



Pla de comunicació interna del CRAI



Sumari

Preàmbul	3
1. Antecedents del Pla	3
2. Justificació del Pla	3
3. Objectius del Pla	4
4. Definició del Pla	4
5. Actuacions de millora en la comunicació interna	9
6. Avaluació del Pla	9



Preàmbul

La comunicació és un procés d'intercanvi i transferència d'informació, i esdevé l'eina més important que tenen les persones i les organitzacions per gestionar el coneixement, consensuar, motivar, prendre decisions, etc. La comunicació interna ha de ser un procés permanent i dinàmic entre els membres del CRAI per involucrar i fomentar la presa de decisions a partir de l'experiència de les persones, i per comptar amb elles com un recurs estratègic per a la consecució dels objectius establerts. També és una eina de transmissió de canvis, nous objectius i valors organitzatius; per tant, és un instrument important en la gestió del canvi i en la modernització de l'organització.

La comunicació interna se centra en el capital humà d'una organització, integrant i coordinant totes les persones i tots els àmbits que en formen part.

D'altra banda, una bona comunicació interna fa que les persones transmetin una imatge de l'organització positiva cap a l'exterior i és una base imprescindible per disposar d'una comunicació externa eficaç.

Aquest Pla de comunicació interna és un document que recull els objectius, els destinataris i les accions que es duen a terme en els diferents àmbits del CRAI per aconseguir una comunicació coherent i eficaç.

1. Antecedents del Pla

Per elaborar el Pla es parteix de l'avaluació de les necessitats de comunicació sobre la base de:

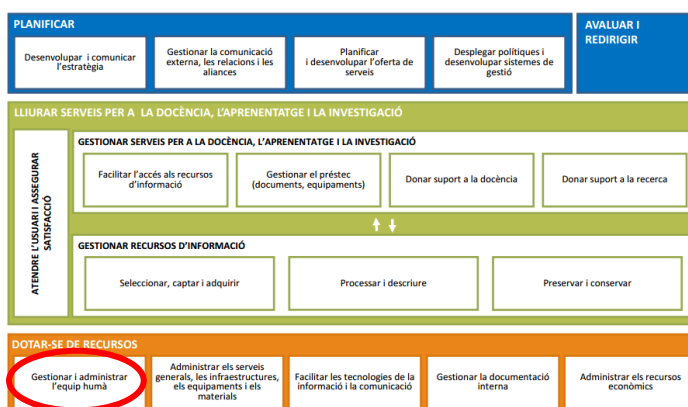
- L'antic Pla de comunicació interna del CRAI. Des de 2008, el CRAI disposa d'un Pla de comunicació interna on constaven els principals canals de comunicació interna.
- L'anàlisi d'enquestes: percepció del personal del CRAI sobre el grau de satisfacció quant a la comunicació.
- L'anàlisi de queixes i suggeriments.
- L'informe d'avaluació EFQM. El 2016, el CRAI va assolir el Segell de Qualitat d'Excel·lència Europea EFQM 400+. A l'Informe d'avaluació del Segell, els avaluadors van detectar-hi que: «En la visita de evaluación se pone de manifiesto que la "comunicación interna" es un aspecto que tiene un amplio margen de mejora. Es recomendable abordar acciones encaminadas al establecimiento de planes y sistemas de comunicación interna, tanto vertical como horizontal, dada la distribución espacial de los diferentes puntos de servicio de las bibliotecas que conforman el CRAI».

2. Justificació del Pla

Els elements que han estat decisius per a l'elaboració d'aquest Pla han estat dos:

- Avaluació anual dels processos. Com a resultat de l'autoavaluació del CRAI, en el Pla de millora del curs 2016-17 es va detectar la necessitat de disposar d'un Pla de comunicació interna.

- Mapa de processos. En el mapa de processos del CRAI, les accions de comunicació interna s'emmarquen dins el procés *Gestionar i administrar l'equip humà*. Aquest procés és clau i, per tant, és necessari disposar d'un pla que asseguri l'assoliment de l'impacte desitjat.



3. Objectius del Pla

La finalitat d'aquest Pla és establir les pautes de la comunicació interna formal perquè la informació arribi de la manera més eficaç possible a tots els destinataris que hi puguin estar interessats o que es estiguin afectats pel seu contingut. La comunicació interna flueix de manera adequada quan és precisa, rellevant, exhaustiva, entenedora i arriba a temps.

Els principals objectius del Pla són:

- Millorar la gestió i l'eficiència del CRAI.
- Compartir la informació necessària per reforçar l'estructura organitzativa i garantir la qualitat del servei.
- Propiciar en tot el personal el desenvolupament d'una visió comuna sobre la política, l'organització i els objectius del CRAI.
- Mantenir oportunament i adequadament informat el personal sobre els canvis que incideixen en el funcionament del CRAI.
- Facilitar la introducció de canvis, nous objectius, valors i pautes necessaris per al desenvolupament del CRAI.
- Establir canals de comunicació que permetin posar les bases per al manteniment d'un clima laboral propici per integrar el personal en els projectes i objectius.
- Proveir els grups de treball de les eines de comunicació necessàries per a la creació d'equips efectius.
- Mantenir la coordinació entre els diferents serveis, biblioteques i unitats.
- Motivar el personal i augmentar-ne el sentiment de pertinença i la integració al CRAI.
- Fomentar la integració de les persones, la seva implicació i motivació i el compromís.
- Fomentar la iniciativa, la creativitat i el desenvolupament personal.
- Millorar i facilitar les relacions interpersonal i el clima de treball.

4. Definició del Pla

Per planificar la comunicació interna, s'han definit els elements que hi intervenen, que es detallen a continuació:

- Tipus de comunicació
 - Descendent: la comunicació flueix des de la Direcció fins a la resta de persones.



- Ascendent: la comunicació flueix des de les persones que treballen al CRAI fins als òrgans superiors.
- Horitzontal: la comunicació es dona en els grups de treball o millora i entre les diferents àrees del CRAI que comparteixen funcions i treball en equip.

- Emissors
 - Tot el personal
 - Membres de grups de treball o millora
 - Personal dels CRAI Biblioteques
 - Personal de les unitats
 - Director/a

- Destinataris
 - Tot el personal
 - Personal afectat
 - Personal dels CRAI Biblioteques
 - Personal de les unitats
 - Director/a

- Periodicitat
 - Quinzenal
 - Mensual
 - Semestral
 - Anual
 - Quan es produeixi la necessitat

- Tipus de comunicacions
 - Procediments, protocols i instruccions operatives
 - Avisos
 - Estadístiques
 - Reglaments
 - Informes
 - Informació relacionada amb la gestió del personal
 - Informació d'interès professional
 - Enquestes
 - Suggeriments i opinions
 - Notícies del CRAI publicades a la premsa i altres mitjans de comunicació
 - Informació relacionada amb recursos i serveis del CRAI
 - Informació relacionada amb la millora continuada
 - Coneixements, experiències i idees
 - Actes de les reunions:
 - [Equip de Direcció amb les/els caps de biblioteca](#) (assistents: Direcció, caps d'unitats i dels CRAI Biblioteques)
 - CRAI Biblioteca o unitat (assistents: personal d'un CRAI Biblioteca o unitat)
 - Grups de treball o millora (assistents: membres del grup de treball o millora)
 - Comissions de biblioteca o facultat (assistents: membres de la comissió de biblioteca o facultat)
 - [Comissió de Biblioteca delegada del Consell de Govern](#) (assistents: membres de la Comissió)



- Canals de comunicació
 - Intranet
 - Correu electrònic
 - “Bústia de la directora”: canal de comunicació directa i personal amb la directora
 - Notícies, blogs i xarxes socials del CRAI
 - Jornades de Bones Pràctiques
 - [InnovaCRAI](#)
 - [Llistes de distribució](#):
 - craibib-l@ub.edu: llista per transmetre informació general que pugui interessar a tot el personal del CRAI.
 - craicaps-l@ub.edu: llista que permet la comunicació entre els diferents caps de CRAI Biblioteques, caps d'unitat i Direcció.
 - craiprestec-l@ub.edu: llista per intercanviar informació relativa al servei de préstec.
 - craiweb-l@ub.edu: llista que permet la comunicació entre el personal que tracta temes relacionats amb la confecció de pàgines web als CRAI Biblioteques.
 - craixarxes-l@ub.edu: llista que permet la comunicació entre els administradors de xarxes socials del CRAI.
 - craisumaris-l@ub.edu: llista entre el personal que elabora sumaris electrònics als CRAI Biblioteques.
 - craiformacio-l@ub.edu: llista per a la comunicació entre el personal responsable de formació d'usuaris als CRAI Biblioteques.
 - crai-psd-l@ub.edu: llista per a la comunicació entre el personal responsable de suport a la docència als CRAI Biblioteques.
 - Blogs interns:
 - [RECInfo](#): informa sobre recursos electrònics (gestionat per la Unitat de Gestió de la Col·lecció).
 - “Comunicacions de Direcció del CRAI”: correu quinzenal que envia la Direcció a tot el personal.

L'anàlisi dels elements anteriors dona com a resultat el següent esquema funcional:

TIPUS DE CONTINGUT		OBJECTIUS	TIPUS DE COMUNICACIÓ	CANAL	EMISSORS	DESTINATARIS	PERIODICITAT
Actes de reunions	Equip de Direcció amb caps de biblioteca	Informar sobre els problemes existents en els CRAI Biblioteques i consensuar possibles solucions; i presentar projectes nous o ja iniciats (abans de la reunió, la Direcció envia un resum als caps per explicar-los els temes que es tractaran a la reunió)	Ascendent Descendent	Intranet (una setmana després de la reunió es publica l'acta provisional i en 15 dies, la definitiva)	Director/a	Tot el personal	Mensual
	CRAI Biblioteca o unitat	Informar sobre el contingut de la reunió de l'equip de Direcció amb els caps de biblioteca i recollir problemes i suggeriments derivats de la gestió dels serveis i de les tasques dutes a terme pel personal, i proposar-ne millores	Horitzontal	Intranet	Personal dels CRAI Biblioteques Personal de les unitats	Personal dels CRAI Biblioteques Personal de les unitats	Mensual
	Grups de treball o millora	Informar sobre les accions dutes a terme per assolir els objectius de l'àrea de millora o dels grups de treball permanents (difusió i xarxes)	Horitzontal		Tot el personal Membres de grups de treball o millora	Tot el personal	Quan es produeixi la necessitat
	Comissions de biblioteca o facultat	Informar sobre acords i decisions presos a la comissió de biblioteca o facultat	Horitzontal		Personal dels CRAI Biblioteques	Personal dels CRAI Biblioteques	Quan es produeixi la necessitat
	Comissió de Biblioteca delegada del Consell de Govern	Informar sobre l'adopció de mesures estratègiques i organitzatives que afectin els serveis del CRAI	Descendent		Director/a	Tot el personal	Anual o semestral
Avisos	Informar puntualment sobre temes d'interès	Ascendent Horitzontal Descendent	Correu electrònic Llistes de distribució		Tot el personal	Tot el personal	Quan es produeixi la necessitat
Enquestes	Informar el personal sobre la publicació de les enquestes de valoració del CRAI i els seus resultats	Descendent	Comunicacions de Direcció	Director/a	Tot el personal	Anual	
Estadístiques d'ús	Donar a conèixer les estadístiques dels recursos i serveis del CRAI	Descendent	Comunicacions de Direcció	Personal de les unitats	Tot el personal	Anual	



TIPUS DE CONTINGUT	OBJECTIUS	TIPUS DE COMUNICACIÓ	CANAL	EMISSORS	DESTINATARIS	PERIODICITAT
Informació d'interès professional	Informar sobre cursos de formació, màsters, congressos, etc. de l'àmbit professional	Descendent	Comunicacions de Direcció	Director/a	Tot el personal	Quan es produeixi la necessitat
Informació relacionada amb la gestió del personal segons la normativa UB	Informar sobre temes relacionats amb el personal, com ara la promoció professional	Descendent	Llistes de distribució	Personal de la Unitat d'Administració	Tot el personal	Quan es produeixi la necessitat
Informació relacionada amb la millora continuada	Informar sobre les novetats en aquest àmbit com, per exemple, els plans de millora	Descendent	Comunicacions de Direcció	Responsable de processos i qualitat	Tot el personal	Quan es produeixi la necessitat
Informació relacionada amb recursos i serveis	Informar de novetats en els recursos i serveis del CRAI	Descendent	Blogs interns Llistes de distribució Notícies i xarxes socials del CRAI	Personal de les unitats	Personal afectat	Quan es produeixi la necessitat
Informes	Donar a conèixer els informes elaborats	Descendent	Correu electrònic Intranet	Personal de les unitats	Tot el personal	Quan es produeixi la necessitat
Notícies del CRAI publicades a la premsa i altres mitjans de comunicació	Informar de les aparicions del CRAI als mitjans de comunicació	Descendent	Comunicacions de Direcció	Director/a	Tot el personal	Quan es produeixi la necessitat
Opinions	Comunicar opinions a la Direcció	Ascendent	Bústia de la directora	Tot el personal	Director/a	Quan es produeixi la necessitat
Procediments, protocols i instruccions operatives	Dotar-se de regles que determinin l'actuació per gestionar els recursos i serveis	Descendent	Comunicacions de Direcció Llistes de distribució	Personal de les unitats	Personal afectat	Quan es produeixi la necessitat
Reglaments	Donar a conèixer els reglaments, les normatives, les polítiques i les tarifes	Descendent	Comunicacions de Direcció	Director/a	Tot el personal	Quan es produeixi la necessitat
Suggeriments i idees	Donar a conèixer les idees, iniciatives i experiències del personal	Ascendent Horitzontal Descendent	Jornades de Bones Pràctiques (JBP) InnovaCRAI	Tot el personal	Tot el personal	Semestral (JBP) Quan es produeixi la necessitat (InnovaCRAI)



5. Actuacions de millora en la comunicació interna

S'estableixen una sèrie d'actuacions per tal de millorar la comunicació interna:

- Reforçar la difusió del Pla de millora anual del CRAI.
- Respectar la periodicitat definida per a cada tipus de reunió.
- Publicar les actes de les reunions de l'equip de Direcció amb les/els caps de biblioteca en menys de quinze dies.
- Visita anual de la directora a tots els CRAI Biblioteques i unitats.
- Passar anualment l'enquesta de clima laboral entre el personal.
- Formar el personal en la gestió per processos i el mapa de processos, ja que la intranet s'organitza d'acord amb aquest mapa.

6. Avaluació del Pla

El Pla de comunicació interna s'avalua cada any tenint en compte els següents indicadors que formen part del quadre de comandament:

- A21-Q7 Nombre de reunions de l'equip de Direcció amb les/els caps de biblioteca
- A21-Q8 Comunicacions de Direcció, segmentat entre nombre de comunicacions i nombre de notícies
- A21-P4 Grau de satisfacció respecte de la comunicació amb els companys
- A21-P5 Grau de satisfacció respecte de la comunicació amb els superiors
- A24-Q1 Nombre de visites a la intranet