
PLA DE COMUNICACIÓ EXTERNA DEL CRAI DE LA UNIVERSITAT DE BARCELONA

Antecedents del Pla de comunicació externa

Per a l'elaboració d'aquest Pla de comunicació, s'ha partit dels documents següents:

- Pla de màrqueting del CRAI

El 2009 es va elaborar el primer Pla de màrqueting del CRAI, que fixava la missió i els objectius d'aquest Pla i [GRS1] constava d'un estudi dels segments de mercat, una anàlisi del producte i de l'entorn, els recursos necessaris i disponibles, l'estratègia a seguir, les campanyes previstes per a aquell any, el seguiment i l'avaluació. Des del 2015 aquest document s'anomena *Accions de màrqueting*, però el contingut és el mateix.

- 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 considerar com una àrea de millora fonamental «el anàlisis, evaluación, medición y revisión de las acciones relacionadas con la promoción y difusión de los servicios, como mecanismo para la mejora de dichas actividades y su orientación a las necesidades y expectativas de los usuarios».

- Enquestes de satisfacció

Les enquestes de satisfacció que emplen els usuaris des del 2007 proporcionen molta informació sobre la percepció que tenen del CRAI i de l'impacte de les campanyes i accions de difusió.

Justificació del Pla de comunicació externa

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

- Plans de millora

Com a resultat de l'última autoavaluació del CRAI, en el Pla de millora del CRAI del curs 2016-2017 es va detectar la necessitat de disposar d'un pla de comunicació externa.

- Mapa de processos

En el mapa de processos del CRAI, les accions de comunicació s'emmarquen dins el procés «Gestionar la comunicació externa, les relacions i les aliances». Aquest procés és clau; per tant, és necessari disposar d'un pla que asseguri l'assoliment de l'impacte desitjat augmentant la visibilitat dels recursos i serveis del CRAI i potenciant el contacte amb els usuaris.



Estructura del Pla de comunicació externa

GRUPS D'INTERÈS

<p>Usuaris de la comunitat universitària</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Professorat i investigadors (PDI) ✓ Personal d'administració i serveis (PAS) ✓ Estudiants: <ul style="list-style-type: none"> • De grau, màster i doctorat • Erasmus, Sèneca i d'altres convenis internacionals • De centres adscrits • D'altres programes (EIM, UdE, Els Juliols, ICE, Gaudir UB) ✓ Membres d'Alumni UB
<p>Proveïdors i aliats</p>	<p>Aliats:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Altres unitats de la UB: <ul style="list-style-type: none"> • Comunicació • Entorns Web • Imatge Corporativa i Màrqueting • Informàtica de Docència • Informàtica de Gestió • Informàtica de Recerca • Publicacions i Edicions • Servei d'Organització i Qualitat ✓ Parc Científic de Barcelona ✓ Fundació Bosch i Gimpera ✓ CSUC ✓ REBIUN

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Biblioteques (públiques, de museus...) ✓ Centres de recerca <p>Proveïdors:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Editors i distribuïdors bibliogràfics ✓ D'equipament informàtic ✓ D'equipament general i mobiliari ✓ De material fungible ✓ Impressors de material de màrqueting
Govern	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Estat ✓ Generalitat ✓ UB
Societat	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Usuaris externs en general ✓ Alumnat preuniversitari ✓ Museus i institucions culturals

CANALS DE COMUNICACIÓ

Comunicació oral/personal	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Atenció des dels taulells ✓ Atenció telefònica ✓ Visites guiades ✓ Cursos de formació ✓ Grups focals ✓ Comissió de Biblioteca delegada del Consell de Govern de la UB ✓ Comissions d'usuaris o biblioteques de les facultats ✓ Esdeveniments (presentacions, congressos i conferències, exposicions, concursos...)
Comunicació impresa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Material de màrqueting i material de formació (díptics, guies, postals, punts de llibre, cartells...) ✓ Altre material de màrqueting ✓ Senyalització
Comunicació electrònica	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Web del CRAI: <ul style="list-style-type: none"> • Accés als recursos i serveis • Guies i tutorials • Notícies • Novetats bibliogràfiques • Dipòsits digitals • Marc normatiu (Pla estratègic, carta de serveis...)

	<ul style="list-style-type: none"> • Memòries anuals ✓ Correu electrònic ✓ Xarxes socials i blogs ✓ Pantalles informatives ✓ S@U (preguntes, queixes i suggeriments) ✓ Acords i convenis
Mitjans de comunicació	<ul style="list-style-type: none"> ✓ UBtv ✓ Televisió ✓ Premsa ✓ Ràdio
Bústies de suggeriments i queixes	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Bústies físiques dels CRAI Biblioteques

TIPOLOGIA DELS MISSATGES

- ✓ Operativa i funcional (temes relacionats amb el funcionament dels CRAI Biblioteques i unitats des dels taulells, telèfons, notícies, xarxes...)
- ✓ Informativa-formativa (cursos de formació, visites, guies, manuals...)
- ✓ Informativa-corporativa (Pla estratègic, carta de serveis, memòries, estadístiques, enquestes...)
- ✓ Informativa-inductiva (campanyes de difusió per tots els canals)

El missatge que donem, a més:

- ✓ Ha de ser positiu.
- ✓ Ha de ser adient d'acord amb el grup d'interès al qual s'adreça.
- ✓ Ha d'incidir en el valor afegit del recurs, servei, instal·lació o activitat.
- ✓ Ha de valorar les opinions prèvies dels usuaris.

Per elaborar el missatge, hem de fer servir les eines i procediments que tenim a l'abast:

- ✓ Manual d'identitat corporativa (el de la UB més el logotip propi)
- ✓ Marc normatiu del CRAI
- ✓ Instruccions de la intranet

Per decidir què comunicar i com comunicar-ho, hem de tenir en compte:

- ✓ Pla (i/o accions) de màrqueting
- ✓ Plans de millora
- ✓ Resultats de les enquestes i S@U (preguntes, queixes i suggeriments)
- ✓ Anàlisi d'estadístiques



TEMES CLAU

<i>Tema clau</i>	<i>Grups d'interès</i>	<i>Tipologia del missatge</i>	<i>Canals</i>	<i>Indicadors</i>
Posicionament global del CRAI	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunitat universitària ✓ Aliats ✓ Societat 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informativa-inductiva ✓ Informativa-corporativa 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Web del CRAI ✓ Xarxes socials i blog ✓ Notícies ✓ S@U ✓ Acords i convenis ✓ Taulells ✓ Visites guiades ✓ Cursos de formació ✓ Comissió de Biblioteca delegada del Consell de Govern de la UB ✓ Comissions d'usuaris o biblioteques de les facultats ✓ Esdeveniments (exposicions, congressos...) ✓ Mitjans de comunicació ✓ Material de màrqueting 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Grau de satisfacció amb la informació i difusió dels serveis que ofereix el CRAI, segmentat en PDI i estudiants [A12-P1] ✓ Grau de satisfacció dels estudiants respecte del CRAI [A13-P1] ✓ Grau de satisfacció del PDI respecte del seu CRAI Biblioteca [A13-P2] ✓ Nombre de consultes rebudes, segmentades per tipologia d'usuari i tipologia de consulta [A31-Q1] ✓ Nombre de queixes, suggeriments i agraïments rebuts, segmentats per tipologia d'usuari i tipologia de consulta [A31-Q2] ✓ Nombre de visites a les pàgines del web, segmentades per tipologia d'accés (des d'ordinadors de la UB i des d'ordinadors de fora de la UB) [DB-Q4] ✓ Nombre de campanyes de màrqueting i difusió realitzades, segmentades en xarxes socials, web i material gràfic [A12-Q1]



<i>Tema clau</i>	<i>Grups d'interès</i>	<i>Tipologia del missatge</i>	<i>Canals</i>	<i>Indicadors</i>
Objectius, reglaments i normatives del CRAI	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunitat universitària ✓ Societat ✓ Govern 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informativa-corporativa ✓ Operativa i funcional ✓ Informativa-inductiva 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Web del CRAI ✓ Xarxes socials i blog ✓ Notícies ✓ Taulells ✓ Marc normatiu (pla estratègic, carta de serveis...) ✓ Memòries ✓ Comissió de Biblioteca delegada del Consell de Govern de la UB ✓ Comissions d'usuaris o biblioteques de les facultats ✓ Acords i convenis ✓ Material de màrqueting ✓ Senyalització 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nombre de campanyes de màrqueting i difusió realitzades, segmentades en xarxes socials, web i material gràfic [A12-Q1] ✓ Grau de satisfacció amb la informació i difusió dels serveis que ofereix el CRAI, segmentat en PDI i estudiants [A12-P1] ✓ Grau de satisfacció dels estudiants respecte del CRAI [A13-P1] ✓ Grau de satisfacció del PDI respecte del seu CRAI Biblioteca [A13-P2] ✓ Nombre de consultes rebudes, segmentades per tipologia d'usuari i tipologia de consulta [A31-Q1] ✓ Nombre de queixes, suggeriments i agraïments rebuts, segmentats per tipologia d'usuari i tipologia de consulta [A31-Q2]
Espais, horaris, vacances, esdeveniments...	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunitat universitària ✓ Societat 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Operativa i funcional ✓ Informativa-inductiva 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Web del CRAI ✓ Xarxes socials i blog ✓ Notícies ✓ Taulells ✓ Material de màrqueting ✓ Senyalització ✓ Pantalles informatives ✓ S@U 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Grau de satisfacció amb la informació i difusió dels serveis que ofereix el CRAI, segmentat en PDI i estudiants [A12-P1] ✓ Grau de satisfacció dels estudiants respecte del CRAI [A13-P1] ✓ Grau de satisfacció del PDI respecte del seu CRAI Biblioteca [A13-P2] ✓ Nombre de consultes rebudes, segmentades per tipologia d'usuari i tipologia de consulta [A31-Q1]



<i>Tema clau</i>	<i>Grups d'interès</i>	<i>Tipologia del missatge</i>	<i>Canals</i>	<i>Indicadors</i>
				<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nombre de queixes, suggeriments i agraïments rebuts, segmentats per tipologia d'usuari i tipologia de consulta [A31-Q2]
Patrimoni més col·leccions físiques i electròniques	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunitat universitària ✓ Proveïdors i aliats ✓ Societat 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informativa-inductiva 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Web del CRAI ✓ Xarxes socials i blog ✓ Notícies ✓ Taulells ✓ Material de màrqueting ✓ Pantalles informatives ✓ S@U ✓ Dipòsits digitals ✓ Esdeveniments 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nombre d'exposicions realitzades: pròpies (presencials i virtuals) i en col·laboració [A12-Q5] ✓ Percentatge d'exposicions virtuals respecte del total d'exposicions pròpies [A12-Q6] ✓ Nombre de visites a les exposicions virtuals [A12-Q9] ✓ Grau de satisfacció amb les exposicions virtuals [A12-P4] ✓ Volum de finançament extern captat, segmentat en OCLC, Apadrina, departaments i facultats, marxandatge i altres ingressos [A12-Q8] ✓ Nombre d'accessos als repositoris UB, segmentats en DD-UB i BiPaDi [A321-Q1] ✓ Nombre de campanyes de màrqueting i difusió realitzades, segmentades en xarxes socials, web i material gràfic [A12-Q1]
Recursos i serveis (serveis generals i serveis de suport a la recerca i a la docència)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunitat universitària ✓ Proveïdors i aliats 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Operativa i funcional ✓ Informativa-formativa ✓ Informativa-inductiva 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Web del CRAI ✓ Xarxes socials i blog ✓ Notícies ✓ Taulells ✓ Material de màrqueting ✓ Pantalles informatives 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nombre de serveis nous i/o modificats [A13-Q1] ✓ Nombre de visites a les pàgines del web, segmentades per tipologia d'accés (des d'ordinadors de la UB i des d'ordinadors de fora de la UB) [DB-Q4]



<i>Tema clau</i>	<i>Grups d'interès</i>	<i>Tipologia del missatge</i>	<i>Canals</i>	<i>Indicadors</i>
			<ul style="list-style-type: none"> ✓ S@U ✓ Dipòsits digitals ✓ Guies i tutorials ✓ Senyalització ✓ Visites guiades ✓ Cursos de formació ✓ Grups focals 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Percentatge d'assistents als cursos de formació d'usuari, segmentats per tipologia de formació [A323-Q1] ✓ Grau de satisfacció amb la informació i difusió dels serveis que ofereix el CRAI, segmentat en PDI i estudiants [A12-P1] ✓ Grau de satisfacció dels estudiants respecte del CRAI [A13-P1] ✓ Grau de satisfacció del PDI respecte del seu CRAI Biblioteca [A13-P2] ✓ Nombre de consultes rebudes, segmentades per tipologia d'usuari i tipologia de consulta [A31-Q1] ✓ Nombre de queixes, suggeriments i agraïments rebuts, segmentats per tipologia d'usuari i tipologia de consulta [A31-Q2] ✓ Nombre de consultes rebudes, segmentades per tipologia d'usuari i tipologia de consulta [A31-Q1]
Accions de cooperació (Recicla Cultura...)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunitat universitària ✓ Societat ✓ Aliats 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informativa-inductiva 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Web del CRAI ✓ Xarxes socials i blog ✓ Material de màrqueting ✓ Pantalles informatives ✓ Esdeveniments 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nombre de campanyes realitzades pel CRAI en col·laboració amb institucions de caràcter social [A12-Q7] ✓ Nombre d'organitzacions en les quals participa el CRAI, segmentades per tipologia: socials i professionals (PE 3.1) [A12-Q3]



<i>Tema clau</i>	<i>Grups d'interès</i>	<i>Tipologia del missatge</i>	<i>Canals</i>	<i>Indicadors</i>
				<ul style="list-style-type: none">✓ Nombre de projectes amb participació del CRAI, segmentats en UB, nacionals i internacionals (PE 3.1) [A12-Q4]✓ Grau de satisfacció amb la participació del CRAI en organitzacions alienes (PE 3.1.) (Enquesta PAS-CRAI) [A12-P2]✓ Grau de satisfacció amb la participació del CRAI en projectes nacionals i internacionals (PE 3.1) (Enquesta PAS-CRAI) [A12-P3]