



11a JORNADA DE BONES PRÀCTIQUES DEL CRAI DE LA UB

De biblioteca a CRAI

#11jbpCRAIUB

El llarg camí de la qualitat al CRAI

Toni Navajas

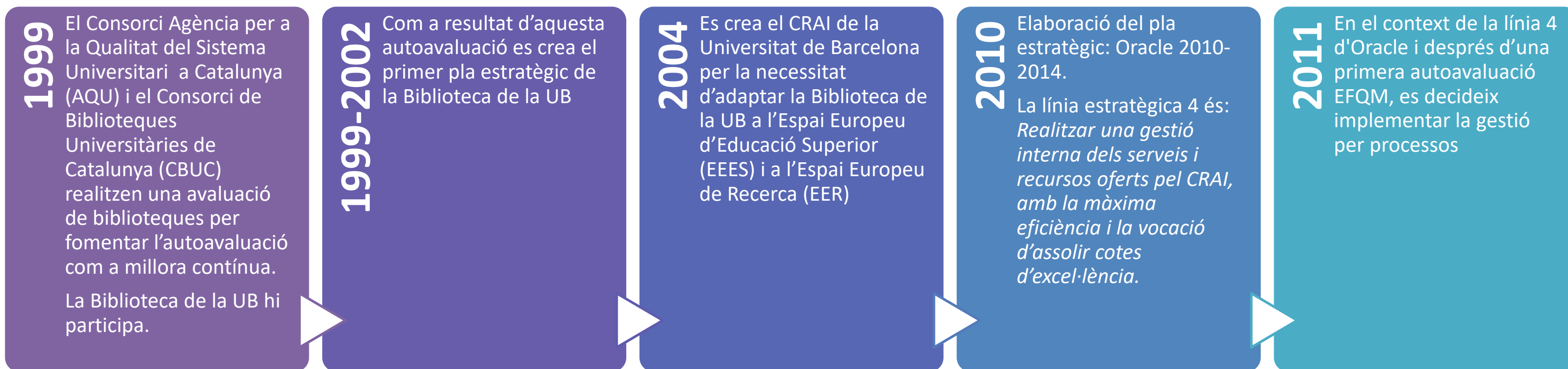


CRAI

Centre de Recursos per a
l'Aprenentatge i la Investigació
UNIVERSITAT DE BARCELONA



La línia del temps (1): els antecedents i el passat





Model EFQM vs Gestió per processos

Model EFQM: unes pinzellades

- ✧ European Foundation for **Quality Management** (Brussel·les, 1989)
- ✧ Model de qualitat pràctic, no normatiu
- ✧ Avaluació: 7 criteris (29 subcriteris) i 1.000 punts
- ✧ Reconeixement de l'excel·lència d'una organització





El cercle daurat de Simon Sinek

The Golden Circle

WHAT

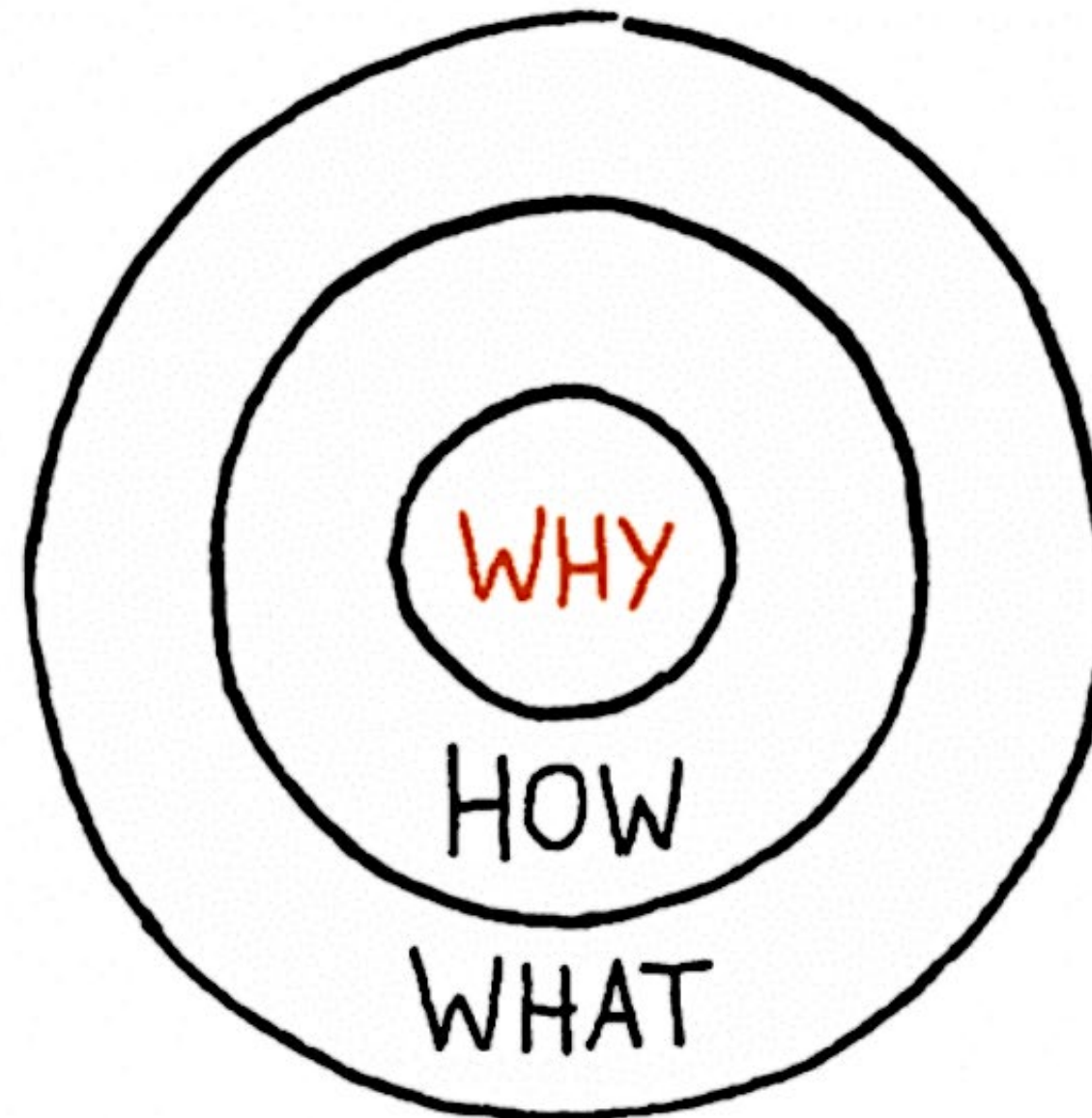
Every organization on the planet knows WHAT they do. These are products they sell or the services

HOW

Some organizations know HOW they do it. These are the things that make them special or set them apart from their competition.

WHY

Very few organizations know WHY they do what they do. WHY is not about making money. That's a result. WHY is a purpose, cause or belief. It's the very reason your organization exists.





#11jb pCRAIUB

El propòsit (*missió*) del CRAI

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**.



La lògica del Model EFQM: 3 preguntes per a 3 blocs

🔗 **Per què:** per què existeix la nostra organització? Quin és el seu propòsit (*missió*)? Per què empren aquesta estratègia?

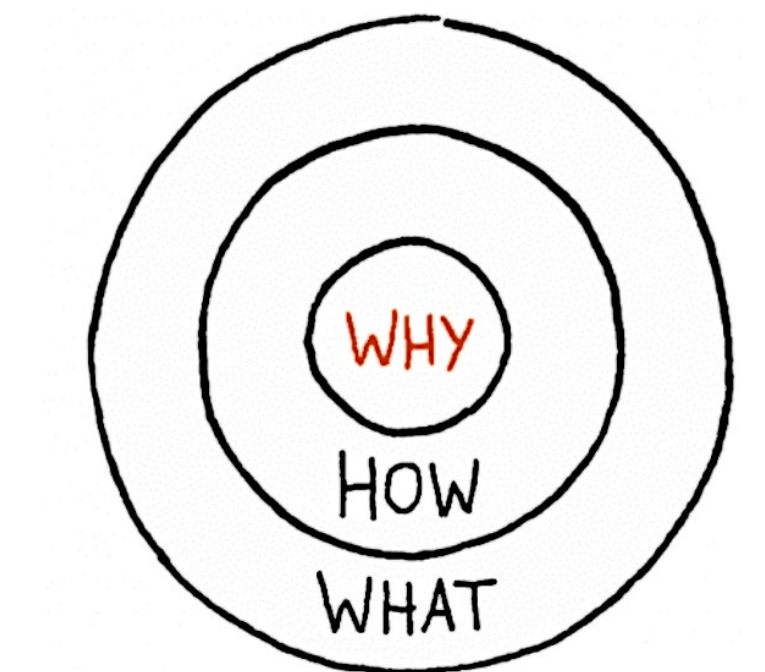
➔ **DIRECCIÓ**

🔗 **Com:** com pretenem aconseguir el nostre propòsit?

➔ **EXECUCIÓ**

🔗 **Què:** quins resultats hem obtingut fins ara? Quins volem obtenir en el futur?

➔ **RESULTATS**





Model EFQM



Resultats:
2 criteris i 200 + 200 punts

Execució:
Valor sostenible 200 punts



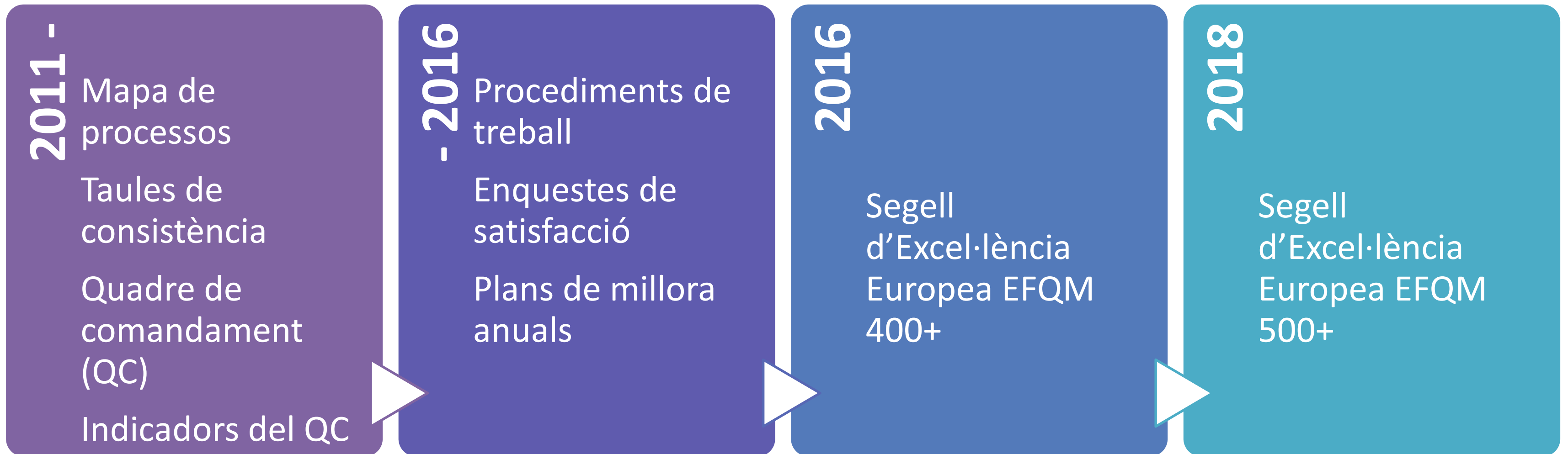
Els principis del Model EFQM

- ∞ **Orientació a resultats**
- ∞ **Les necessitats de l'usuari (*client*) al centre de tot: actuals i futures**
- ∞ **Lideratge compromès amb la cultura de l'excel·lència**
- ∞ **Importància de les *persones* (recursos humans)**
- ∞ **Aprenentatge continuat, innovació, millora...**
- ∞ **Aliances, proveïdors (grups d'interès)**
- ∞ **Responsabilitat social**
- ∞ **Sostenibilitat**

... I la gestió per processos



La línia del temps (2): el passat



Molta, molta feina...

... (també de la Unitat d'Organització i Qualitat – UB)



#11jb pCRAIUB

El CRAI de la Universitat de Barcelona assoleix el Segell d'Excel·lència Europea EFQM 400+



9 març 2016

El **CRAI de la Universitat de Barcelona** ha rebut, en data de 22 de febrer de 2016, el **Segell d'Excel·lència Europea EFQM 400+**, essent la **primera biblioteca universitària catalana** amb aquest reconeixement atorgat pel **Club Excelencia en Gestión (CEG)**, entitat que representa a la European Foundation for Quality Management (EFQM).

Aquest és el segon nivell més alt dels segells que es concedeixen i ha estat el resultat d'un procés llarg però molt enriquidor (vegeu **post** del 16 de gener), en el qual s'han dut a terme nombroses accions de millora que s'han anat articulant des del nostre Pla estratègic.

També suposa un reconeixement a l'esforç compartit per tot el personal del CRAI, que ha fet possible tirar endavant els projectes iniciats i que ha aplicat a totes les seves tasques els principis d'avaluació i millora continua que es requerien.

El **Segell d'Excel·lència Europea EFQM 400+** serà lliurat al CRAI de la Universitat de Barcelona, en acte oficial, el dia 5 d'abril de 2016 al Rectorat de la Universitat.

FELICITATS A TOTS ELS MEMBRES DEL CRAI DE LA UNIVERSITAT DE BARCELONA!!!



#11jb pCRAIUB

El CRAI de la UB obté el Segell d'Excel·lència Europea EFQM 500+



15 maig 2018

El **CRAI de la Universitat de Barcelona** ha rebut el **Segell d'Excel·lència Europea EFQM 500+**, reconeixement atorgat pel **Club Excelencia en Gestión (CEG)**, entitat que representa a la **European Foundation for Quality Management (EFQM)**, i per **Bureau Veritas**, líder mundial en serveis de certificació.

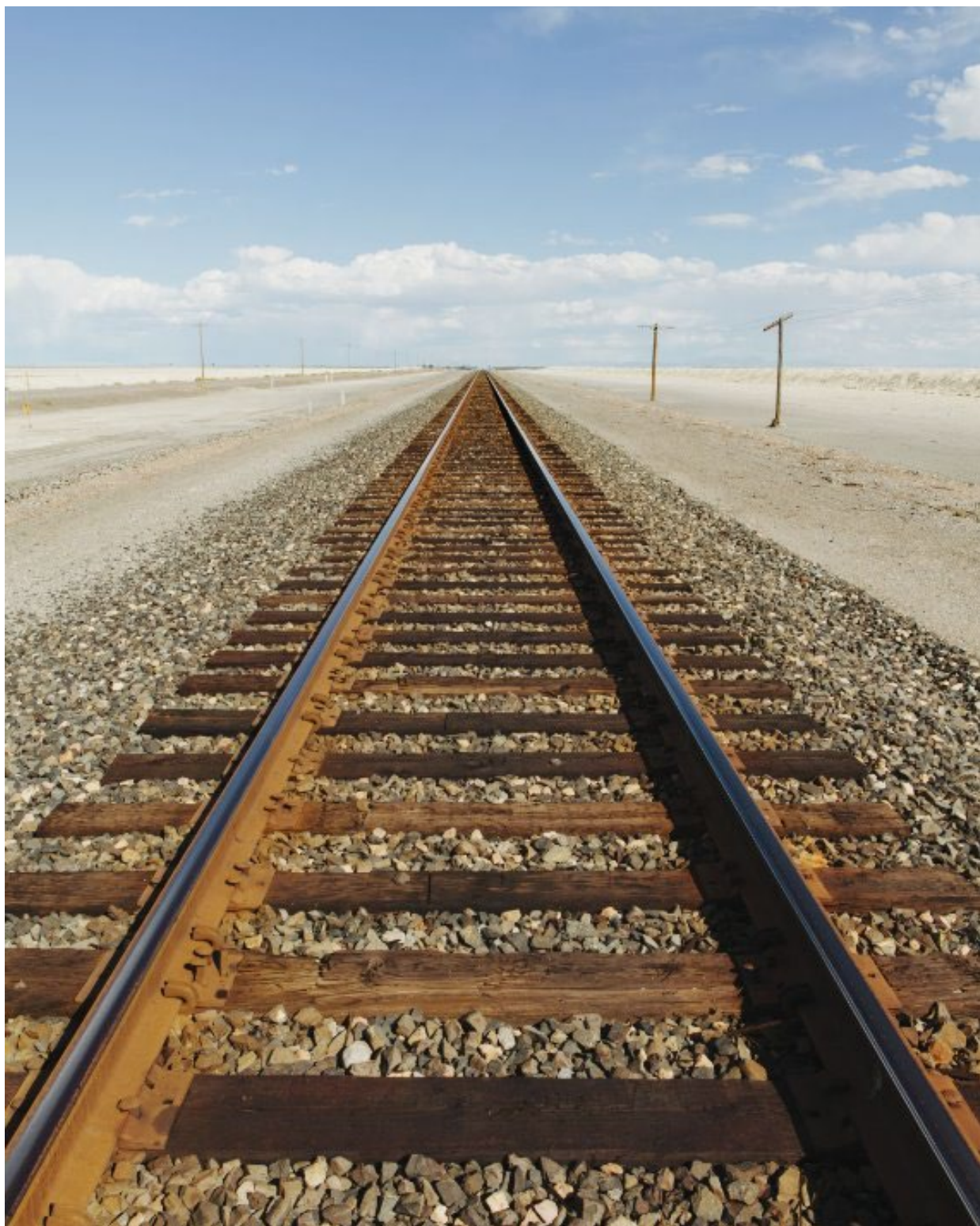
Aquest és el **nivell més alt dels segells que es concedeixen** i ha estat el resultat d'un procés de millora des que vam obtenir el segell 400+ al gener de 2016. En aquest període s'han dut a terme nombroses accions de millora que s'han anat articulant des del nostre Pla estratègic. També suposa un reconeixement a l'esforç compartit de tot el personal del CRAI, que ha fet possible tirar endavant els projectes iniciats i que ha aplicat a totes les seves tasques els principis d'avaluació i millora continua que es requerien.

El lliurament de la distinció ha tingut lloc el passat dimecres, 9 de maig, a l'Aula Capella de l'Edifici Històric de la UB, en un acte presidit pel rector **Joan Elias**, i en el qual també han participat la vicerectora de Docència i Ordenació Acadèmica, **Amelia Díaz**; la directora del CRAI, **Judit Casals**; el president executiu de Bureau Veritas Espanya i Portugal, **José Luis Manglano**, i el director de Vida Associativa i Coneixement del CEG, **Miquel Romero**.

En el decurs de l'acte, la directora del CRAI, Judit Casals, ha destacat que «rebre aquest segell és important sobretot perquè és un reconeixement extern, però encara ho és més la posada en pràctica de la gestió per processos, que ens ajuda a millorar i fer visible el valor que el CRAI aporta a la UB». També ha manifestat que «Som una peça més en l'engranatge de la Universitat que contribueix a la millora de la formació de l'alumnat i a l'activitat investigadora del professorat».



#11jb pCRAIUB



El llarg camí de la qualitat al CRAI...

... llarg? O sense final?



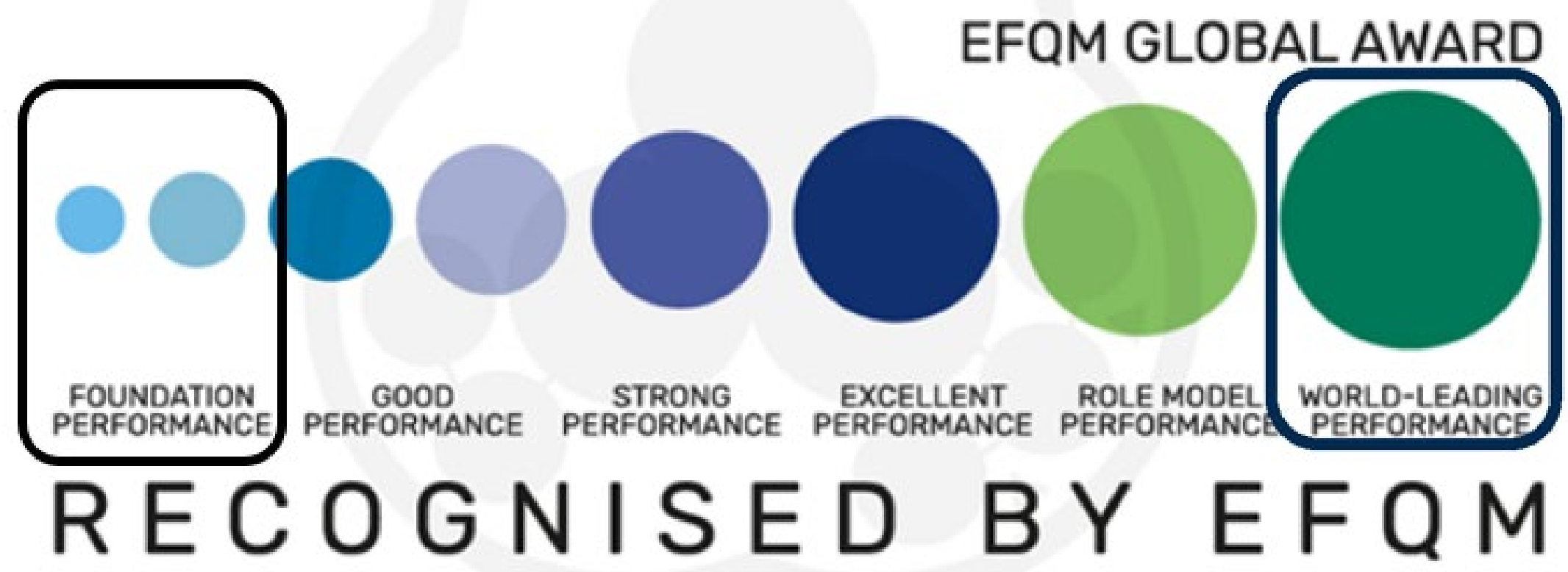
La línia del temps (i3): el present i el futur

- **Vigència últim segell (2018): 3 anys**
- **Nova versió Model EFQM (gener 2025)**
 - **Mateixos fonaments: estructura, lògica, criteris (7), puntuació (1.000) ...**
 - **Encara més èmfasi en la sostenibilitat (èxit i rendiment)**
 - **Més clar, més senzill d'usar**
 - **S'amplien els nivells de reconeixement (per dalt i per baix)**



#11jb pCRAIUB

Apostem?





11a JORNADA DE BONES PRÀCTIQUES DEL CRAI DE LA UB

De biblioteca a CRAI

#11jbpCRAIUB

Moltes gràcies per la vostra atenció!

