

## Pla de millores dels serveis de biblioteca de la UB

(Document aprovat en la reunió del CAI de 13 de març de 2007)

Aquest document parteix de les propostes de millora incloses en l'autoinforme i en l'avaluació externa elaborats durant el procés d'avaluació dels serveis de biblioteca de la Universitat de Barcelona. A cadascuna de les accions se'ls ha assignat un responsable, uns indicadors per tal de poder-ne fer el seguiment i avaluació i, finalment, el període temporal en què es pensa dur a terme. Els terminis expressats s'han d'entendre de la manera següent: curt (2007-2008), mitjà (2008-2009) i llarg (2009-2010).

El compromís de la direcció del CRAI és anar incloent cadascuna d'aquestes accions en el pla anual d'objectius.

### 0. El procés d'avaluació interna

Accions a realitzar	Responsables	Indicadors	Terminis
Establir i recollir indicadors anuals del CRAI per facilitar les futures avaluacions	Direcció / Unitat Suport Usuaris (USU) / Grup Treball Estadístiques	Document amb els indicadors	Curt
Difondre els informes finals del CAI i del CAE de manera més àmplia	Direcció	Notícies als portals de la UB Publicació Web del CRAI	2007

### 1. La biblioteca en la universitat

1.1 El marc normatiu			
Accions a realitzar	Responsables	Indicadors	Terminis
Disposar de comissions d'usuaris a tots els centres	Caps de biblioteca	Document constitutiu	2007
Preparar la versió web i impresa de la Carta de Serveis	Direcció / Unitat de Projectes (UP) / Grup Treball de Difusió	Document i pàgina	Curt

<b>1.2. La planificació estratègica</b>			
<b>Accions a realitzar</b>	<b>Responsables</b>	<b>Indicadors</b>	<b>Terminis</b>
Donar suport al Pla estratègic del CRAI per part de l'equip rectoral de la UB	Adjunt Informació i Documentació	Inclusió al pla estratègic de la UB	Curt
Difondre el pla estratègic entre el personal del CRAI	Direcció Caps biblioteca	Reunions Fullet de difusió	Curt
<b>1.3 Cap a la transformació del SB</b>			
<b>Accions a realitzar</b>	<b>Responsables</b>	<b>Indicadors</b>	<b>Terminis</b>
Difondre el CRAI al personal i a la comunitat universitària	Vicerectorat Política Docent / Direcció / Caps biblioteca / GT - Difusió	Nombre de presentacions Fullet de presentació (en paper o virtual)	Curt
Definir l'estructura del CRAI	Gerència / Direcció	Dimensionament RLT	Curt
Consolidar l'organigrama del CRAI	Direcció	Organigrama al web Convocatòria places	Mitjà
Millorar la coordinació entre el CRAI i l'Àrea de Tecnologies de la UB	Direcció	Acords Reunions coordinació	Mitjà
<b>1.4. Les relacions del SB amb el CBUC</b>			
<b>Accions a realitzar</b>	<b>Responsables</b>	<b>Indicadors</b>	<b>Terminis</b>
Participar amb el CBUC en la realització d'accions en favor de la implantació i desenvolupament de l'EEES.	Adjunt Informació i Documentació / Direcció	Reunions	Mitjà
Ampliar les fonts de finançament per a la BDC.	Adjunt Informació i Documentació	Acords de finançament	Mitjà
Millorar la fórmula de repartiment de costos de la BDC entre universitats.	Adjunt Informació i Documentació	Nou sistema de repartiment Acords	2007

## 2. Eixos bàsics d'actuació

<b>2.1. En relació amb la docència i l'autoaprenentatge</b>			
<b>Accions a realitzar</b>	<b>Responsables</b>	<b>Indicadors</b>	<b>Terminis</b>
Participació del personal de biblioteca en les sessions dels òrgans docents dels centres	Caps de biblioteca	Reunions periòdiques	Mitjà
Augmentar el nombre de sales d'estudi per treballs en grup.	Direcció / Caps de biblioteca	Nombre de sales	Llarg
Difondre les sales d'autoaprenentatge de llengües situades a les biblioteques del CRAI.	Direcció / Caps de biblioteca / Serveis Lingüístics	Campanya de difusió Document	Llarg
Establir i/o consolidar protocols sobre les bibliografies docents	Caps de biblioteca	Participació en assignatures	Curt
Participar en el procés d'aprenentatge (per mitjà del reconeixement de crèdits per a competències transversals, de la inclusió de la consulta i coneixement de fonts d'informació de determinades assignatures, etc.).	Direcció / Caps de biblioteca		Mitjà
<b>2.2. En relació amb la recerca</b>			
<b>Accions a realitzar</b>	<b>Responsables</b>	<b>Indicadors</b>	<b>Terminis</b>
Establir el pla de comunicació adreçat als investigadors i estudiants 3r. cicle	Direcció / Caps de biblioteca	Document	Mitjà
Establir mecanismes de coordinació entre bibliotecaris i professorat per a la formació dels usuaris de 3er. cicle	Caps de biblioteca	Nombre de cursos projectats Assistents als cursos	Mitjà

<b>2.3. En relació amb la biblioteca digital i l'ús de les TIC</b>			
<b>Accions a realitzar</b>	<b>Responsables</b>	<b>Indicadors</b>	<b>Terminis</b>
Difondre l'accés als recursos des de fora de la UB	Caps de biblioteca	Campanya de difusió	Curt
Crear i difondre el Dipòsit Digital de la UB	Direcció	Presentacions al professorat	2007
Crear serveis de cerca federada (Metalib i SFX).	Direcció	Posada en marxa dels serveis, difusió dels nous serveis	2007
<b>2.4. En relació amb la cooperació i la innovació</b>			
<b>Accions a realitzar</b>	<b>Responsables</b>	<b>Indicadors</b>	<b>Terminis</b>
Realitzar sessions d'acollida del CRAI i dels seus serveis al professorat i als alumnes estrangers	Caps de biblioteca	Nombre de sessions Manual d'acollida	Llarg
Participar en projectes d'innovació i investigació de la UB.	Direcció	Nombre de projectes	Llarg
Promoure estades a biblioteques estrangeres que puguin servir de model en el procés de canvi	Adjunt Informació i Documentació / Direcció	Nombre d'estades	Llarg

### 3. Organització, gestió i processos

<b>3.1. Organització del SB</b>			
<b>Accions a realitzar</b>	<b>Responsables</b>	<b>Indicadors</b>	<b>Terminis</b>
Donar a conèixer l'estructura del CRAI al professorat	Adjunt Informació i Documentació / Direcció / Caps biblioteca	Nombre de presentacions	Curt
Millorar els canals de comunicació del CRAI	Direcció	Document explicatiu	2007

<b>3.2. Processos del SB</b>			
<b>Accions a realitzar</b>	<b>Responsables</b>	<b>Indicadors</b>	<b>Terminis</b>
Assenyalar quins han de ser els nivells mínims de qualitat i de servei de totes les biblioteques del CRAI	Caps de biblioteca / Direcció	Document normatiu	Mitjà
<b>3.3. Gestió de la participació i la comunicació</b>			
<b>Accions a realitzar</b>	<b>Responsables</b>	<b>Indicadors</b>	<b>Terminis</b>
Difondre els objectius del CRAI tant al personal com a la comunitat universitària	Adjunt Informació i Documentació / Direcció / Caps de biblioteca	Difusió a la web Sessions informatives	Curt
Donar un paper més important a les comissions d'usuaris i estimular la participació del alumnat en elles i també en la Comissió de Biblioteques	Caps de biblioteca	Reunions Assistència alumnat	Curt
Cercar vies de comunicació amb els estudiants	Direcció / Caps de biblioteca	Nombre de canals establerts	Llarg

#### 4. L'assegurament de la qualitat

<b>4.1. Estructura i organització</b>			
<b>Accions a realitzar</b>	<b>Responsables</b>	<b>Indicadors</b>	<b>Terminis</b>
Crear o definir una àrea de treball per la qualitat dins del CRAI	Gerència / Direcció	Creació de l'àrea de treball Document de funcions	Curt

<b>4.2. Mecanismes de seguiment (Plans de millora)</b>			
<b>Accions a realitzar</b>	<b>Responsables</b>	<b>Indicadors</b>	<b>Terminis</b>
Establir un pla de millora que proporcioni un marc d'actuació al treball del CRAI	Direcció / Àrea de treball	Document-marc	2007
<b>4.3. Mecanismes per conèixer la satisfacció dels usuaris</b>			
<b>Accions a realitzar</b>	<b>Responsables</b>	<b>Indicadors</b>	<b>Terminis</b>
Realitzar enquestes de satisfacció a les diferents tipologies d'usuaris	Direcció	Model d'enquestes Informe dels resultats	Curt

## 5. Recursos

<b>5.1. Personal</b>			
<b>Accions a realitzar</b>	<b>Responsables</b>	<b>Indicadors</b>	<b>Terminis</b>
Definir els perfils del personal del CRAI	Direcció / Recursos humans	RLT	2007
Redimensionar el personal de les biblioteques en relació a la RLT.	Direcció / Recursos humans	Document d'anàlisi	Mitjà
Definir nous indicadors de valoració en la selecció i promoció del personal	Direcció / Recursos humans	Document-marc	Llarg
<b>5.2. Instal·lacions</b>			
<b>Accions a realitzar</b>	<b>Responsables</b>	<b>Indicadors</b>	<b>Terminis</b>
Ampliar els punts a les biblioteques amb xarxa wi-fi	Àrea Tecnologies / Direcció	Nombre d'antenes wifi	Mitjà
Ampliar els horaris d'obertura en èpoques d'exàmens	Gerència / Direcció	Nous horaris	Mitjà

Participar en els òrgans de planificació i remodelació d'instal·lacions	Adjunt / Direcció	Reunions	Mitjà
<b>5.3. Fons</b>			
<b>Accions a realitzar</b>	<b>Responsables</b>	<b>Indicadors</b>	<b>Terminis</b>
Establir una política de gestió de la col·lecció completa	Direcció	Document normatiu	Mitjà
Analitzar l'ús de les col·leccions	Direcció / Caps de biblioteca	Estudi d'ús	Llarg
<b>5.4. Pressupost</b>			
<b>Accions a realitzar</b>	<b>Responsables</b>	<b>Indicadors</b>	<b>Terminis</b>
Augmentar els recursos per a l'adquisició de monografies	Direcció / Equip rectoral UB	Increment pressupost	Llarg
Analitzar l'assignació dels recursos entre les biblioteques	Administració / Gestió de la col·lecció	Criteris i quadre de distribució	Llarg

## 6. Resultats

<b>6.1. Resultats en relació amb la prestació de serveis i el volum d'activitat</b>			
<b>Accions a realitzar</b>	<b>Responsables</b>	<b>Indicadors</b>	<b>Terminis</b>
Disposar d'estadístiques de préstec diferenciades segons les tipologies d'usuaris.	USU / Grup treball Estadístiques	Quadre estadístic	Mitjà
Preparar estadístiques d'ús de la col·lecció	Direcció / Caps de biblioteca / Gestió col·lecció	Dades estadístiques	Llarg

<b>6.2. En relació amb la satisfacció dels usuaris i del personal del SB</b>			
<b>Accions a realitzar</b>	<b>Responsables</b>	<b>Indicadors</b>	<b>Terminis</b>
Realitzar enquestes de satisfacció a les diferents tipologies d'usuaris i al personal	Direcció	Model d'enquestes Informe resultats	Curt
Definir la relació de llocs de treball (RLT)	Gerència / Direcció	Catàleg de llocs de treball	Mitjà
<b>6.3. En relació amb l'eficiència en la prestació del servei</b>			
<b>Accions a realitzar</b>	<b>Responsables</b>	<b>Indicadors</b>	<b>Terminis</b>
Definir un sistema d'indicadors d'eficàcia i eficiència dels serveis i processos	Direcció	Sistema d'indicadors	Llarg
Implicar l'Àrea de Tecnologies perquè facin possible que es garanteixin tots els serveis tots els dies en què les biblioteques són obertes, siguin feiners o no.	Direcció / Àrea de Tecnologies / Gerència	Assistència 24x7 Ampliació suport informàtic	Curt
Millorar el servei d'atenció d'incidències informàtiques de les biblioteques	Direcció / Àrea de Tecnologies	Descens del temps d'espera	Mitjà