integritat dels equipaments, les instal·lacions i els espais, i utilitzar-los exclusivament per a les funcions que tenen assignades.
- Complir les indicacions del personal i les disposicions que regulen els diferents serveis dels CRAI biblioteques.
- Evitar qualsevol comportament que interfereixi en els drets de la resta d'usuaris.
- En fer ús dels recursos digitals, no comercialitzar-los, modificar-los, alterar-los, transformar-los, traduir-los, ni crear-ne obres derivades, ni fer-ne cap altre ús que infringeixi la legislació sobre drets d'autor.
- Vetllar per les pertinences personals, ja que el CRAI de la Universitat no es fa responsable de pèrdues o robatoris ni del deteriorament d'objectes personals.
- Identificar-se amb el carnet de la UB o amb les credencials de la Universitat per fer ús dels serveis que ho requereixen. Aquest carnet i les credencials són personals i intransferibles.

Mecanismes de comunicació i participació

Els suggeriments, les queixes i els agraïments sobre el funcionament del CRAI es poden formular pels mitjans següents:

- El [Servei d'atenció a usuaris](#) (SAU).
- Les bústies de suggeriments que hi ha als CRAI biblioteques.
- La comissió d'usuaris de cada facultat.
- Les enquestes de satisfacció.

Localització i horaris dels CRAI biblioteques

[CRAI biblioteques i horaris](#)

Normativa reguladora

[Marc normatiu del CRAI](#) de la Universitat de Barcelona.

Data d'entrada en vigor

Des de l'aprovació per la Comissió de Biblioteques delegada del Consell de Govern, el 9 de maig de 2024.

Període de vigència

Dos anys des que s'aprova, amb revisions anuals.



Barcelona, maig de 2024.