

Quadre de comandament del CRAI, curs 2016-17

	Carta de serveis
	Pla ACCIO 2018
	Pla de comunicació interna
	Pla de comunicació externa
	Pla de foment creativitat

Procés	Responsable de procés	Tipus dada/indicador	Dada/indicador	Codi dada/indicador
A1 PLANIFICAR				
A11 Desenvolupar i comunicar l'estratègia	Direcció	QUANTITAT	Percentatge d'assoliment dels objectius del Pla Estratègic	A11-Q1
			Percentatge del pressupost de la UB assignat al CRAI	A11-Q2
			Cost anual del CRAI (directe + indirecte)	A11-Q3
		QUALITAT PERCEBUDA	Coneixes la missió, la visió i els valors del CRAI? (Enquesta PAS-CRAI)	A11-P1
			Coneixes els objectius estratègics del PE Acció 2018 (Enquesta PAS-CRAI)	A11-P2
A12 Gestionar la comunicació externa	Direcció	QUANTITAT	Nombre de campanyes de màrqueting i difusió realitzades, segmentades en xarxes socials, web, materials i pantalles digitals	A12-Q1
			Nombre de visites rebudes al CRAI	A12-Q2
			Nombre d'organitzacions en les quals participa el CRAI segmentades per tipologia: socials i professionals (PE 3.1.)	A12-Q3
			Nombre de projectes amb participació del CRAI, segmentats en: UB, nacionals i internacionals (PE 3.1)	A12-Q4
			Nombre d'exposicions realitzades: pròpies (presencials i virtuals) i en col·laboració	A12-Q5
			Percentatge d'exposicions pròpies virtuals respecte de les presencials	A12-Q6
			Nombre de campanyes realitzades pel CRAI en col·laboració amb institucions de caire social	A12-Q7
			Volum de finançament extern captat segmentat en: OCLC, Apadrina, departaments i facultats, marxandatge i altres ingressos	A12-Q8
			Nombre de visites a les exposicions virtuals	A12-Q9
			Índex klout	A12-Q10
		QUALITAT PERCEBUDA	Grau de satisfacció de la informació i difusió dels serveis que ofereix el CRAI segmentat en: PDI i estudiants	A12-P1
			Grau de satisfacció de la participació del CRAI en organitzacions alienes (PE 3.1.) (Enquesta PAS-CRAI)	A12-P2
			Grau de satisfacció de la participació del CRAI en projectes nacionals i internacionals (PE 3.1.) (Enquesta PAS-CRAI)	A12-P3
			Grau de satisfacció amb les exposicions virtuals	A12-P4
A13 Planificar i desenvolupar l'oferta de serveis	Direcció	QUANTITAT	Nombre de serveis nous i/o modificats	A13-Q1
		QUALITAT PERCEBUDA	Grau de satisfacció respecte del CRAI segmentat en estudiants i PDI	A13-P1
A14 Desplegar polítiques i desenvolupar sistemes de gestió	Direcció	QUALITATIU	Evolució de l'estat del document de política de gestió de la col·lecció (PE 2.3)	
		QUANTITAT	Nombre de fitxes de descripció de processos elaborades (PE 4.1)	Assolit
			Nombre de procediments normalitzats i revisats (PE 4.1)	A14-Q1
		QUALITAT PERCEBUDA	Grau de satisfacció pel que fa al model de gestió per processos (PE 4.1) (Enquesta PAS-CRAI)	A14-P1
			Grau de satisfacció respecte de l'accés als procediments de la intranet (Enquesta PAS-CRAI)	A14-P2
Quan llegeixes un procediment, la comprensió del contingut et permet aplicar-lo a la teva feina? (PE 4.1) (Enquesta PAS-CRAI)	A14-P3			
A2 DOTAR-SE DE RECURSOS				
A21 Gestionar i administrar l'equip humà	Unitat d'Administració	QUALITATIU	Estat del pla operacional del CRAI (PE 5.1)	
		QUANTITAT	Percentatge de personal temporal respecte al total de personal del CRAI	A21-Q1
			Percentatge de persones formades respecte al total de la plantilla del CRAI	A21-Q2
			Percentatge de personal del CRAI que ha participat en grups de treball o millora respecte del total de la plantilla, segmentats en: participació en grups de millora o responsabilitat, i participació global (grups o responsabilitat + puntual) i dins de cada grup en comandaments i no comandaments	A21-Q3
			Ràtio entre cursos de formació realitzats i els cursos sol·licitats pel CRAI (PE 5.2)	A21-Q4
			Nombre de participants a les Jornades de Bones pràctiques, segmentat en ponents i assistents	A21-Q5
			Nombre de persones participants en intercanvis desglossat entre bibliotecaris, tècnics i administratius	A21-Q6
			Nombre de reunions de l'equip de Direcció amb les/els caps de biblioteca	A21-Q7
			Comunicacions de Direcció segmentat en nombre de comunicacions i nombre de notícies	A21-Q8
		QUALITAT PERCEBUDA	Grau de satisfacció respecte de les possibilitats de formació (Enquesta PAS-CRAI)	A21-P1
			Grau de satisfacció respecte de les possibilitats de promoció (Enquesta PAS-CRAI)	A21-P2
			Grau de satisfacció respecte al teu desenvolupament professional (Enquesta PAS-CRAI)	A21-P3
			Grau de satisfacció respecte a la comunicació amb els companys (Enquesta PAS-CRAI)	A21-P4
			Grau de satisfacció respecte a la comunicació amb els superiors (Enquesta PAS-CRAI)	A21-P5
			Grau de satisfacció respecte a la participació en grups de treball o de millora (Enquesta PAS-CRAI)	A21-P6
			Grau de satisfacció respecte al pla de formació específic del CRAI (PE 5.2) (Enquesta PAS-CRAI)	A21-P7
			Grau de satisfacció respecte a la formació rebuda (Enquesta Formació PAS-UB)	A21-P8

Procés	Responsable de procés	Tipus dada/indicador	Dada/indicador	Codi dada/indicador		
			Grau de satisfacció del personal respecte el lideratge (Enquesta PAS-CRAI, mitjana apartat LIDERATGE)	A21-P9		
			Grau de satisfacció dels assistents a les Jornades de Bones Pràctiques	A21-P10		
			Grau de satisfacció amb el cap immediat respecte del suport que ofereix en les accions individuals o d'equip per introduir millores.	A21-P11		
			Grau de satisfacció pel fet de pertànyer al CRAI	A21-P12		
		COST	Despesa del CRAI en formació, segmentat per tipologia (Interna i Externa)	A21-C1		
A22 Administrar els serveis generals, les infraestructures, els equipaments i els materials	Unitat d'Administració	QUANTITAT	Nombre d'accions de millora dels espais realitzades (PE 1.1)	A22-Q1		
			Ràtio de punts de lectura i punts de connexió a la xarxa elèctrica en tots els CRAI Biblioteques (PE 1.1)	A22-Q2		
			Nombre de kg recollits de paper i cartró	A22-Q3		
			Nombre de punts de reciclatge existents en els diferents CRAI Biblioteques segmentat en: paper/cartró, envasos, vidre, tòners, taps i piles	A22-Q4		
			Ràtio d'estudiants potencials (exclosos IL3 i Programes d'intercanvi acollits) per lloc de lectura	A22-Q5		
		QUALITAT PERCEBUDA	Grau de satisfacció dels estudiants amb els espais dels CRAI Biblioteques	A22-P1		
			Grau de satisfacció dels estudiants respecte de les sales de treball en grup	A22-P2		
			Grau de satisfacció dels estudiants amb la disponibilitat de punts de connexió (PE 1.1)	A22-P3		
			Nombre de queixes sobre els espais segmentat en: soroll, llum, i equipaments (PE 1.1).	A22-P4		
			Nombre de suggeriments sobre els espais segmentat en: soroll, llum, i equipaments	A22-P5		
			Nombre d'agraïments sobre els espais segmentat en: soroll, llum, i equipaments	A22-P6		
A23 Facilitar les tecnologies de la informació i la comunicació	Unitat de Projectes	QUANTITAT	Nombre total d'ordinadors segmentat per tipologia de maquinari i per tipologia d'ús	A23-Q1		
			Nombre de programari usat en el CRAI segmentat per tipologia de procedència: UB, CSUC i CRAI	A23-Q2		
			Nombre d'eines que intervenen en la gestió integral dels recursos d'informació (PE 4.2)	A23-Q3		
		QUALITAT TÈCNICA	Nombre d'incidències adreçades al PAU segmentat per CRAI Biblioteques/unitats	A23-QT1		
		QUALITAT PERCEBUDA	Grau de satisfacció dels estudiants respecte a la disponibilitat d'ordinadors	A23-P1		
			Grau de satisfacció respecte dels mitjans disponibles per desenvolupar la teva feina (ordinador i programes informàtics) (Enquesta PAS-CRAI)	A23-P2		
			Grau de satisfacció respecte de la rapidesa amb que els responsables de TIC solucionen les incidències que dificulten el desenvolupament de les teves tasques (Enquesta PAS-CRAI)	A23-P3		
			Grau de satisfacció respecte del software/sistema integrat de gestió de la biblioteca on treballes (PE 4.2) (Enquesta PAS-CRAI)	A23-P4		
			Nombre de queixes rebudes respecte a les tecnologies de la informació i la comunicació	A23-P5		
			Nombre de suggeriments rebuts respecte a les tecnologies de la informació i la comunicació	A23-P6		
			Nombre d'agraïments rebuts respecte a les tecnologies de la informació i la comunicació	A23-P7		
		A24 Gestionar la documentació interna	Unitat de Serveis als Usuaris	QUANTITAT	Nombre de sessions a la intranet	A24-Q1
				QUALITAT PERCEBUDA	Grau de satisfacció amb la intranet del CRAI (Enquesta PAS-CRAI)	A24-P1
Quan dubtes sobre el desenvolupament d'un determinat procés, consultes la documentació existent (manuals, procediments, etc.)? (Enquesta PAS-CRAI)	A24-P2					
Grau de satisfacció amb la informació disponible per desenvolupar les teves tasques (Enquesta PAS-CRAI)	A24-P3					
Nombre de queixes rebudes respecte a l'accés a la documentació	A24-P4					
Nombre de suggeriments rebuts respecte a l'accés a la documentació	A24-P5					
Nombre d'agraïments rebuts respecte a l'accés a la documentació	A24-P6					
A25 Administrar els recursos econòmics	Unitat d'Administració	QUANTITAT	Despesa anual en recursos d'informació segmentat en: monografies (paper i electrònic), revistes (paper i electrònic) i bases de dades	A25-Q1		
			Percentatge d'ajustament del pressupost assignat	A25-Q2		
			Despesa anual en recursos d'informació per usuari potencial	A25-Q3		
A3 LLIURAR SERVEIS PER A LA DOCÈNCIA, L'APRENENTATGE I LA INVESTIGACIÓ						
A31 Atendre l'usuari i assegurar satisfacció	Unitat de Serveis als Usuaris	QUANTITAT	Nombre de consultes rebudes segmentat per tipologia d'usuari i tipologia de consulta	A31-Q1		
			Nombre de queixes, suggeriments i agraiments rebuts segmentats per tipologia d'usuari i tipologia de consulta	A31-Q2		
		QUALITAT PRECEBUDA	Grau de satisfacció del PDI respecte del S@U, Servei d'Atenció als Usuaris	A31-P1		
			Grau de satisfacció del PDI respecte l'atenció del personal del teu CRAI Biblioteca	A31-P2		
			Grau de satisfacció dels estudiants respecte la disposició del personal a resoldre dubtes	A31-P3		
			Nombre de queixes rebudes respecte a l'atenció a l'usuari	A31-P4		
			Nombre de suggeriments rebuts respecte a l'atenció a l'usuari	A31-P5		
			Nombre d'agraïments rebuts respecte a l'atenció a l'usuari	A31-P6		
			TEMPS 1/2 DE LLIURAMENT	Percentatge de queixes, suggeriments i agraiments contestats en el termini establert en relació amb el total	A31-T1	
A32 Gestionar serveis per a la docència, l'aprenentatge, i la investigació						
A321 Facilitar l'accés	Unitat de	QUANTITAT	Nombre d'accessos als repositoris UB, segmentats en: DD-UB i BiPaDi	A321-Q1		
			Volum de descàrregues a la Biblioteca Digital segmentat en: llibres, revistes i bases de dades (de pagament)	A321-Q2		
			Ràtio entre les descàrregues de la Biblioteca Digital i els investigadors potencials	A321-Q3		
			Nombre d'accessos des de la interfície de l'eina de descobriment (Nota: mentre no la tinguem, mantindrem la dada: Nombre de cerques al catàleg des d'ordinadors UB i des de fora)	A321-Q4		
			Percentatge d'ús del SIRE segmentat per tipologia d'usuari ponderats	A321-Q5		
			Nombre d'eines de que disposa l'usuari per accedir als recursos d'informació del CRAI (PE 4.2)	A321-Q6		

Procés	Responsable de procés	Tipus dada/indicador	Dada/indicador	Codi dada/indicador			
als recursos d'informació	Projectes		Nombre de visites a les pàgines del web segmentat entre ordinadors UB i fora UB	A321-Q7			
		QUALITAT PERCEBUDA	Grau de satisfacció respecte l'accés als recursos d'informació electrònics segmentat entre PDI i estudiants (PE 4.2 i PE 1.2)	A321-P1			
			Grau de satisfacció del PDI respecte del catàleg de la UB (PE 2.2) (Nota: quan tinguem el discovery desapareixerà aquesta pregunta perquè estarà inclosa a Grau de satisfacció respecte l'accés als recursos d'informació)	A321-P2			
			Coneixes el portal BiPaDi del CRAI? (PE 2.1) (Enquesta PDI)	A321-P3			
			Nombre de queixes relacionades amb l'accés als recursos d'informació	A321-P4			
			Nombre de suggeriments relacionats amb l'accés als recursos d'informació	A321-P5			
			Nombre d'agraïments relacionats amb l'accés als recursos d'informació	A321-P6			
A322 Gestionar el préstec (documents, equipaments)	Unitat de Serveis als Usuaris	QUANTITAT	Percentatge de transaccions fetes des de "El meu compte", segmentat en renovacions de documents i reserves de sales de treball (PE 1.2)	A322-Q1			
			Nombre de préstecs i renovacions, segmentat per tipologia d'usuari i per tipologia de materials	A322-Q2			
			Nombre de préstecs PUC segmentats en: documents UB i documents CSUC	A322-Q3			
			Nombre de peticions de PI, segmentat per tipologia d'usuari (UB, REBIUN i altres) i materials	A322-Q4			
			Ràtio entre el total de préstecs i renovacions i el total d'usuaris que han fet ús del servei	A322-Q5			
			Percentatge d'usuaris que han usat el servei de préstec respecte al total d'usuaris amb dret a préstec	A322-Q6			
		QUALITAT PERCEBUDA	Grau de satisfacció amb el servei de préstec segmentat entre estudiants i PDI (PE 1.2)	A322-P1			
			Nombre de queixes rebudes en relació al servei de préstec	A322-P2			
			Nombre de suggeriments rebuts en relació al servei de préstec	A322-P3			
			Nombre d'agraïments rebuts en relació al servei de préstec	A322-P4			
		TEMPS 1/2 DE LLIURAMENT	Percentatge de peticions de préstec interbibliotecari servides en menys de sis dies	A322-T1			
		A323 Donar suport a la docència	Unitat de Docència	QUANTITAT	Formació d'usuaris programada, a mida i reglada segmentada en hores, cursos i assistents	A323-Q1	
					Volum de peticions de suport a la docència ateses, segmentat per via de consulta, tipus d'usuari i tipologia de consulta	A323-Q4	
					Volum de serveis TAC TIC per millorar l'autosuficiència segmentat en nombre de peticions autoformatives de materials docents i nombre de cursos amb tutoria oferts (PE 1.2.)	A323-Q5	
Volum de suport als usuaris en tecnologia educativa mitjançant TAC TIC, segmentat en nombre d'accions formatives i nombre d'eines o recursos elaborats (PE 1.3)	A323-Q6						
QUALITAT PERCEBUDA	Grau de satisfacció dels usuaris respecte de la formació rebuda reflectit en les enquestes de satisfacció realitzades després de les sessions i els tallers			A323-P1			
	Grau de satisfacció del PDI amb la formació impartida pel personal bibliotecari dins d'hores de docència (formació reglada)			A323-P2			
	Grau de satisfacció del PDI i estudiants amb el suport del CRAI al Campus Virtual			A323-P3			
	Grau de satisfacció del PDI amb el suport a la docència			A323-P4			
	Coneixes el portal TAC TIC del CRAI? (PE 1.2) (Enquesta PDI)			A323-P5			
	Grau de satisfacció del PDI amb TAC TIC segmentat entre el portal, el suport i assessorament en eines, els materials docents elaborats, l'autoformació sobre eines i les accions formatives sobre eines (PE 1.2 i 1.3)			A323-P6			
	Nombre de queixes rebudes relacionades amb el suport a la docència (inclou formació d'usuaris)			A323-P7			
	Nombre de suggeriments rebuts relacionats amb el suport a la docència (inclou formació d'usuaris)			A323-P8			
	Nombre d'agraïments rebuts relacionats amb el suport a la docència (inclou formació d'usuaris)			A323-P9			
	A324 Donar suport a la recerca			Unitat de Recerca	QUALITATIU	Evolució de l'elaboració i aprovació per la UB del Pla de gestió de les dades de la recerca (PE 1.4)	
					QUANTITAT	Nombre de peticions d'assessorament i suport a la recerca ateses	A324-Q1
						Percentatge de publicació al DD-UB respecte a la producció científica anual del GREC (PE 1.4)	A324-Q2
						Percentatge de visibilitat (al DD-UB) de la producció dels centres i instituts de recerca de la UB (PE 1.4)	A324-Q3
						Percentatge de participació del PDI amb currículum actiu en el GREC que està al Portal de la Recerca del CSUC (PE 1.4)	A324-Q4
						Percentatge de tesis doctorals als autors de les quals s'ha donat suport respecte al nombre total de tesis llegides a la UB	A324-Q5
QUALITAT PERCEBUDA		Grau de satisfacció del PDI respecte el suport a la recerca	A324-P1				
		Grau de satisfacció del PDI amb la visibilitat de la producció científica de la UB al DD-UB (PE 1.4)	A324-P2				
		Coneixes la possibilitat de tenir la producció dels centres i instituts de recerca de la UB al DD-UB? (PE 1.4) (abans grups de recerca consolidats) (Enquesta PDI)	A324-P3				
		Grau de satisfacció del PDI amb la visibilitat dels centres i instituts de recerca de la UB al DD-UB? (PE 1.4) (abans grups de recerca consolidats) (Enquesta PDI)	A324-P4				
	Coneixes el portal de la Recerca del CSUC? (PE 1.4) (Enquesta PDI)	A324-P5					
Grau de satisfacció del PDI respecte del Portal de la Recerca del CSUC (PE 1.4)	A324-P6						
Creus necessària l'existència d'un servei de gestió de les dades de la recerca? (PE 1.4) (Enquesta PDI)	A324-P7						
Nombre de queixes rebudes relacionades amb el suport a la recerca	A324-P8						
Nombre de suggeriments rebuts relacionats el suport a la recerca	A324-P9						
Nombre d'agraïments rebuts relacionats el suport a la recerca	A324-P10						
A3 LLIURAR SERVEIS PER A LA DOCÈNCIA, L'APRENENTATGE I LA INVESTIGACIÓ							
A33 Gestionar recursos d'informació							
		QUANTITAT	Volum anual de recursos d'informació adquirits amb pressupost del CRAI, segmentats per tipologia de recurs: monografies, revistes, bases de dades i altres	A331-Q1			

Procés	Responsable de procés	Tipus dada/indicador	Dada/indicador	Codi dada/indicador
A331 Seleccionar, captar i adquirir	Unitat de Gestió de la Col·lecció		Percentatge de documents procedents de donatius seleccionats respecte al total de donatius rebuts	A331-Q2
		QUALITAT PERCEBUDA	Grau de satisfacció del PDI respecte a l'adaptació dels recursos d'informació a les teves necessitats (PE 2.3)	A331-P1
			Grau de satisfacció del PDI respecte a l'actualització dels recursos d'informació (PE 2.3)	A331-P2
			Grau de satisfacció dels estudiants respecte de la disponibilitat de la bibliografia recomanada pel professorat	A331-P3
			Nombre de queixes rebudes relacionades amb seleccionar, captar i adquirir recursos d'informació	A331-P4
			Nombre de suggeriments rebuts relacionats amb seleccionar, captar i adquirir recursos d'informació	A331-P5
			Nombre d'agraïments rebuts relacionats amb seleccionar, captar i adquirir recursos d'informació	A331-P6
COST	Ràtio del cost de les revistes electròniques i les descàrregues de revistes de pagament	A331-C1		
A332 Processar i descriure	Unitat de Procés Tècnic	QUANTITAT	Nombre de recursos d'informació processats i descrits l'any en curs segmentats per: catàleg (segmentat per procedència: compra CRAI, donatiu, reconversió o altres) i repositoris (repositoris consorciats –MDC-, propis –BiPaDi- i altres aplicacions UB -UBDOC, UBTV-).	A332-Q1
			Nombre de documents pendents de reconversió (PE 2.2)	A332-Q2
		QUALITAT PERCEBUDA	Nombre de queixes rebudes en relació a processar i descriure	A332-P1
			Nombre de suggeriments rebuts en relació a processar i descriure	A332-P2
	Nombre d'agraïments rebuts en relació a processar i descriure	A332-P3		
A333 Preservar i conservar	Unitat de Gestió de la Col·lecció	QUANTITAT	Nombre de recursos d'informació ubicats en els dipòsits digitals, segmentat per tipologia de dipòsit: DD-UB (segmentat per col·lecció: recerca, docència, institucional, mediateca, programari, dades, tesis i treballs alumnat). RCUB, MDC i BiPaDi (PE 3.2)	A333-Q1
			Nombre de documents de Patrimoni UB digitalitzats cada any (CEDI) (PE 2.1 i carta de serveis)	A333-Q2
			Nombre de documents restaurats a l'any en curs segmentat en: taller de restauració i biblioteques	A333-Q3
			Percentatge de monografies i revistes ubicats en dipòsits de descàrrega (Cervera i GEPA) en relació amb el total de la col·lecció impresa	A333-Q4
		QUALITAT PERCEBUDA	Grau de satisfacció del PDI amb els dipòsits institucionals de la UB segmentat entre patrimonials (BiPaDi) i de producció (RCUB i DD-UB) (PE 3.2 i PE 2.1)	A333-P1
			Nombre de queixes rebudes relacionades amb la preservació i conservació del fons	A333-P2
			Nombre de suggeriments rebuts relacionats amb la preservació i conservació del fons	A333-P3
	Nombre d'agraïments rebuts relacionats amb la preservació i conservació del fons	A333-P4		
A4 AVALUAR I REDIRIGIR				
A4 Avaluar i redirigir	Direcció	QUANTITAT	Grau d'assoliment del Pla de millora segmentat en Àrees de millora, Objectius PE, Accions avaluació EFQM i Carta de serveis	A4-Q1
		QUALITAT PERCEBUDA	Grau de satisfacció amb l'acceptació i implementació de propostes de millora en els procediments en que participes (Enquesta PAS-CRAI)	A4-P1
DADES BÀSIQUES D'ÚS I DE SERVEIS				
DADES BÀSIQUES D'ÚS, DE SERVEIS I DE GESTIÓ	Responsable de processos i qualitat	QUANTITAT	Nombre d'entrades als CRAI Biblioteques	DB-Q1
	Unitat d'Administració		Percentatge de persones amb reducció de jornada (benefici social) segmentat en cura d'un fill i edat	DB-Q2
	Responsable de processos i qualitat		Nombre d'usuaris potencials segmentat en grau, postgrau, propis, PDI, PAS, Alumni	DB-Q3
	Responsable de processos i qualitat (Biblioteques)		Superfície en m2	DB-Q5
	Unitat de Gestió de la Col·lecció		Nombre de llocs de lectura	DB-Q6
	Unitat de Procés Tècnic		Volum de recursos d'informació oferts en format digital segmentat en llibres-e, revistes-e i bases de dades	DB-Q7
	Unitat de Projectes		Volum de recursos d'informació oferts en format paper segmentat en monografies, audiovisuals, revistes i material no llibre	DB-Q8
	Responsable de processos i qualitat		Volum de recursos d'informació a Dipòsits Digitals UB segmentat en DD-UB, BiPaDi i RCUB	DB-Q9
			Volum total de recursos d'informació oferts	DB-Q10
			Pressupost UB	DB-Q11
			Nombre de punts de connexió a la xarxa elèctrica	DB-Q12
			Nombre de descàrregues de revistes-e de pagament	DB-Q13
			QUALITAT PERCEBUDA	Grau de satisfacció del PDI amb el web del CRAI