



Acord del Consell de Govern de 23 de febrer de 2012 pel qual s'aprova la reestructuració de l'SBiD com a resultat de la integració en el CRAI

PROPOSTA PER A LA INTEGRACIÓ DE L'SBiD AL CRAI

I. INTRODUCCIÓ

1. Objectius generals del projecte

El Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació (CRAI) és un entorn comú amb tots els serveis universitaris de suport a l'aprenentatge, la docència i la recerca relacionats amb la informació i les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) per a l'aprenentatge i el coneixement (TAC).

És un servei de suport a la docència i a l'aprenentatge i introdueix un nou model organitzatiu basat en la convergència i en la recerca de sinergies entre tots els serveis implicats: Servei de Biblioteca i Documentació (SBiD), Centre d'Atenció als Estudiants (CAE), Servei de Recursos Educatius (SREd), Institut de Ciències de l'Educació (ICE), Servei Lingüístic (SL) i Servei de Recursos Informàtics i TIC (SRIiTIC).

El Servei de Biblioteca i Documentació es configura com el servei nuclear en el desenvolupament del CRAI. Aquest rol principal que assumeix l'SBiD implica actualitzar l'organització de l'SBiD per adequar-la a aquesta nova finalitat. En aquest sentit, l'acció 130 del programa de govern 2011-2014 especifica com a objectiu:

Desenvolupar els CRAI i identificar l'SBiD com el seu servei nuclear, al voltant del qual altres unitats i serveis de la Universitat (ICE, SER, SL, SRI-TIC, CAE) hi aporten els recursos que completen i acaben de configurar el Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació.

Com a primer pas, el Consell de Govern del 21 de desembre de 2010 va aprovar revisar l'organització del Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació (CRAI). Amb aquest acord del Consell de Govern, el Servei de Biblioteca i Documentació s'integra totalment al CRAI.

La cap d'Àrea de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació assumeix també la direcció de l'SBiD i se substitueix el càrrec de cap de Servei de l'SBiD pel d'adjunt al cap d'Àrea de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació.

Per tal de revisar i actualitzar l'organització de l'SBiD i integrar el servei al CRAI, es proposa el Projecte núm. 7: integrar l'estructura de l'SBiD al CRAI, dins del Pla d'actuacions del CRAI per al 2011, el qual és assumit per la Gerència com a acció núm. 32 del Pla de millora de la gestió 2011, amb els següents objectius:

1. Analitzar i identificar les noves funcions que ha d'assumir la biblioteca universitària.
2. Revisar i actualitzar l'estructura actual de l'SBiD amb relació a les funcions que ha de desenvolupar en el nou entorn del CRAI.

En aquest projecte s'hi integra també la implantació progressiva de la descentralització de les adquisicions i del procés tècnic (catalogació) dels serveis centrals de l'SBiD als diferents CRAI de campus o, transitòriament, a les biblioteques ubicades en els centres. Aquesta implantació ja estava dissenyada des de 2010.



2. Metodologia de treball

Es constituí un equip de treball integrat per:

1. Esperança Manera, adjunta a la cap d'Àrea de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació.
2. José Luis González Ugarte, cap de la Secció de Continguts.
3. Montserrat Olivé, cap de la Secció d'Usuaris.
4. Susanna Garciapons, cap de la Biblioteca de Medicina i Ciències de la Salut.

Aquest equip està coordinat per Roser Lozano, cap d'Àrea de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació.

Els objectius bàsics d'aquest equip de treball han estat:

1. Identificar les funcions que la biblioteca universitària ha de desenvolupar en el nou entorn del CRAI.
2. Analitzar les funcions que ja s'estan duent a terme a l'SBiD i, en aquest cas, identificar el lloc de treball i les tasques que hi estiguin associades, tant en l'àmbit dels serveis tècnics centrals de l'SBiD com en els del CRAI de campus, o, transitòriament, en les biblioteques ubicades en els centres.
3. Identificar les noves funcions que cal assumir i formular-les mitjançant tasques concretes. Aquestes noves funcions s'han classificat segons que corresponguin a les seccions de suport i coordinació del CRAI o als CRAI de campus.
4. Adjudicar les diferents funcions i tasques a cada lloc de treball, tant en les seccions de suport i coordinació del CRAI com en els CRAI de campus.

II. Proposta de nova estructura de l'SBiD com a resultat de la seva integració al CRAI

Nova estructura de l'SBiD

Pel que fa a les seccions de suport i coordinació —fins ara denominades seccions tècniques o de serveis centrals—, se'n modifiquen les denominacions i les funcions per tal d'adaptar-les al nou context del CRAI.

Es mantenen les tres seccions que passen a denominar-se Secció de Recursos Documentals, Secció de Serveis als Usuaris i Secció d'Organització i Millora. La primera assumeix la responsabilitat del procés tècnic dels recursos documentals, del repositori i de la col·lecció; és a dir, la gestió interna (back office) del servei. La segona, els serveis i la formació dels usuaris; és a dir, la gestió externa (front office) del servei. I la tercera, l'elaboració d'estadístiques, la difusió, els plans de millora i les certificacions de qualitat; és a dir, la responsabilitat de la qualitat i millora de tot el servei a fi de respondre a les necessitats i expectatives dels usuaris.

Pel que fa a les biblioteques de campus, també experimenten una reestructuració important. Les places de coordinador de Biblioteca de Campus —transformades en places de coordinador de CRAI de campus, per acord del Consell de Govern del 21 de desembre de 2010— assumeixen noves funcions, per tal d'adaptar-se a l'estructura del CRAI.

D'altra banda, els caps d'àrea adscrits a les biblioteques de campus passen a denominar-se responsables i modifiquen les funcions que desenvolupen, per tal d'adaptar-se als nous llocs de treball de segon nivell, de caràcter tècnic, amb funcions específiques de caràcter transversal i també d'informació i assessorament en àmbits específics de coneixement. Se'n fixen tres per campus, els quals assumeixen en aquest context les responsabilitats de les seccions de suport i coordinació, i també les de bibliotecari referencialista: responsable de Recursos Documentals,



responsable de Formació d'Usuaris i Promoció de Serveis i responsable d'Informació i Préstec (vegeu l'organigrama 1). Es descentralitzen en els SBiD dels CRAI de campus l'adquisició de recursos informacionals i els processos tècnics necessaris per posar-los a disposició dels usuaris.

No obstant això, l'SBiD del CRAI del Campus Terres de l'Ebre i el del CRAI del Campus Vila-seca tenen una estructura adequada a llurs característiques específiques i recursos humans: un responsable de CRAI de campus sense llocs de treball de segon nivell (vegeu l'organigrama 2).

L'SBiD del CRAI del Campus Bellissens ofereix suport tècnic al del CRAI del Campus de Vila-seca i el del CRAI Campus Catalunya al centre del Baix Penedès.

Transitòriament, mentre el CRAI del Campus Bellissens no s'hagi implementat, es mantenen les biblioteques ubicades a la Facultat d'Economia i Empresa i a la Facultat de Medicina i Ciències de la Salut, així com els llocs de treball dels dos centres esmentats, els quals depenen orgànicament de la cap d'Àrea de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació (vegeu l'organigrama 3).

Integració de l'SBiD en el CRAI

La integració de tota l'estructura de l'SBiD en el CRAI permet que l'SBiD es configurei com el servei nuclear i bàsic en el desenvolupament del CRAI en dos nivells:

1. Assumeix la funció de suport i coordinació del CRAI.
2. En l'àmbit dels CRAI de campus, s'encarrega de la coordinació dels serveis als usuaris, tant dels serveis bibliotecaris com de les altres prestacions i recursos que completen i acaben de configurar el CRAI, per tal d'oferir als usuaris tots els serveis universitaris de suport a l'aprenentatge, la docència i la recerca relacionats amb la informació i les tecnologies de la informació (TIC) per a l'aprenentatge i el coneixement (TAC) de forma integrada i conjunta.

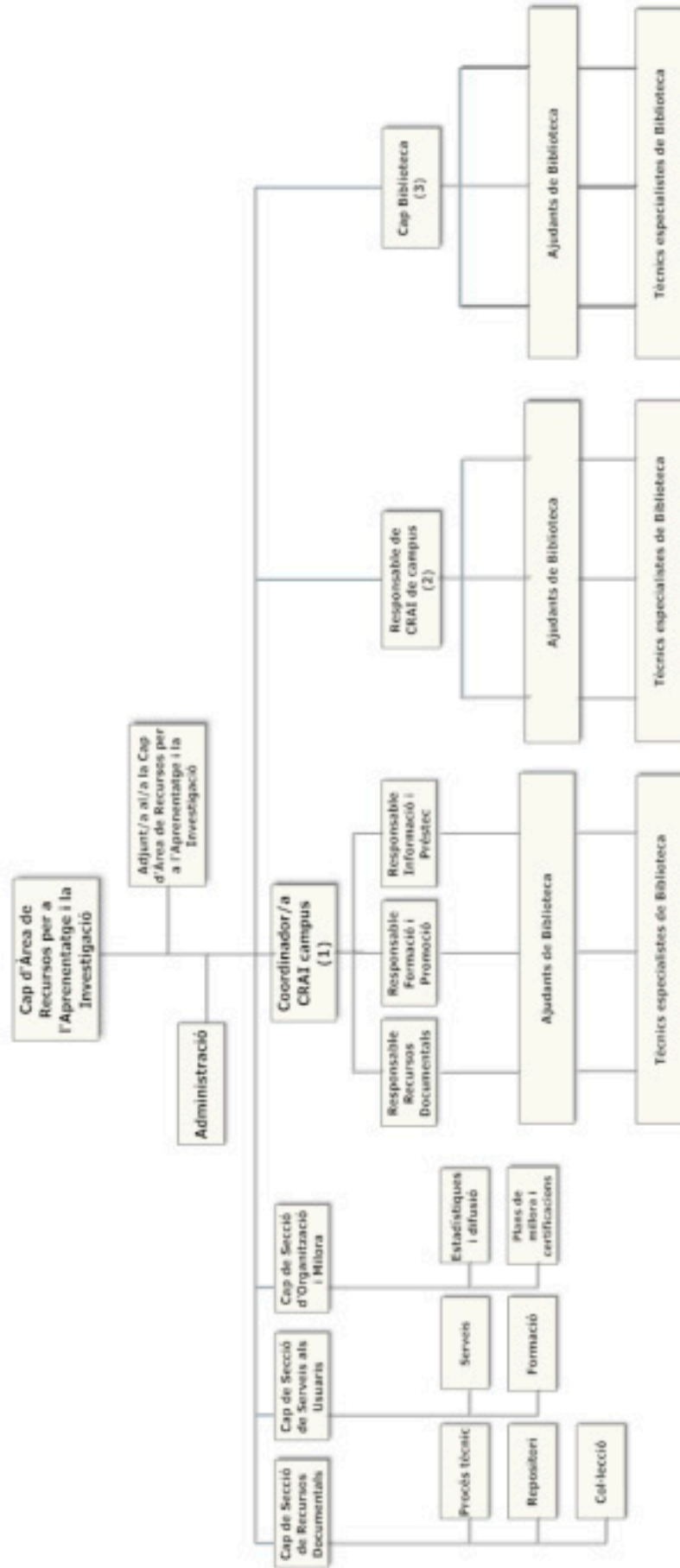
S'especifiquen també les relacions que, en aquest nou entorn del CRAI, han de tenir els altres serveis implicats en el seu desenvolupament —Centre d'Atenció als Estudiants (CAE), Servei de Recursos Educatius (SREd), Institut de Ciències de l'Educació (ICE), Servei Lingüístic (SL) i Servei de Recursos Informàtics i TIC (SRIi-TIC)—, tant amb el cap d'Àrea de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació, com amb els serveis de Punt d'Atenció a l'Usuari, Factoria i Espai d'Aprenentatge de Llengües, inclosos en el CRAI (vegeu l'organigrama 4).

Paral·lelament al que s'ha indicat en l'apartat anterior pel que fa a l'SBiD del CRAI del Campus Terres de l'Ebre i del CRAI del Campus Vila-seca, aquests dos CRAI mantenen una estructura específica, la qual cosa no significa que s'hagin d'oferir menys serveis als usuaris (vegeu l'organigrama 5).

Finalment cal indicar que aquesta reestructuració i integració de l'SBiD en el CRAI implica revisar el reglament de l'SBiD i substituir les comissions d'usuaris de l'SBiD per comissions d'usuaris de CRAI.



Reestructuració del Servei de Biblioteca i Documentació



Notes:

El Centre de Documentació Europea, que es troba a la Biblioteca ubicada a la Facultat d'Economia i Empresa, es regirà pel Conveni de col·laboració entre el Centre de Documentació Europea i la Universitat Rovira i Virgili.

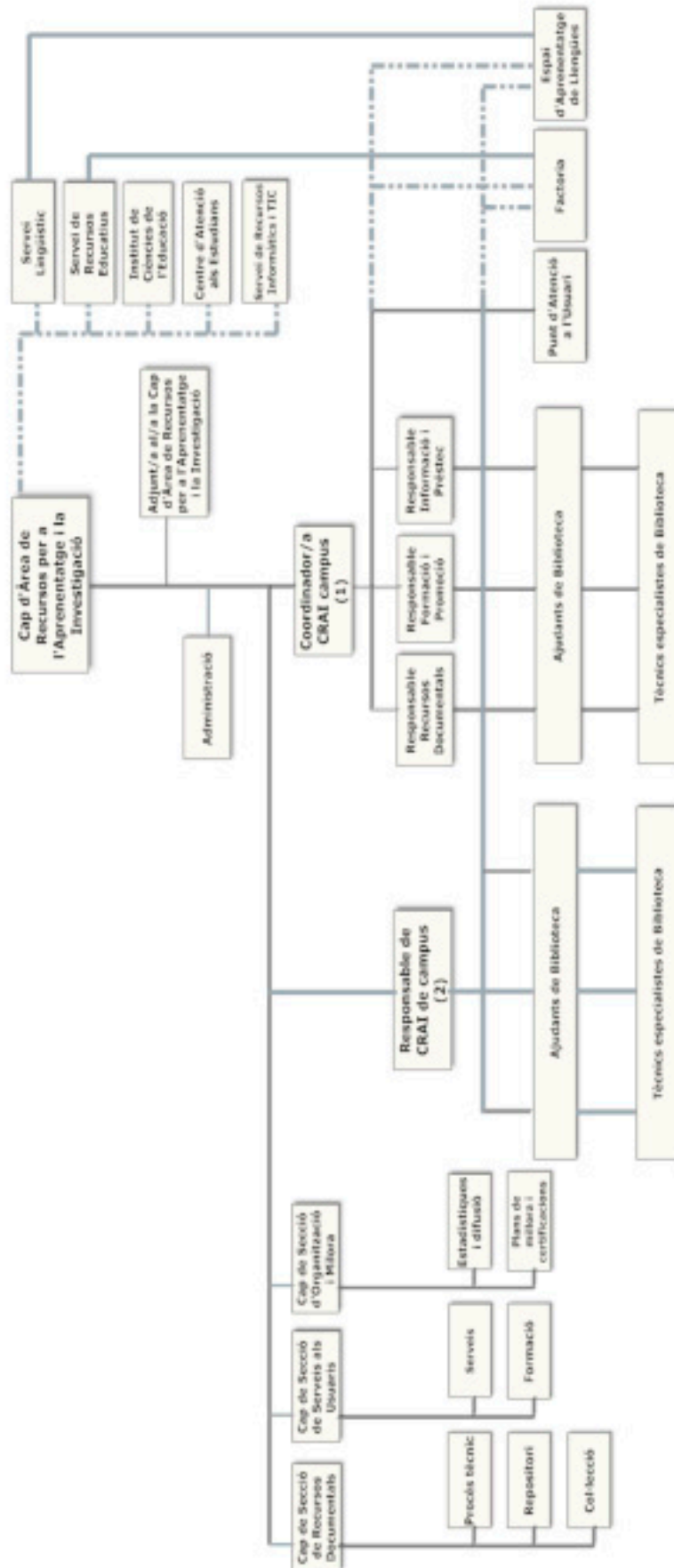
1: Campus Catalunya, Campus Sescelades i Campus Bellissens.

2: Campus Terres de l'Ebre i Campus Vila-seca.

3: Biblioteques ubicades a la Facultat d'Economia i Empresa i Medicina i Ciències de la Salut mentre no es construïxi el CRAI Campus Bellissens.



Integració del Servei de Biblioteca i Documentació al CRAI



Nota:

1: Campus Catalunya, Campus Sescelades i Campus Belliseens.

2: Campus Terres de l'Ebre i Campus Vila-seca.



III. SECCIONS DE SUPORT I COORDINACIÓ DEL CRAI

Les seccions de suport i coordinació del Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació es configuren a partir dels serveis tècnics de l'SBiD, que desapareixen com a tals i assumeixen noves funcions per tal de coordinar i donar suport al desplegament del CRAI.

Les seccions de suport i coordinació del CRAI tenen una dependència directa del cap d'Àrea de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació i, d'acord amb les seves directrius, són responsables de prestar serveis i recursos bibliotecaris al CRAI.

Per tal d'assolir, amb la màxima eficiència i qualitat, aquests objectius, es proposa que aquestes seccions de suport i coordinació del CRAI s'estructurin en tres seccions: Secció de Recursos Documentals, Secció de Serveis als Usuaris i Secció d'Organització i Millora.

Aquestes seccions de suport i coordinació continuen mantenint una competència plena en tot el que són directrius tècniques sobre serveis bibliotecaris; però a més donen suport a la resta de serveis implicats al CRAI, per tal d'afavorir i facilitar el desplegament de prestacions.

Seguint les pautes del cap d'Àrea de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació, les seccions de suport i coordinació al CRAI treballen transversalment, en col·laboració amb la resta de serveis implicats al CRAI (CAE, SRIiTIC, SRE, ICE, SL), a elaborar directrius, pautes i procediments de treball, pel que fa als recursos i serveis del CRAI i a la seva difusió entre la comunitat universitària.

A més, aquestes seccions coordinen, en els seus respectius àmbits d'actuació, la prestació de recursos i serveis als usuaris en els diferents CRAI de campus, en col·laboració amb el coordinador de CRAI de campus i els serveis implicats al CRAI.

1. Secció de Recursos Documentals

Funcions:

1. Col·laborar amb el cap d'Àrea per a l'Aprenentatge i la Investigació en l'elaboració dels objectius del Pla anual d'actuacions del CRAI i dels plans de millora en el seu àmbit d'actuació.
2. Col·laborar amb les altres seccions i amb els serveis implicats al CRAI, per tal d'oferir recursos i serveis de suport a l'aprenentatge, la recerca i la docència.
3. Coordinar, supervisar i avaluar la gestió dels recursos d'informació que ofereix el CRAI, per tal d'assegurar-ne la correcta prestació.
4. Donar suport i coordinar el desenvolupament del repositori institucional de la URV.
5. Responsabilitzant-se de la implementació de la política de col·lecció i gestionar la col·lecció analògica i digital de la URV.
6. Garantir la coherència i la qualitat de la base de dades del catàleg bibliogràfic local i del CBUC.
7. Coordinar l'adquisició i el procés tècnic dels fons documentals.
8. Informar i difondre els recursos documentals que ofereix el CRAI per diversos canals, en col·laboració amb les altres seccions i amb els serveis implicats al CRAI.



2. Secció de Serveis als Usuaris

Funcions:

1. Col·laborar amb el cap d'Àrea per a l'Aprenentatge i la Investigació en l'elaboració dels objectius del Pla anual d'actuacions del CRAI i dels plans de millora en el seu àmbit d'actuació.
2. Col·laborar amb les altres seccions i amb els serveis implicats al CRAI, per tal d'oferir serveis i recursos de suport a l'aprenentatge, la recerca i la docència.
3. Planificar, coordinar i avaluar la gestió del servei d'informació als usuaris en totes les seves modalitats, per tal d'assegurar-ne una correcta prestació.
4. Planificar, coordinar i avaluar la gestió del servei de préstec en totes les seves tipologies, en col·laboració amb tots els serveis implicats al CRAI, per tal d'assegurar-ne una correcta prestació.
5. Planificar, coordinar i avaluar el programa de suport a l'aprenentatge en competències informacionals i donar suport als serveis implicats al CRAI en l'elaboració dels programes de formació en competències informàtiques i lingüístiques.
6. Unificar i homogeneïtzar els processos dels serveis bibliotecaris oferts als usuaris del CRAI i de la resta de prestacions, en col·laboració amb els altres serveis implicats al CRAI.
7. Informar i difondre els serveis que ofereix el CRAI per diversos canals, en col·laboració amb les altres seccions i amb els serveis implicats al CRAI.

3. Secció d'Organització i Millora

Funcions:

1. Col·laborar amb el cap d'Àrea per a l'Aprenentatge i la Investigació en l'elaboració dels objectius del Pla anual d'actuacions del CRAI i dels plans de millora en el seu àmbit d'actuació.
2. Col·laborar amb les altres seccions i amb els serveis implicats al CRAI, per tal d'oferir eines metodològiques que facilitin la prestació de serveis i recursos de suport a l'aprenentatge, la recerca i la docència.
3. Establir procediments per assegurar els drets d'autor i de propietat intel·lectual en els serveis de còpia, reproducció i en l'elaboració de material per a la docència i l'aprenentatge en l'entorn del CRAI.
4. Establir procediments per gestionar i mantenir els espais, els equipaments i la logística dels diferents punts de prestació del CRAI.
5. Coordinar les accions de difusió i comunicació del CRAI, en col·laboració amb les altres seccions i amb els serveis implicats en el desenvolupament del CRAI.
6. Elaborar procediments i normes d'estil per facilitar el manteniment dels continguts del web del CRAI per part dels serveis i impulsar la presència del CRAI a les xarxes temàtiques i socials.
7. Donar suport a la planificació i implantació de plans de millora i accions de millora del CRAI, en col·laboració amb els serveis implicats al CRAI i amb el Gabinet Tècnic del Rectorat.
8. Establir directrius i pautes de treball, coordinadament, amb les altres seccions i serveis implicats al CRAI, per tal d'aconseguir els objectius del CRAI i garantir una òptima gestió dels recursos i serveis.
9. Recollir estadístiques i elaborar indicadors per avaluar les prestacions del CRAI.



10. Donar directrius per elaborar informes i anàlisis, i redactar els que li pertoquin directament.

IV. Els CRAI de campus

El Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació de la URV presta el seus serveis en els diferents campus. Actualment, estan en funcionament el CRAI del Campus Catalunya, el CRAI del Campus Sescelades i el CRAI del Campus Terres de l'Ebre.

Els CRAI de campus ofereixen, a la comunitat universitària, els serveis bibliotecaris i les noves prestacions resultants de les sinergies de tots els serveis implicats. Els CRAI de campus ofereixen, als usuaris, serveis i recursos, equipament tecnològic, espais i professionals diversificats.

La biblioteca és el servei nuclear del CRAI de campus. La seva funció és facilitar l'accés als recursos d'informació i documentació per donar suport a l'aprenentatge, la docència, la investigació i l'adquisició de les competències informacionals.

El Punt d'Atenció a l'Usuari és un servei d'informació centralitzat que resol qualsevol dubte sobre serveis, organització, activitats i funcionament general de la URV i sobre els serveis que específicament ofereix el CRAI.

La Factoria dóna suport a l'aprenentatge, la docència i l'R+D+I. El seu objectiu és donar suport al personal docent i investigador i als estudiants en l'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) i de l'aprenentatge i coneixement (TAC) en la seva activitat acadèmica.

L'Espai d'Aprenentatge de Llengües dóna suport a l'aprenentatge lingüístic de la comunitat universitària i està bàsicament adreçat als aprenents d'anglès, català i espanyol.

Tots els serveis del CRAI es desenvolupen tant presencialment com virtualment.

1. Coordinador de CRAI de campus

El lloc de treball de coordinador de CRAI de campus ha estat creat a partir del lloc de treball de coordinador de biblioteca de campus.

Funcions:

1. Coordinar i supervisar els serveis del CRAI de campus que s'ofereixen als usuaris, vetllant per la seva correcta prestació i funcionament, en col·laboració amb els serveis implicats al CRAI.
2. Garantir, coordinament amb els serveis implicats al CRAI, la correcta implantació dels processos del CRAI de campus per al normal funcionament dels serveis.
3. Gestionar els pressupostos dels diferents centres del campus, pel que fa a l'adquisició de recursos documentals, d'acord amb les directrius de la Secció de Recursos Documentals i amb criteris d'economia i eficiència, i informar-ne periòdicament a la comissió d'usuaris del CRAI de campus de l'estat d'execució.
4. Col·laborar, amb el cap d'Àrea de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació, en l'elaboració del Pla anual d'actuacions del CRAI, plans de millora i de difusió.
5. Exercir la representació del CRAI en la Comissió d'usuaris del CRAI de campus i facilitar-hi la participació dels responsables dels serveis implicats al CRAI, quan la comissió o el contingut de la sessió ho requereixi.



6. Participar en la planificació, seguiment i avaluació dels plans de millora en l'àmbit de campus, sota la coordinació de la cap de Secció d'Organització i Millora.

2. El segon nivell del CRAI de campus

Per una organització eficient dels CRAI de campus es proposa un segon nivell de caràcter tècnic amb dependència orgànica directa del coordinador de CRAI de campus que, d'acord amb les directrius tècniques de les seccions de suport i coordinació del CRAI, asseguri l'homogeneïtat i la qualitat de les prestacions en tots els punts de servei del CRAI.

2.1. Responsable de Recursos Documentals del CRAI de campus

Les funcions bàsiques es duran a terme sota les directrius tècniques del cap de Secció de Recursos Documentals.

Funcions:

1. Assegurar l'accessibilitat dels recursos documentals, fer-ne el seguiment i l'avaluació.
2. Difondre l'ús del repositori institucional de la URV a la comunitat universitària del campus i donar suport al seu desenvolupament, en coordinació amb la Secció de Recursos Documentals.
3. Coordinar el desenvolupament de la col·lecció (analògica i digital) del campus sota les directrius del cap de Secció de Recursos Documentals.
4. Supervisar el procés tècnic dels ajudants catalogadors del CRAI de campus, sota les directrius de la Secció de Recursos Documentals.
5. Col·laborar amb la Secció de Recursos Documentals a elaborar continguts per al web i eines de recuperació de la informació.
6. Coordinar i impartir la informació bibliogràfica especialitzada dels àmbits del coneixement que li corresponguin.
7. Participar a normalitzar, recollir, elaborar i subministrar dades estadístiques del CRAI amb relació als recursos documentals i al procés tècnic.
8. Actuar proactivament per captar les necessitats d'informació i de recursos de la comunitat universitària del campus.

2.2. Responsable de Formació d'Usuaris i Promoció de Serveis del CRAI de Campus

Les funcions bàsiques es duran a terme sota les directrius tècniques del Cap de Secció de Serveis als Usuaris.

Funcions:

1. Col·laborar, amb el cap de Secció de Serveis als Usuaris, a detectar necessitats formatives en competències informacionals, a programar-les i difondre-les.
2. Impartir, a la comunitat universitària del campus, les sessions de formació general i especialitzada sobre els serveis de la biblioteca i els recursos d'informació.
3. Participar, sota les directrius de la cap de Secció de Serveis als Usuaris, a preparar les sessions de formació i a elaborar-ne documentació i eines de suport.
4. Participar a programar accions per promoure i difondre els serveis i recursos del CRAI, en col·laboració amb la Cap de Secció de Serveis als Usuaris.
5. Coordinar i impartir la informació bibliogràfica especialitzada dels àmbits del coneixement que li pertorquin.



6. Responsabilitzar-se de l'actualització dels continguts del web, amb relació als serveis bibliotecaris del CRAI de campus, en col·laboració amb el cap de Secció de Serveis als Usuaris i segons les pautes del cap de Secció d'Organització i Millora.

2.3 Responsable dels Serveis d'Informació i Préstec de CRAI de campus

Les funcions bàsiques es duren a terme sota les directrius tècniques del cap de Secció de Serveis als Usuaris:

Funcions:

1. Gestionar el procés d'informació general i especialitzada al CRAI de campus.
2. Gestionar el servei de préstec de documents, en totes les seves tipologies, al CRAI de campus.
3. Col·laborar a avaluar i millorar els serveis que presta el CRAI i, específicament, els relacionats amb els serveis bibliotecaris.
4. Intercanviar informació i recursos amb el responsable del Punt d'Atenció a l'Usuari, per tal de facilitar, als usuaris, la informació sobre els serveis del CRAI.
5. Garantir la correcta implantació dels processos normalitzats als serveis bibliotecaris de CRAI de campus.
6. Formar els becaris adscrits a la biblioteca del CRAI de campus i fer el seguiment de les tasques que els han estat assignades.
7. Col·laborar amb el cap de Secció d'Organització i Millora a elaborar eines per implementar la qualitat als serveis del CRAI (carta de serveis, certificacions, etc.).

V. Funcions dels serveis implicats en el desenvolupament del CRAI

El Servei de Biblioteca i Documentació és el servei nuclear del CRAI, al qual altres unitats i serveis de la Universitat —Centre d'Atenció als Estudiants (CAE), Servei de Recursos Educatius (SREd), Institut de Ciències de l'Educació (ICE), Servei Lingüístic (SL) i Servei de Recursos Informàtics i TIC (SRIiTIC)— hi aporten els recursos que completen i acaben de configurar el Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació (CRAI).

Aquests serveis interactuen directament amb el cap d'Àrea de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació, per tal de:

1. Definir els objectius i projectes del Pla anual d'actuacions del CRAI.
2. Elaborar els plans de millora dels serveis i recursos del CRAI del seu àmbit d'actuació.
3. Planificar les prestacions dels serveis (Punt d'Atenció a l'Usuari, Factoria, Espai d'Aprenentatge de Llengües) i qualsevol altra prestació als usuaris que pugui oferir el CRAI.
4. Fer el seguiment d'aquests serveis, que completen el CRAI, per tal que actuïn coordinadament amb els serveis bibliotecaris.

El Centre d'Atenció als Estudiants (CAE), el Servei de Recursos Educatius (SREd), l'Institut de Ciències de l'Educació (ICE), el Servei Lingüístic (SL) i el Servei de Recursos Informàtics i TIC (SRIiTIC) tenen el suport tècnic de les seccions de suport i coordinació del CRAI, per facilitar la implantació de projectes, assegurar el correcte funcionament dels serveis i garantir que l'usuari rebi una carta de serveis del CRAI única i de qualitat.



El coordinador de CRAI de Campus segueix i resol les incidències dels serveis (Punt d'Atenció a l'Usuari, Factoria, Espai d'Aprenentatge de Llengües) i qualsevol altra prestació als usuaris que pugui oferir el CRAI de campus.

VI. Els serveis virtuals del CRAI

Per poder facilitar l'accés a les prestacions del CRAI en tot l'àmbit d'influència de la Universitat Rovira i Virgili, cal promoure el desenvolupament dels serveis virtuals en l'entorn del CRAI. Actualment ja presten serveis virtuals el Servei de Biblioteca i Documentació, el Punt d'Atenció a l'Usuari, la Factoria i l'Espai d'Aprenentatge de Llengües.

El desenvolupament de serveis virtuals permet, a tots els membres de la comunitat universitària, gaudir de prestacions similars, amb independència de la seva ubicació geogràfica, perquè poden accedir a serveis i recursos del CRAI en qualsevol lloc i en qualsevol moment.

El Pla d'actuacions del CRAI per al 2011 ja preveia crear la Factoria virtual i l'Espai d'Aprenentatge de Llengües virtual i ampliar el servei de referència virtual Pregun- ta des de l'SBiD, per tal de reforçar el Punt d'Atenció a l'Usuari en el seu vessant virtual.