

Acord de 9 de juliol de 2009 pel qual s'aprova la carta de serveis del CRAI

1. ANTECEDENTS

En el Consell de Govern del 10 de juliol de 2008 es presentà una proposta de canvi respecte a l'organització, disponibilitat, accés i ús dels recursos per a l'aprenentatge, la docència i la investigació i s'hi aprovaren l'estructura i el pla d'acció per fer-lo realitat.

La proposta que es presentà fou el resultat d'una anàlisi de les debilitats i fortaleses de la URV de cara a la implantació dels CRAI i de les amenaces i oportunitats que ofereix l'entorn (anàlisi DAFO) a càrrec d'una comissió de professionals externs, i també de l'estudi comparatiu a partir de quatre CRAI que es varen visitar al Regne Unit

Aquest canvi es justifica per la confluència, d'una banda, de factors acadèmics, com la nova estructura dels estudis universitaris o el foment de metodologies que posen l'estudiant en l'eix central del procés d'aprenentatge alhora que s'orienten al desenvolupament de competències més que a l'adquisició de coneixements i, d'altra banda, de factors derivats de l'anomenada revolució digital, com la importància creixent de la biblioteca digital i la necessitat de creació de repositoris d'objectes digitals, que permetin la disponibilitat en qualsevol lloc i en qualsevol moment de la informació.

Aquest document, resultat del treball dut a terme per la Comissió Transversal de Convergència CRAI, aprovada pel Consell de Govern del 10 de juliol de 2008, defineix els aspectes estratègics del projecte, l'estructura organitzativa i la carta de serveis que s'oferiran a l'usuari des de les unitats de la universitat implicades en el projecte del CRAI. Els darrers capítols defineixen els recursos disponibles en aquest nou espai i mostren els punts més rellevants del pla de formació i difusió del CRAI.

2. DEFINICIÓ

El CRAI és un entorn dinàmic en el que s'integren tots els serveis universitaris que donen suport a l'aprenentatge, la docència, la recerca i la Tercera Missió, relacionats amb el món de la informació i les tecnologies de la informació.

Atesa l'estructura i organització de la URV, el CRAI de la URV s'estructura en CRAI per campus, però amb serveis comuns.

3. MISSIÓ I VISIÓ

Missió

Prestar serveis de qualitat als usuaris en els àmbits de l'aprenentatge, la docència, la recerca i la Tercera Missió integrant i rendibilitzant l'oferta de serveis i de recursos de la URV per tal de potenciar-los i dotar-los de valor afegit.

Visió

Esdevenir el lloc de referència per als membres de la comunitat universitària on obtinguin els recursos i el suport necessaris per a les activitats d'aprenentatge, docència, recerca i Tercera Missió.

4. OBJECTIUS

- Consolidar noves formes d'actuar i una nova cultura corporativa com a resultat de la convergència.
- Integrar i rendibilitzar els serveis de suport a la comunitat universitària.
- Potenciar el treball en equips polivalents que gestionin millor la informació i el coneixement.
- Ser més competitiu i eficients en la gestió.
- Transmetre a la comunitat universitària una nova oferta de serveis utilitzant estratègies específiques per a cada grup d'usuaris.
- Informar els usuaris sobre l'estructura, organització i serveis de la URV i en especial del CRAI
- Contribuir a la formació dels membres de la comunitat universitària en competències informacionals i informàtiques
- Satisfer les necessitats de formació lingüística dels membres de la comunitat universitària de la URV en anglès, i també en català i castellà, mitjançant el suport a l'aprenentatge d'aquestes llengües
- Afavorir el coneixement i l'ús de les tecnologies multimèdia en l'aprenentatge, la docència i la recerca.
- Donar suport als estudiants en l'àmbit de l'acollida, els esports, l'orientació professional i la inserció laboral.

5. USUARIS

els usuaris dels serveis del CRAI són principalment els membres de la comunitat universitària els quals gaudeixen dels drets i deures següents:

Drets

1. Ser atesos de manera directa i personalitzada.
2. Rebre informació de forma presencial, per telèfon i per via telemàtica.
3. Obtenir la informació de manera eficaç i ràpida
4. Obtenir una informació real i veraç
5. Rebre un assessorament de qualitat
6. Presentar suggeriments o propostes de millora per incrementar la qualitat del servei

Deures

1. Respectar les instal·lacions, els equipaments i el silenci en els espais que correspongui.
2. Complir les normatives d'ús de les instal·lacions i equipaments.
3. Retornar els documents i materials dins del període establert de préstec.
4. Participar de manera activa en la millora dels serveis oferts.

Compromisos del CRAI

1. Proporcionar informació sobre els diferents serveis de forma presencial i personalitzada durant el període d'obertura del CRAI i per via telemàtica les 24 hores del dia.
2. Proporcionar espais individuals i col·lectius per a l'estudi, l'aprenentatge i el treball en grup, equipats amb els mitjans multimèdia de suport adients.
3. Garantir l'accés als serveis amb uns horaris d'obertura adaptats a les necessitats dels membres de la comunitat universitària.
4. Capacitar els usuaris per utilitzar correctament i eficaç els serveis, l'equipament i les instal·lacions.
5. Proporcionar la informació necessària per localitzar la documentació en tots els mitjans disponibles: catàlegs, bases de dades, repositoris, etc.
6. Posar a l'abast dels usuaris mitjans de reproducció digital i reprografia tot respectant els drets d'exploració i de propietat intel·lectual.
7. Col·laborar activament amb professors i investigadors per incorporar les tecnologies de la informació en les seves activitats de docència i recerca.
8. Proporcionar informació actualitzada de les novetats en els diferents serveis del CRAI.
9. Analitzar els suggeriments i reclamacions tot incorporant-los, si és el cas, en les accions de millora del servei.
10. Complir els deures de confidencialitat de les dades de caràcter personal segons la normativa vigent.
11. Revisar periòdicament els compromisos de qualitat, tenint en compte els resultats obtinguts i la opinió dels usuaris.

Suggeriments i reclamacions

El CRAI posa a disposició dels usuaris diverses vies per fer arribar els seus suggeriments i reclamacions.

Els suggeriments, propostes de millora, queixes i reclamacions poden efectuar-se a través de:

1. Qüestionari d'avaluació del servei
2. Bústia de queixes i reclamacions: <http://www.xxx.urv.cat/bustia>
3. Correu electrònic: xxx@urv.cat
4. Correu postal: xxxx 1 - 43005 Tarragona
5. Fax: +34 977 55xxxx

6. ESTRUCTURA ORGANITZATIVA

El model organitzatiu de CRAI aprovat pel Govern es representa de la manera següent:

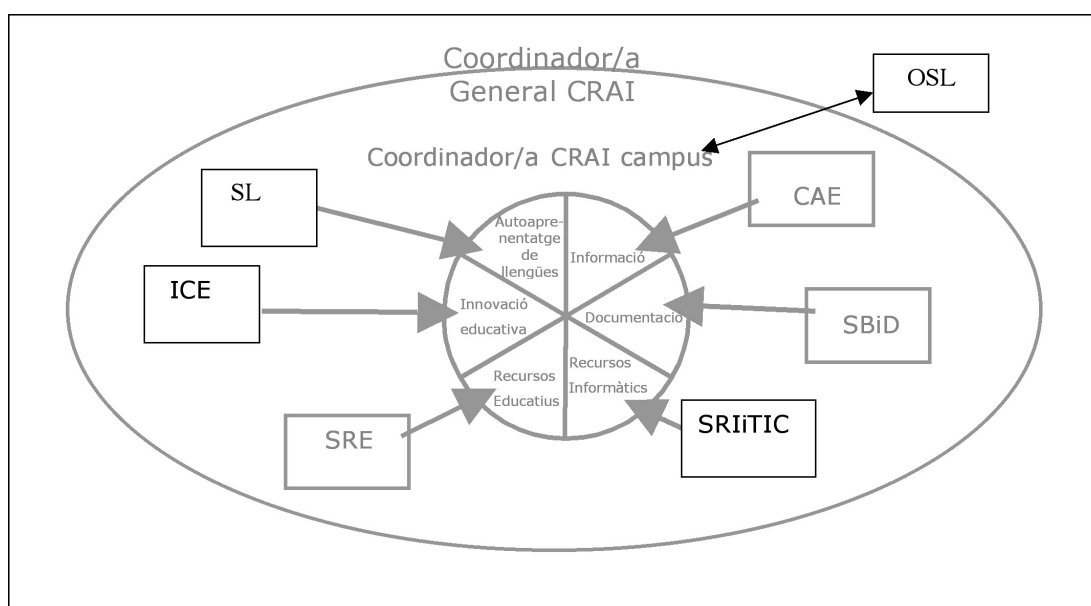


Figura 1.- Estructura organitzativa dels CRAI a la URV

La Figura mostra quins dels serveis que ofereixen les sis unitats de la universitat implicades en el CRAI: CAE, ICE, SL, SBIID, SRE, SRIITIC. Així mateix, l'activitat del CRAI de cada campus ha d'estar coordinada amb l'oficina de suport logístic i dirigida per un coordinador o coordinadora de CRAI de campus. Finalment, l'activitat de tots els CRAI ha d'estar coordinada pel coordinador/a general de CRAI.

7. SERVEIS

Una vegada concretat l'esquema organitzatiu dels CRAI, cal definir els serveis que hi podrà trobar l'usuari a partir de l'oferta de cadascuna de les unitats implicades. Tot seguit es descriu la carta de serveis genèrica.

7.1 Informació

- Informació general

Informació presencial sobre l'estructura, organització i serveis de la URV

Informació específica als estudiants en matèria d'acollida, esports, orientació professional, inserció laboral.

- Informació sobre els serveis del CRAI

Informació sobre els procediments a seguir per a la utilització de tots els serveis oferts en el CRAI mitjançant fulls informatius a l'abast dels usuaris, telèfon, correu electrònic i web.

7.2 Documentació

- Assessorament sobre cerca i utilització d'informació en qualsevol suport

Els tècnics especialistes t'ajuden a trobar la informació que necessites, es trobi o no a les biblioteques de la URV. Aquest ajut pot ser presencial o per telèfon en els horaris d'obertura del CRAI i per correu electrònic durant les 24 hores (pregunt@).

- Accés al fons documental

Els usuaris tenen accés al fons documental del CRAI en els seus diferents suports: llibres, revistes, llibres electrònics, revistes electròniques i bases de dades.

La URV disposa de 365.106 monografies, 4.159 revistes vives, 3.516 revistes mortes, 14.047 llibres electrònics, aproximadament 9.500 revistes electròniques de pagament, entorn de 21.500 revistes electròniques de lliure accés i 48 bases de dades que cobreixen tots els àmbits de coneixement corresponents als ensenyaments oferts.

- Préstec de documents

Es poden aconseguir en préstec els documents no exclosos de préstec del mateix CRAI, així com d'altres CRAI i biblioteques de la URV, i fins i tot de les universitats catalanes, espanyoles i estrangeres (préstec interbibliotecari). Els documents es poden obtenir en suport paper o en suport electrònic. Els terminis del préstec i els costos del servei depenen del perfil del sol·licitant. Existeix també

la possibilitat d'obtenir i retornar els documents directament mitjançant la modalitat denominada autopréstec.

Els professors i investigadors també disposen del préstec "in situ", modalitat que els permet obtenir documents en qualsevol biblioteca del Consorci de biblioteques universitàries de Catalunya i retornar-los en qualsevol altra.

Els documents que es desitgin obtenir en préstec es poden reservar a la bestreta i renovar-ne el període de préstec informàticament.

- Préstec de material de suport

El CRAI posa a la disposició dels usuaris ordinadors portàtils i e-readers en préstec per ser utilitzats a les instal·lacions del CRAI. Els ordinadors tenen accés a la xarxa URV i als seus serveis (internet, correu electrònic, impressió, etc.).

- Accés a espais de treball individual i col·lectiu

Els usuaris disposen de diferents espais per treballar individualment i en grup:

- Llocs de lectura
- Llocs de consulta de documentació en suport i format especials
- espais aïllats de treball individual
- espais per treballar en grup
- espais per treballar en grup equipats amb tecnologies de la informació (pissarres interactives i equip de videoconferència portàtil)

- Formació d'usuaris

El CRAI proporciona formació, presencial i virtual, per a l'adquisició de competències informacionals que permetin a l'usuari reconèixer la necessitat d'informació; identificar les formes de satisfer aquesta necessitat; determinar la manera de localitzar-la; localitzar-la i accedir-hi; comparar-la y avaluar-la; organitzar-la, utilitzar-la ètica i legalment i transmetre-la, y per últim sintetitzar-la i crear coneixement.

La formació abasta des de la creació de tutorials per a l'aprenentatge fins a la preparació de formacions a mida per a grups específics.

El CRAI disposa per fer efectiu aquest servei d'una aula de formació dotada amb ordinadors, videoconferència, canó de projecció, pissarra interactiva i altres mitjans audiovisuals.

- Serveis personalitzats

Els usuaris poden sol·licitar rebre informàticament l'última informació disponible del seu àmbit de coneixement.

- Altres serveis

- Difusió de les novetats arribades a les biblioteques
- Accés a la bibliografia recomanada dins les guies docents
- Recepció de suggeriments de compra de nous títols

7.3 Recursos informàtics

- Accés a aules informàtiques

El CRAI disposa d'aules de lliure accés amb ordinadors equipats amb connexió a la xarxa URV i amb altres serveis associats (correu electrònic, accés a internet, software corporatiu i específic, etc.). Aquestes aules també compten amb un servei d'atenció a l'usuari per tal de resoldre-li consultes, incidències i dubtes que pugui tenir.

- Accés a internet des de la xarxa WIFI

En tots els espais de treball del CRAI es disposa de connexió a internet sense fils

7.4 Recursos educatius

- Suport per a la generació de material multimèdia

El CRAI compta amb suport material i tècnic per a la generació de material multimèdia per part del professorat i de l'alumnat amb l'objectiu d'aconseguir, al màxim possible, l'autonomia de l'usuari en la generació d'aquest material.

Per això es disposa de la Factoria amb les prestacions següents:

- Estacions de treball amb PC amb web-cam i altaveus integrats, cascos amb micròfon incorporat, firewire i gravadora DVD.
- Cabines de treball amb PC amb web-cam i altaveus integrats, cascos amb micròfon incorporat, firewire, gravadora DVD i micròfon de pressió per a cabina.
- Cabina de gravació PC amb web-cam i altaveus integrats, cascos amb micròfon incorporat, firewire, gravadora DVD, micròfon de pressió, càmera de vídeo, fons de cromakey i material d'il·luminació.

- Altres equipaments tecnològics necessaris per a l'acompliment dels objectius de la Factoria (gravadores DVD amb disc dur, reproductors de VHS, combo-DV, impressora, escàners, pissarra digital interactiva , etc.)
- Equipament en préstec (càmeres de vídeo, càmeres de fotos, gravadores d'àudio, trípodes).
- Assessorament en l'ús de Moodle (Entorn Virtual de Formació) i Docnet (Publicació de guies docents)

- Assessorament en la utilització de tecnologies de la informació

El CRAI proporciona assessorament tecnològic i metodològic per a la utilització de les noves eines de docència virtual.

- Formació en l'adquisició de competències informàtiques

El CRAI proporciona formació, presencial i virtual, per a l'adquisició de competències informàtiques enteses com el conjunt de coneixements, habilitats, disposicions i conductes que capaciten les persones per saber com funcionen les TIC, per què serveixen i com es poden utilitzar per aconseguir objectius específics.

- Assessorament per a la innovació docent

7.5 Suport a l'aprenentatge de llengües

- Donar suport a l'aprenentatge lingüístic dels aprenents d'anglès, català i castellà

El CRAI ofereix serveis de formació lliure, diagnosi de necessitats, formació virtual, formació guiada, suport a la formació presencial i avaluació/acreditació. Aquests serveis es poden concertar amb els tècnics assessors mitjançant telèfon, correu electrònic o visita presencial concertada.

- Accés a recursos lingüístics

El CRAI posa a l'abast de l'aprenent el màxim de recursos lingüístics possibles durant el màxim temps possible.

Per això es disposa d'una aula d'aprenentatge amb les prestacions següents:

- Ordinadors amb auriculars i habilitats per connectar amb canals de televisió estrangers
- Materials elaborats pels tècnics del Servei Lingüístic
- Materials amb suport divers per a la formació lliure, la diagnosi de necessitats, la formació virtual, la formació guiada, el suport a la formació presencial i l'avaluació i acreditació.

7.6. Altres serveis

Els usuaris del CRAI també tenen a disposició els serveis generals següents:

- Servei de reprografia, impressió i escàner per a la reproducció de material, tot respectant les normes d'explotació i propietat intel·lectual.
- Servei d'edició (guillotina, foradadora, enquadernadora, plastificadora, etc.)
- Autoservei de consigna
- Espai per a exposicions
- Servei de vending i àrea de descans

8. HORARIS

De dilluns a divendres: de 8 hores a 22 hores

Dissabtes: de 9 hores a 21 hores

Diumenges: de 9 hores a 14 hores

En períodes d'exàmens: de 8 hores a 24 hores tots els dies de la setmana

A cada CRAI s'establiran els horaris de disponibilitat de cada servei.

9. PLA DE FORMACIÓ I DIFUSIÓ

La implantació del CRAI en aquests moments requereix l'execució d'un pla orientat a la formació del personal del CRAI i a la difusió del concepte de CRAI i dels potencials recursos que ofereix. Pel que fa a les accions de formació, cal distingir entre les de caràcter general adreçades a tot el personal del CRAI i les específiques reservades inicialment al personal tècnic amb l'objectiu d'incrementar les seves competències en aquest nou entorn col·laboratiu. Quant a les de divulgació, el seu objectiu és augmentar la visibilitat del CRAI i fer-lo arribar així al màxim nombre possible d'usuaris potencials.

Accions formatives

Formació general per al personal del CRAI

Formació específica per al personal tècnic del CRAI

Accions de difusió

Constitució de la Comissió prevista al pla d'acció aprovat pel Consell de Govern del 10 de juliol de 2008, formada per la Comissió transversal per a la convergència CRAI + 1 membre de l'equip de Direcció de cada centre, amb l'objectiu de crear i fomentar la cultura col·laborativa del CRAI

Pla d'informació al PDI

Presentació CRAI

Pla de comunicació general (web, jornades portes obertes, presentació als membres de la comunitat universitària i als mitjans de comunicació, etc.)

ANNEX 1

RECURSOS HUMANS GENERALS

Per oferir els serveis previstos en el present document es compta amb els recursos humans i materials de les sis unitats de la universitat implicades en el CRAI: CAE, ICE, SL SBiD, SRE, SRIiTIC. No obstant això, hom preveu dotar les places noves següents:

1 Coordinador/a general CRAI

1 Tècnic responsable d'organitzar l'oferta formativa, preparar i organitzar material, coordinar els assessors, assessorar, etc. per a l'auto aprenentatge de llengües.

1 Tècnic qualificat per al suport del PDI en aquells aspectes relacionats amb la innovació docent i la gestió dels projectes d'innovació (pendent de la definició i aprovació del Pla director de l'ICE).

ANNEX 2

EL CRAI CAMPUS CATALUNYA

Recursos materials

No es reiteren els serveis i recursos de caràcter general, sinó només s'indiquen els específics del campus Catalunya.

Dades generals

4.066 m²

576 llocs de treball

Documentació

- 3.652,72 m/l de prestatgeria en compactes per a llibres i revistes de lliure accés
- 300 m/l de prestatgeria distribuïts en dos espais de reserva per a llibres antics o que requereixin especial cura
- 258 m/l de prestatgeria per a llegats/donatius (Ex. Llegat Vidal-Capmany)
- 2.313,5 m/l de prestatgeria per a llibres i revistes de lliure accés en les diferents sales
- 382 llocs de treball
- 180.966 monografies
- 2.279 revistes vives
- 1.318 revistes mortes
- 3.272 revistes electròniques d'Art i humanitats
- 2.949 revistes electròniques de Ciències socials
- 879 revistes electròniques de Dret
- 4.469 revistes electròniques de Ciències de la salut

Recursos informàtics

Aula d'informàtica de lliure accés amb 112 llocs de treball amb PC

Recursos educatius

Factoria amb

24 estacions de treball

3 cabines de treball

1 Cabina de gravació

Suport a l'aprenentatge de llengües

Aula de suport a l'aprenentatge de llengües amb 24 llocs de treball amb PC

Aula de formació

Aula amb 30 llocs de treball amb PC

Recursos humans**Recursos actuals existents**

- 1 Coordinadora de Biblioteca de campus
- 3 Caps d'àrea de Biblioteca de campus
- 2 Ajudants de Biblioteca i Serveis Tècnics
- 7 Tècnics especialistes de Biblioteca
- 12 Becaris de Biblioteca
- 8 Becaris d'informàtica

Recursos nous previstos

- 2 places de personal d'informació
- 1 plaça de tècnic en tecnologies de la informació
- 1 agent multimèdia a concretar dins el context global del campus Catalunya