

Tema 8. El CRAI de la Universitat de Barcelona

Formació CRAI-març 2020

Dra. Carina Rey (carina.rey@ub.edu)

Continguts

1. Model de gestió: Gestió per processos
2. Pla estratègic
3. Avaluació-EFQM



Gestió vs Administració

- No és el mateix administrar que gestionar
- Administrar: “Configurar ambients de treball, dirigir els recursos materials i humans vers els objectius comuns”
- Gestionar: “conjunt d’operacions desenvolupades pel funcionament d’una organització”
 - Nivell operatiu, més concret
- Management

1. Model de gestió: CRAI-UB

- La gestió és un conjunt de processos o funcions comunes, simultànies i concurrents, que, ben realitzades, condueixen a l'eficàcia i l'eficiència de la unitat d'informació
- Com s'aplica? Quin model segueix?

Model de gestió: CRAI-UB

- Des de la seva creació demostra un interès per la gestió “normalitzada”, per l’avaluació i per la millora continuada
- Destaquen:
 - Governança i planificació estratègica
 - Foment de la transparència i rendició de comptes mitjançant:
 - Memòries d’activitat anuals que permeten seguir l’evolució de l’execució de les línies establertes.
 - Són públiques i accessibles al web del CRAI des de 2003

Model de gestió: XXI

- Aposta per la qualitat mitjançant processos d'avaluació i certificació.
- Algunes dates d'avaluació:
 - 1999: Primera avaluació ANECA
 - 1999-2001: Primera avaluació AQU-CBUC
 - 2006: Certificació ANECA
 - 2007-8: Segona Avaluació AQU
 - 2011-Autoavaluació interna
 - 2012-16: Primera certificació
 - 2016-18: Segona certificació
 - 2018-20: Tercera certificació
- Certificació:
 - EFQM

Model de gestió: Per processos

- ✓ El Model de gestió per processos del CRAI es desenvolupa a partir del **Model de gestió per processos de la Universitat de Barcelona**.
- ✓ La gestió per processos a la UB es basa en un **enfocament sistèmic**, que pren com a referència el Model d'Excel·lència de la Fundació Europea per a la Gestió de la Qualitat (**EFQM**).
- ✓ El Model EFQM ens aporta un marc que ens permet disposar d'una estructura bàsica per a un **sistema de gestió** que ens ajuda a donar una resposta adequada a les necessitats i expectatives dels nostres grups d'interès:
 - els professionals que treballen al CRAI
 - els usuaris
 - els proveïdors i aliats amb els quals el CRAI es relaciona
 - la Universitat
 - i la societat en general

Gestió per processos

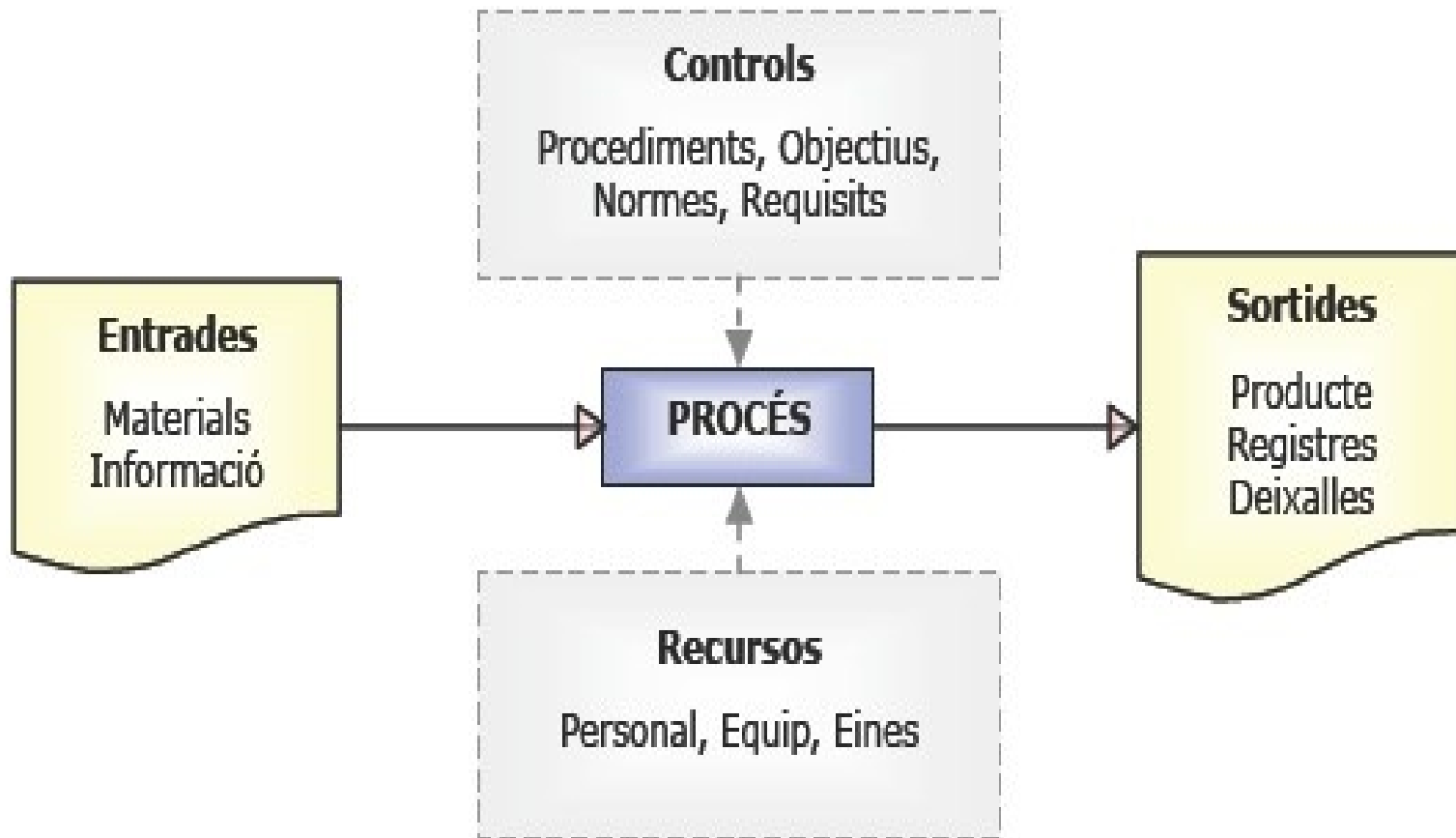
8

- Procés: “Conjunt d’activitats mútuament relacionades o que interactuen, les quals transformen elements d’entrada en resultats” (ISO 9000)
- Emfatitza com els resultats que es volen assolir es poden aconseguir més eficientment si es consideren les activitats agrupades entre si, i la transformació ha d’aportar valor, alhora que exerceix un control sobre el conjunt d’activitats.



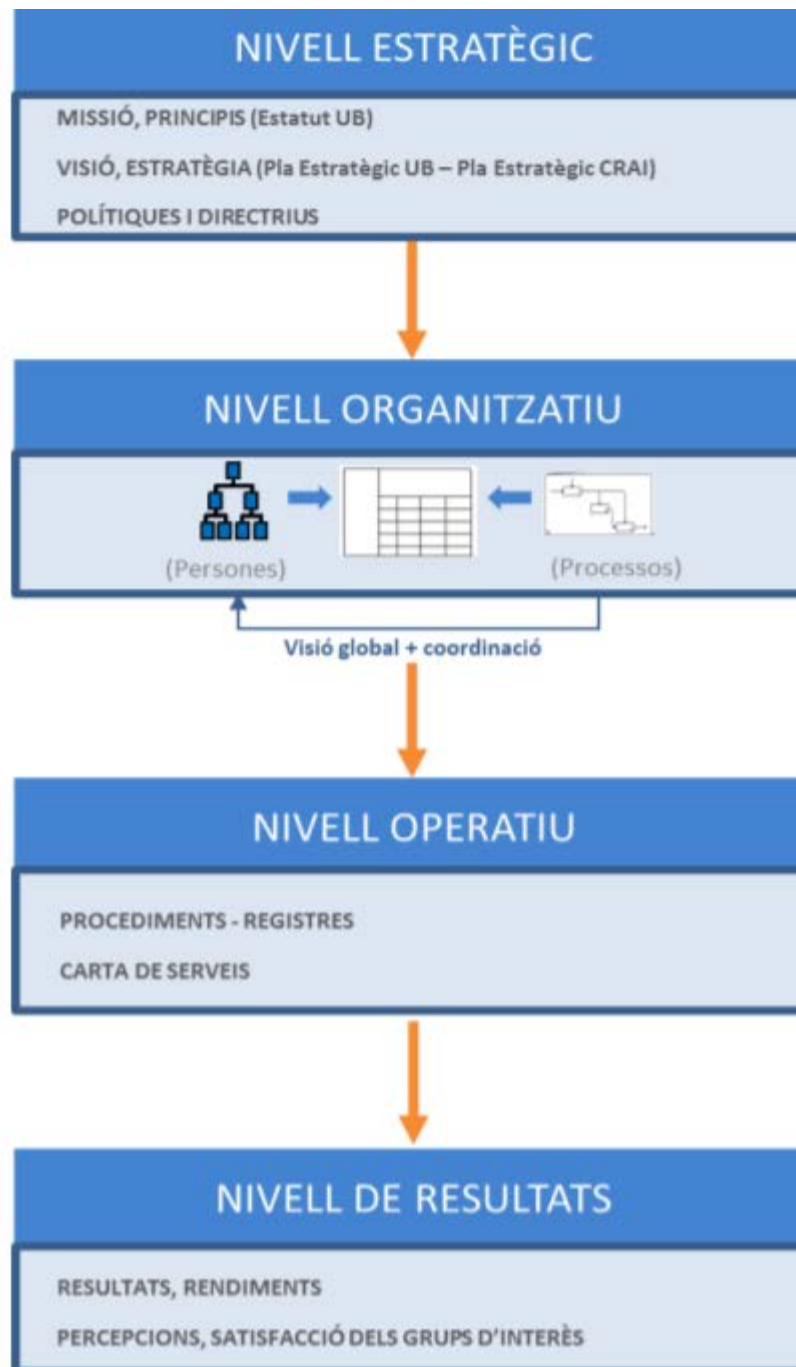
Gestió per processos

- Aquest enfocament suposa quatre passos:
 - Identificació i seqüència dels processos
 - Descripció de cadascun
 - Seguiment i mesura per aconseguir resultats que s'obtenen
 - Millora dels processos en base al seguiment i mesura d'allò realitzat



Model de gestió: GxP CRAI-UB

- S'aplica des de 2012
- Model propi basat en el model de qualitat EFQM
- Importància dels Plans de Millora
- Forma de treball que comporta major eficàcia i eficiència
- Visió sistèmica de l'organització
- S'articula en quatre nivells :
 - Estratègic: definició de la visió, valors i objectius estratègics per complir la missió
 - Operatiu:
 - definició dels compromisos de servei reflectits a la Carta de Serveis, revisió dels mateixos (procediment de Millora contínua)
 - Desenvolupament del Quadre de Comandament (Conjunt d'indicadors)
 - Organitzatiu: persones i processos
 - Resultats: Resultats, rendiments, percepcions i satisfacció grups d'interès



Elements a destacar de la GxP: Nivell estratègic

Taula de consistència del Pla Estratègic

Per assegurar l'alineació i el desplegament de l'estratègia, cadascun dels objectius del Pla estratègic es vincula als processos mitjançant els quals es desplegarà.

	1. Serveis				2. Recursos d'informació i patrimoni bibliogràfic			3. Difusió i cooperació			4. Excel·lència en gestió		5. Organització i persones	
	1.1. Adequar els espais del CRAI a les necessitats dels usuaris	1.2. Millorar l'experiència dels usuaris en l'accés als recursos d'informació i reforçar-ne l'autosuficiència	1.3. Assegurar / garantir el suport als usuaris en tecnologia educativa	1.4. Garantir el suport als usuaris en tot el cicle de recerca	2.1. Continuar la digitalització del patrimoni bibliogràfic	2.2. Donar visibilitat als fons únics i amagats del fons del CRAI	2.3. Revisar la política de gestió de la col·lecció i adequar-la als nous materials i formats	3.1. Fomentar la presència del CRAI en projectes i organitzacions vinculats al nostre àmbit	3.2. Contribuir a fer visible el coneixement i el patrimoni de la UB	4.1. Assolir la total implementació del model de gestió per processos	4.2. Millorar el sistema de gestió i d'accés als recursos d'informació per a una nova generació d'usuaris	5.1. Adaptar el model organitzatiu del CRAI a la nova estructura de la UB	5.2. Redefinir el rol dels professionals del CRAI per adaptar-lo a la realitat actual	
3 LLIURAR SERVEIS PER A LA DOCÈNCIA, L'APRENENTATGE I LA INVESTIGACIÓ														
A31 Atendre l'usuari i assegurar satisfacció														
A32 Gestionar serveis per a la docència, l'aprenentatge i la investigació		X	X	X							X			
A321 Facilitar l'accés als recursos d'informació					X	X					X			
A322 Gestionar el préstec (documents, equipaments)		X												
A323 Donar suport a la docència		X	X											
A324 Donar suport a la recerca				X										
A33 Gestionar recursos d'informació					X	X	X		X					
A331 Seleccionar, captar i adquirir							X							
A332 Processar i descriure						X								
A333 Preservar i conservar					X				X					
4 AVALUAR I REDIRIGIR														
A41 Desplegar el procediment de la millora continua														
A42 Autoevaluar-se														
A43 Integrar avaluacions externes														



CODI	NOM PROCÉS	RESPONSABLE DEL PROCÉS
A322	GESTIONAR EL PRESTEC (DOCUMENTS, EQUIPAMENTS)	Cap de la Unitat de Serveis als Usuaris

VALOR AFEGIT		UBICACIÓ EN EL MODEL	
		MAPA	ARBRE
GOVERN - UB	Seguretat en el compliment de la Missió		<ul style="list-style-type: none"> A1 PLANIFICAR A2 DOTAR-SE DE RECURSOS A3 LLUIRAR SERVEIS PER A LA DOCÈNCIA, L'APRENENTATGE I LA INVESTIGACIÓ A322 GESTIONAR SERVEIS PER A LA DOCÈNCIA, L'APRENENTATGE I LA INVESTIGACIÓ A322 GESTIONAR EL PRÉSTEC (DOCUMENTS, EQUIPAMENTS) A33 GESTIONAR RECURSOS D'INFORMACIÓ A4 AVALUAR I REDIRIGIR
SOCIETAT	Obtenció de documents per tal de donar resposta a les seves necessitats		
PERSONES			
CLIENTS/USUARIS	Obtenció dels documents i accés als equipaments per tal de donar resposta a les seves necessitats		
ALIATS	Accés compartit a recursos i serveis		
CLIENT INTERN			

Nivell operatiu

Desenvolupem els elements necessaris de manera coherent amb el nivell organitzatiu per tal d'assegurar l'operativització, l'avaluació i la millora.

- ✓ **Procediments:** marquen les pautes i concreten COM es fa en la pràctica la seqüència d'activitats d'un procés (Norma de desenvolupament i gestió de procediments i protocols: NOR-CRAI-001).



- ✓ **Carta de serveis:** defineix els compromisos de servei amb els nostres usuaris. El compliment d'aquests compromisos es revisa anualment.



Nivell de resultats

Mesurem els resultats i rendiments que obtenim, així com la percepció i satisfacció dels nostres grups d'interès.

- ✓ Percepcions: enquestes de satisfacció i S@U-QSA.
 - ✓ Resultats, rendiments
- S'incorporen al Quadre de comandament.
- Proporcionen informació per avaluar i millorar el que fem, per fer un seguiment i preveure resultats i per ajudar a la presa de decisions per —quan sigui necessari— redefinir els objectius anuals i les prioritats en l'acció estratègica del CRAI.



Fitxes dels indicadors

Fitxa d'indicadors del procés A24 Gestionar la documentació interna

Responsable del procés: Unitat de Serveis als Usuaris

Dada/Indicador	Codi	Tipus dada/Indicador	Descripció del què mesura	Nivell de segmentació	Càlcul			Freqüència / Periodicitat	Notes i observacions	Inclòs en estadístiques externes?	Quines	Versions		
					Fórmula	Elements de la fórmula	Font d'informació dels elements					Núm. versió	Data edició	Motiu del canvi
Nombre de sessions a la intranet	A24-Q1	Quantitat	Volum de sessions a la intranet		A = a	a: nombre de sessions a la intranet	Google Analytics	Curs: d'1 d'octubre a 30 de setembre		No		01	28/09/2017	

Algunes consideracions d'aquest model de gestió

- El repte des de 2013 fins a finals del 2015 fou coordinar els dos sistemes de gestió :
 - Gestió per Processos (amb els Plans de Millora)
 - Pla Estratègic (definit amb anterioritat)
 - Ús de la Intranet com a eina de comunicació interna
- Plans de millora anuals
 - S'incorporen iniciatives funcionals (resultats d'enquestes de satisfacció)
- Quadre de Comandament:
 - 2014: primera aproximació
 - Fet a partir de la identificació dels indicadors rellevants dels processos crítics i de la resta
 - 2016: model molt millorat

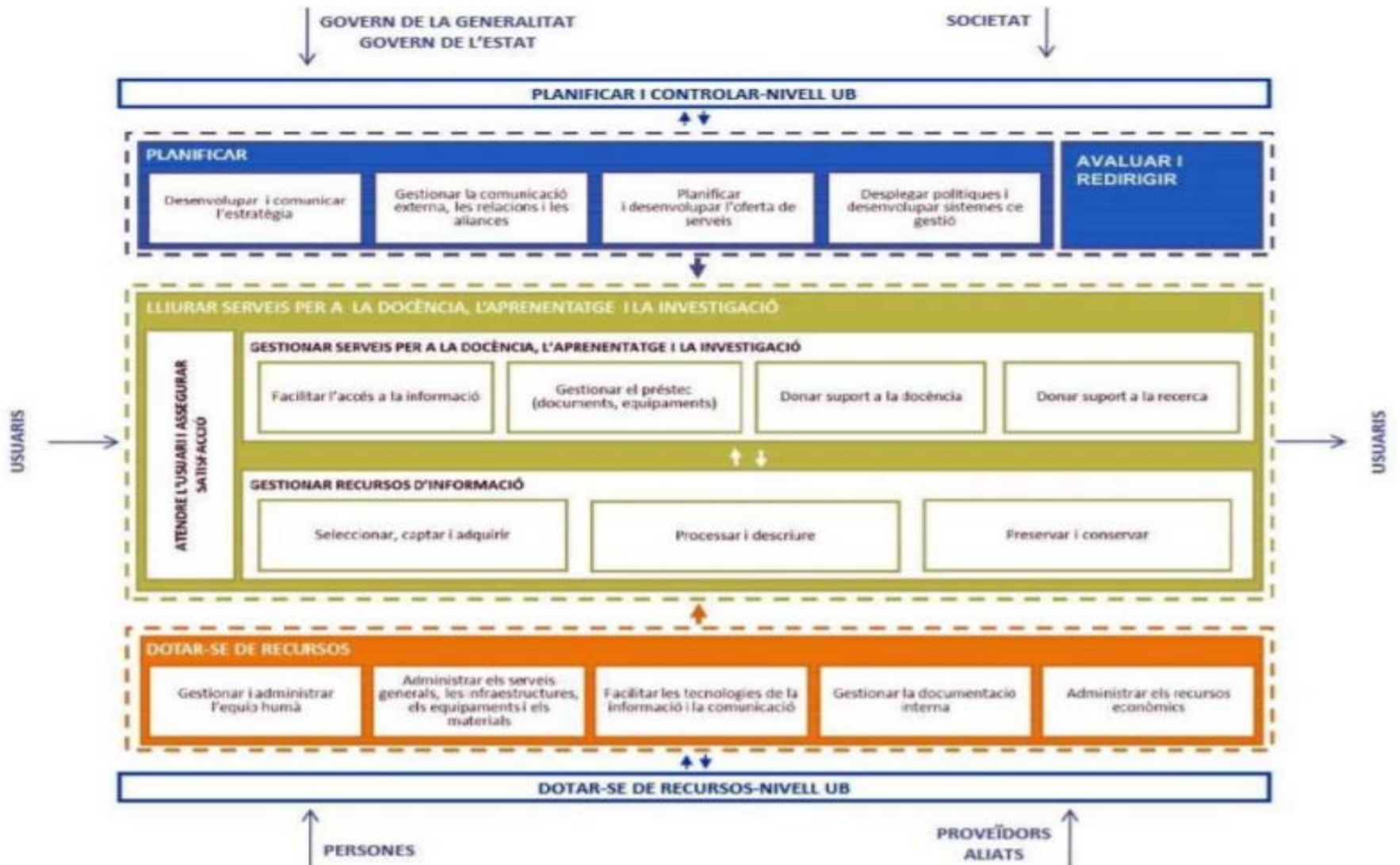
Elements de gestió

- Realització d'enquestes de satisfacció dels estudiants, PDI, PAS (Clima laboral)
- Pertinença a *Bibliotecas Comprometidas con la Excelencia* (2016)
- Importància de la satisfacció dels usuaris
 - Enquestes i plans de millora
- Presència dels grups d'interès
- Regulació/ millora de l'accés als recursos electrònics (SIRE) (2015)
 - 2013: s'inicia el projecte per a redissenyar l'accés
 - Implica canvis tecnològics, gestió interna dels recursos i aspectes legals i normatius

Estructura de la gestió per processos

- Planificació estratègica → què fem i amb quins objectius
- Organigrama → què fem i qui ho fa
- Documentació operativa → què fem i com ho fem
- Indicadors → com avaluem resultats
- Factors crítics d'èxit → processos crítics

Mapa de processos



Mapa de processos

- 2013: Primer disseny
- 2014: Modificació del model per unificar processos
- Necessitat de disposar d'una documentació estructurada i normalitzada
 - Norma de desenvolupament i gestió de procediments
 - S'inicia el 2013 i està en permanent revisió

Processos: Estratègics

- Proporcionen directrius, metodologies, guies, plans, pautes... diuen com s'han de fer els Fonamentals/Suport, despleguen la missió.
- Estan en contacte amb les necessitats i expectatives
 - Genèrics i comuns
 - Tenen a veure també amb la visió
 - Fixen els objectius de la resta de processos

Fonamentals/operatius/Claus

- Tot allò que l'organització ofereix i que el client espera rebre. Són les activitats visibles per a l'usuari, per tant tenen impacte directe en la seva satisfacció. Duen a terme la missió de la organització
- Es poden denominar també operatius
- Permeten generar productes i serveis als usuaris
- Configuren la cadena de valor
- Cada organització ha de definir els propis

Claus

- Claus, una 2^a classificació: Per les seves característiques son bàsics per assolir l'estratègia de l'organització, per exemple captar estudiants a la universitat
- Són els que porten la missió a l'exterior

De suport

- Aporten els recursos per desenvolupar els fonamentals i els estratègics. Són “caixa negra” pels clients, cal fer-los per tal que la organització pugui funcionar.
- No intervenen ni en la visió, ni en la missió
- Faciliten el desenvolupament de la resta de processos

ESTRATÈGICS



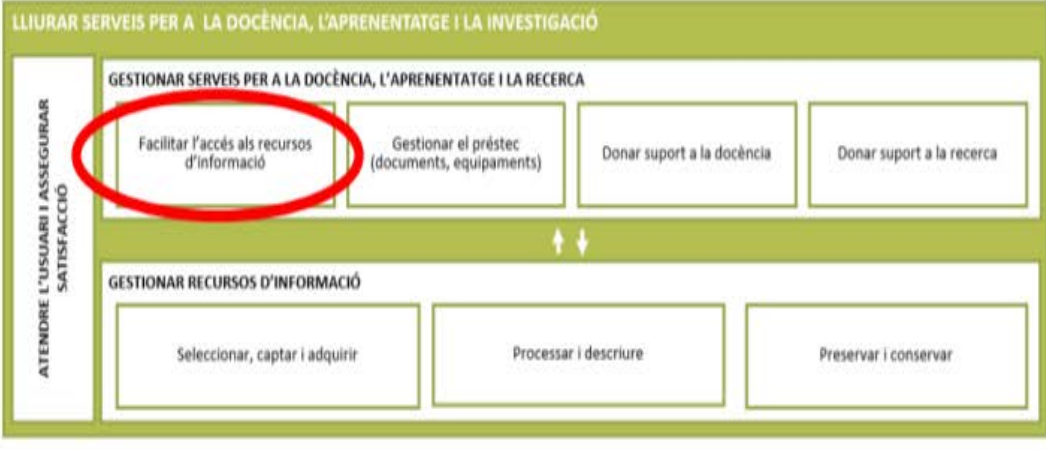
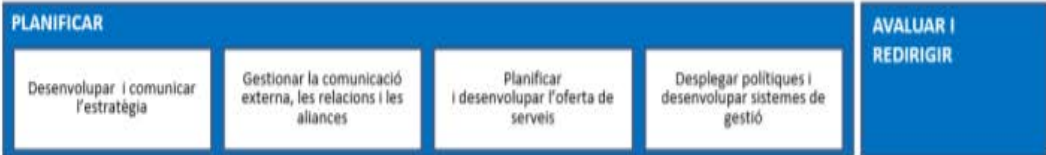
FONAMENTALS



SUPPORT



Facilitar l'accés als recursos d'informació



Desplegar polítiques i desenvolupar sistemes de gestió

Gestió per processos

Política de Gestió de la Col·lecció del CRAI



Processos crítics

- Pot ser tant un procés estratègic, com clau o de suport
- Permeten identificar quines són les accions claus que s'han d'emprendre per tal de garantir l'èxit:
 - Prioritzar l'assignació de recursos
 - Establir procés de seguiment i suport més intens
- CRAI-UB
 - Gestionar la comunicació externa, les relacions i aliances
 - Capacitar i desenvolupar
 - Facilitar tecnologies de la informació i la comunicació
 - Atendre l'usuari
 - Gestionar serveis i productes per a la docència, l'aprenentatge, la recerca i la transferència de coneixement
 - Gestionar recursos d'informació

Procediments

- S'han elaborat els diferents procediments
- Procediment: conjunt d'instruccions que contenen la informació necessària(mètode) per poder executar l'activitat operativa inherent a un determinat procés.
- Com fem les coses o com fem les activitats
- Per exemple:
 - Atenció als usuaris del CRAI
 - Gestió dels serveis per a persones amb necessitats especials
 - Gestió de la millora contínua
- Es representen amb diagrames de flux

Quadre de Comandament

- Conjunt d'indicadors estructurats en funció dels processos
- Permet el seguiment del rendiment en relació a l'estratègia (PE) i als objectius operatius anuals
- Possibilita l'avaluació, el seguiment de les accions i la revisió dels resultats
- Facilita la presa de decisions i l'establiment de prioritats

Quadre de comandament

- 2011: primera definició
- 2016-18: Millora de la seva definició, anàlisi de la seva contingència
- Eina fonamental per a la gestió i per a la millora contínua
- Permet controlar els resultats i detectar la no qualitat
- http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/122445/1/EXPERIENCIA_QUADRE_COMANDAMENT_ALBA_JOUNOU_MELSIO.pdf
- http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/118268/7/IV_JBPCRAIU_B_4_QC_Presentaci%c3%b3.pdf

Quadre de comandament del CRAI

Conjunt d'indicadors estructurats per processos que permeten seguir el rendiment del CRAI en relació amb la seva estratègia i els seus objectius.

Quadre de comandament del CRAI, 2016-17

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

Procés	Responsable de procés	Tipus dada/indicador	Dada/Indicador	Codi dada/indicador	Objectiu general	Segments	Anys (cursos)								
							2014		2015		2016		2017		2018
							Objectius	Resultats	Objectius	Resultats	Objectius	Resultats	Objectius	Resultats	Objectius
A2 DOTAR-SE DE RECURSOS															
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	Mantenir un grau de satisfacció per sobre del 70%					Mantenir un grau de satisfacció per sobre del 70%	Mantenir un grau de satisfacció per sobre del 70%	Mantenir un grau de satisfacció per sobre del 70%	Mantenir un grau de satisfacció per sobre del 70%	Mantenir un grau de satisfacció per sobre del 70%	
			Quan dubtes sobre el desenvolupament d'un determinat procés, consultes la documentació existent (manuals, procediments, etc.)? (Enquesta PAS-CRAI)	A24-P2	Mantenir les respostes negatives per sota del 5%					Mantenir les respostes negatives per sota del 5%	Mantenir les respostes negatives per sota del 5%	Mantenir les respostes negatives per sota del 5%	Mantenir les respostes negatives per sota del 5%	Mantenir les respostes negatives per sota del 5%	
			Grau de satisfacció amb la informació disponible per desenvolupar les teves tasques (Enquesta PAS-CRAI)	A24-P3	Mantenir un grau de satisfacció per sobre del 70%					Mantenir un grau de satisfacció per sobre del 70%	Mantenir un grau de satisfacció per sobre del 70%	Mantenir un grau de satisfacció per sobre del 70%	Mantenir un grau de satisfacció per sobre del 70%	Mantenir un grau de satisfacció per sobre del 70%	
			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											

Fitxes dels indicadors



Procés	Responsable de procés	Tipus dada/indicador	Dada/indicador	Codi dada/indicador
A3 LLIURAR SERVEIS PER A LA DOCÈNCIA, L'APRENTATGE 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 agraïments 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 agraïments contestats en el termini establert en relació amb el total	A31-T1

Plans de millora

- Són el conjunt de les accions planificades, prioritzades i temporalitzades orientades a la millora del servei que ha estat objecte d'avaluació.
- Anuals des de 2012 fins l'actualitat



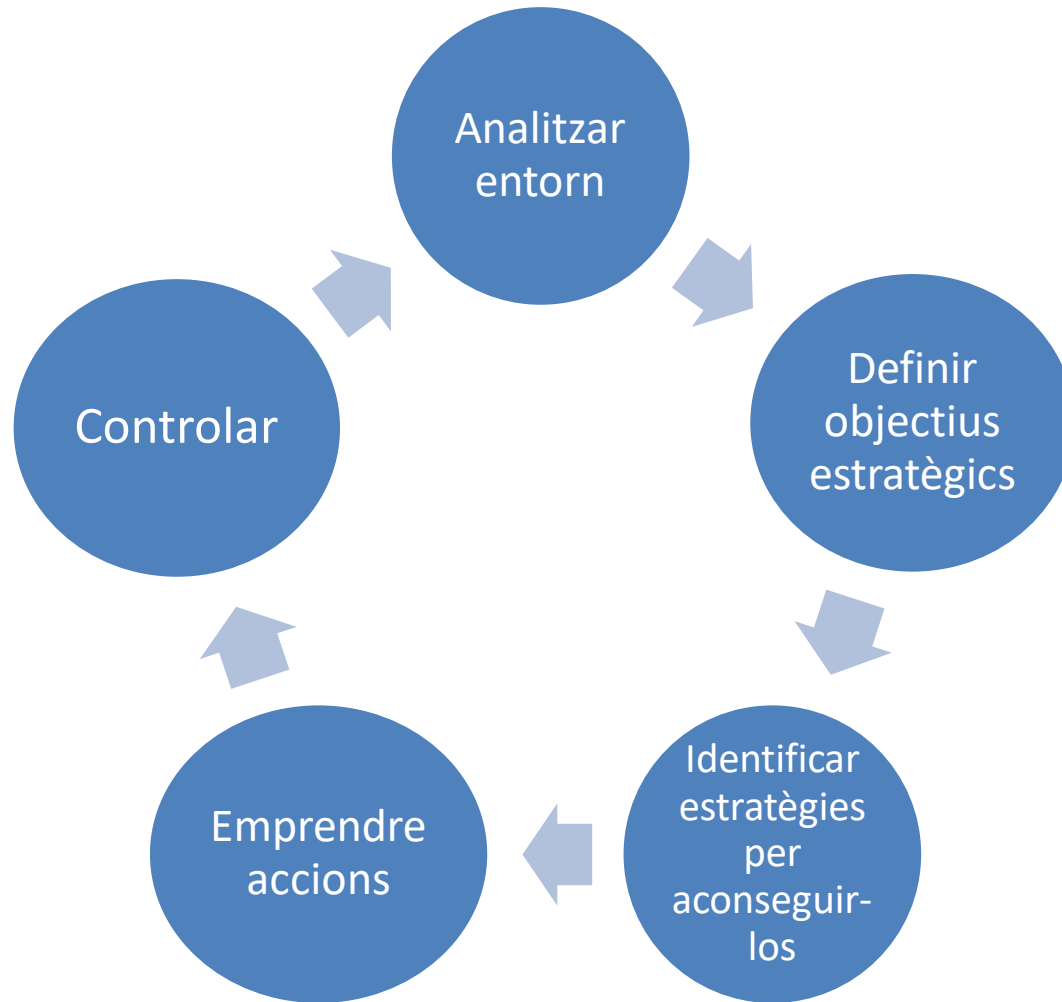
2. Què és planificar?

- Procés de pensar, a fons i amb anticipació, què es pretén aconseguir (objectius) i la forma d'actuació que caldrà seguir per assolir-los
- Què cal fer?
- Per què cal fer-ho
- En quines condicions s'ha de fer
- Com s'ha d'aconseguir?
- Què cal per aconseguir els resultats?

Planificació estratègica

- Vincular amb l'obtenció de metes o objectius de futur
- Determinar objectius, avaluar factors que poden influir en la seva consecució, l'establiment, valoració i selecció de cursos d'acció alternatius
- Posar en pràctica plans o programes d'acció detallats
- Avaluació dels resultats

CICLE DE LA PLANIFICACIÓ (segons P.Drucker, 1973)



Anàlisi estratègic

Anàlisi context



Anàlisi sector



Anàlisi organització

Estratègia

Diagnòstic



Objectius Estratègics i operatius



Estratègies

Operativa

Tàctica
Plans d'acció



Implementació



Avaluació



TRADUIR LA MISSIÓ EN...



Planificació estratègica al CRAI-UB

- El CRAI disposa d'una cultura de planificació estratègica que ha anat evolucionant des de la seva creació (2004)
- Esdevé un element clau de la seva gestió
- Demostra un interès per la gestió “normalitzada”, per l'avaluació i per la millora continuada
- Pla estratègic 2006-09 emmarcat en l'Horitzó 2020 de la UB

Una mica història dels PE

- 1999-2002: 1r-Pla Estratègic de la Biblioteca
- 2006-09
- Gener 2010: S'inicia un Pla amb un procés participatiu i amb un model clàssic i més complet que els anteriors
 - Objectius d'aquest projecte:
 - Disposar d'una guia d'actuació estructurada per millorar, innovar i assolir l'excel·lència en l'àmbit de la gestió dels recursos per l'aprenentatge, la docència i la investigació
 - Aconseguir que esdevingui un element de cohesió per la consecució dels seus objectius
 - Posicionar el CRAI com un referent

Projecte ORACLE (2011-14)

- Projecte ORACLE (2011-14)
 - Procés de reflexió per a tot l'equip que actualitza la missió i els valors, estableix les claus de futur, les línies estratègiques principals i els objectius
 - Procés participatiu i col·laboratiu
 - Reptes:
 - Donar suport a l'aprenentatge, docència i recerca
 - Potenciar la transferència del coneixement i millorar l'impacte en la societat
 - Tret distintiu: Preservar i difondre el Patrimoni Bibliogràfic
 - Processos i qualitat: excel·lència en les tasques

L1 - Suport

- Consolidar el rol del CRAI com equip expert de la gestió informacional donant suport a l'Aprenentatge, a la Docència i a la Recerca, contribuint en l'atracció i desenvolupament de talent

L2 - Societat i Comunicació

- Potenciar la visibilitat del CRAI i contribuir a la transferència del coneixement

L3 - Patrimoni

- Gestió eficaç i preservació del patrimoni bibliogràfic de la UB en condicions òptimes

L4 - Processos i Qualitat

- Evolució dels Serveis oferts pel CRAI per tal de donar suport als nous reptes de la UB

L5 - Governança i Comunicació

- Evolucionar el model organitzatiu per reforçar el rol definit per el CRAI

Formulació Estratègica: Evolució del Model de CRAI



Unitat de
Biblioteques

Model basat en la **provisió de recursos** i serveis generals de biblioteca (préstec, accés a col·leccions,...)

Procés educatiu
basat en la
transmissió de
coneixements
Professor-Alumne



CRAI: 1a Etapa
2006-09

Model ampliat amb **serveis a la docència amb atenció personalitzada** a cada tipus d'usuari (estudiant, docent, investigador,...)

Procés educatiu
basat en què
l'alumne gestiona el
seu procés
d'aprenentatge i el
docent actua com a
tutor



CRAI: 2a Etapa
2010-13

Model de **concentració de serveis**, amb el "Punt d'Atenció a l'Usuari" (PUC), potenciant el suport a la recerca i la transferència de coneixement, un millor aprofitament dels recursos així com l'evolució en prestacions tecnològiques.

El centre deixa de
ser l'objecte, la
informació, per
centrar-se en el
subjecte, l'usuari, la
qual cosa comporta
la Integració de
serveis

Acció (2015-18)

- Es redacta a partir d'un procés de reflexió estratègica (amb un DAFO) i dels resultats de l'avaluació dels ítems del pla anterior.
- Missió i visió són gairebé les mateixes, s'inclouen valors
- S'estableixen les següents línies:
 - Línia 1. Serveis
 - Línia 2. Recursos d'informació i Patrimoni Bibliogràfic
 - Línia 3. Difusió i cooperació
 - Línia 4. Excel·lència en gestió
 - Línia 5. Organització i persones
- A diferència del pla anterior s'inclouen els indicadors de rendiment i percepció, així com els responsables dels respectius objectius estratègics i el procés al què es troben vinculats

ITER 2022 (2019-2022)

- Per la construcció d'aquest pla s'han seguit, a més de l'anàlisi estratègic tradicional, metodologies més participatives que en les edicions anteriors
- S'ha modificat missió, visió i valors
- Per a cada línia estratègica s'ha de definit un lema
 - S'han vinculat amb el procés corresponent així com amb els indicadors de rendiment a assolir
- Nombre més reduït d'objectius estratègics



LÍNIA 3

Volem reforçar la imatge del CRAI i millorar la percepció del valor que aportem a través dels recursos i serveis que oferim, mitjançant la difusió de la nostra feina i la cooperació amb altres institucions del nostre entorn.

Volem seguir planificant la nostra estratègia de visibilitat, fent paleses les nostres competències i les nostres habilitats distintives a la comunitat UB.

Volem incrementar la transparència de dades per facilitar la rendició de comptes a la societat.



LÍNIA 4

3. Canvis en la gestió: camí a l'excel·lència

- 2011: S'inicia un procés d'autoavaluació interna:
 - Implementació de la gestió per processos
 - Definició quadre de comandament
 - Homogeneïtzació dels models d'enquesta
- 2012: amb la col·laboració de l'Agència de Polítiques i Qualitat UB s'implementa la gestió per processos com a model de gestió interna
 - Disseny mapa de processos
 - Establir els processos crítics corresponents als FCE
 - Integració de les accions de millora
- 2013: Consolidació de la gestió de la millora contínua i seguiment de l'estratègia amb els processos i plans de millora
- 2014-15: preparació de l'avaluació EFQM-Segona autoavaluació
 - Recollida d'evidències i anàlisi dels processos

Camí a l'excel·lència 2014-15: camí crític

- Preparació de la Memòria Conceptual EFQM
 - Equip de direcció i dos responsables de biblioteca com a agents interns
 - Equips de recollida d'evidències i anàlisi
 - Suport de l'Agència de Qualitat i un assessor
 - Resultat satisfactori
- Memòria:
 - Document fonamental per aconseguir certificació
 - Estructura pautada per model (extensió acotada)
 - Presentació de les dades
 - Comparació amb altres entitats: CSUC i Comprometidas

Aplicació model EFQM CRAI UB

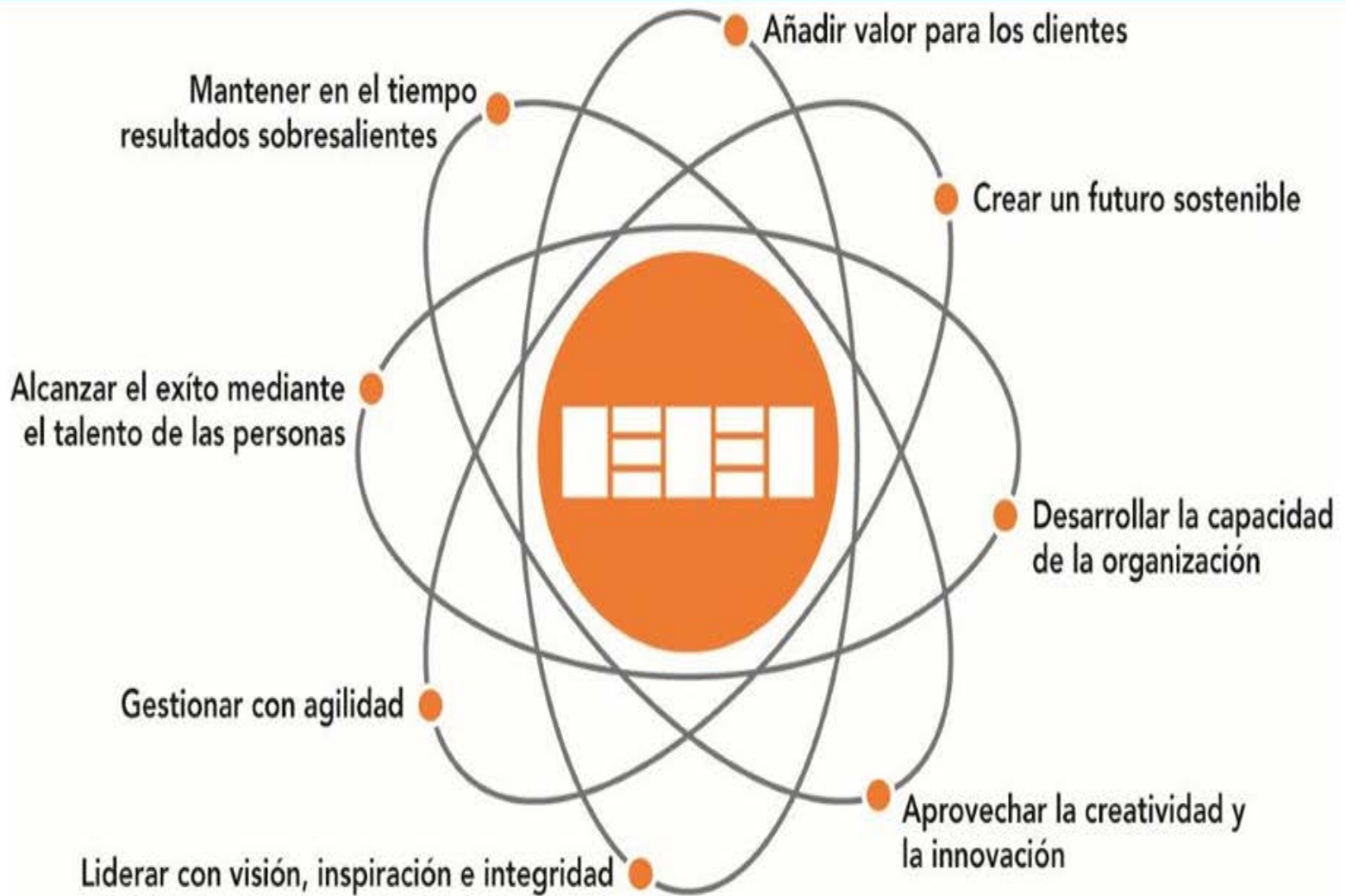
- 2011: S'inicia l'autoavaluació
 - Sensibilització del personal i dels equips de treball
 - Formació dels equips implicats
 - Treball dels 6 equips de recollida d'evidències
 - Primera avaluació amb el model Perfil
 - Identificació de les àrees de millora
 - Model de gestió per processos
- 2011-12: Implementació del model de gestió per processos
 - Elaboració del 1r Mapa de processos
 - Creació de les taules de consistència i integració
 - Vinculació entre organigrama, procediments existents, pla estratègic i indicadors
 - Identificació dels factors crítics del CRAI:
 - Difusió, accessibilitat fàcil als recursos d'informació i gestió del personal
 - Creació dels equips de referents
 - Anàlisi del processos i redacció de les fitxes
 - Accions de millora necessàries
 - Confrontació de les accions de millora amb els objectius i accions del PE ORACLE

Cap a la certificació

- 2014-15:
 - Memòria Conceptual preparada
 - Sol·licitud de certificació:
 - Club Excelencia en Gestión
 - SGS ICS Ibérica SA (Entitat Certificadora)
- 2016: Gener visita del Comitè extern
 - Març: resultat Segell d'Excel·lència 400+
- 2016-2018: Anàlisi i implementació de les accions de millora detectades en l'auditoria externa
 - Elaboració del Quadre de Comandament
 - Descripció de Fitxes de processos
 - Relació dels processos amb els seus responsables
- 2017 finals: autoavaluació i redacció Memòria Conceptual
- Febrer 2018: visita del comitè extern
 - Bureau Veritas (Entitat Certificadora)
- Març 2018: Resultat Segell d'Excel·lència 500+

Model de qualitat-EFQM

- Model de la Fundació Europea per a la Gestió de la Qualitat (EFQM)
- Aporta un marc pràctic que estableix una estructura bàsica
- És un model integrat per tres components: els conceptes fonamentals de l'excel·lència, els criteris i l'esquema lògic REDER.



©EFQM 2012

Figura 5. Els valors de l'Excel·lència. Font: <http://www.efqm.es/>

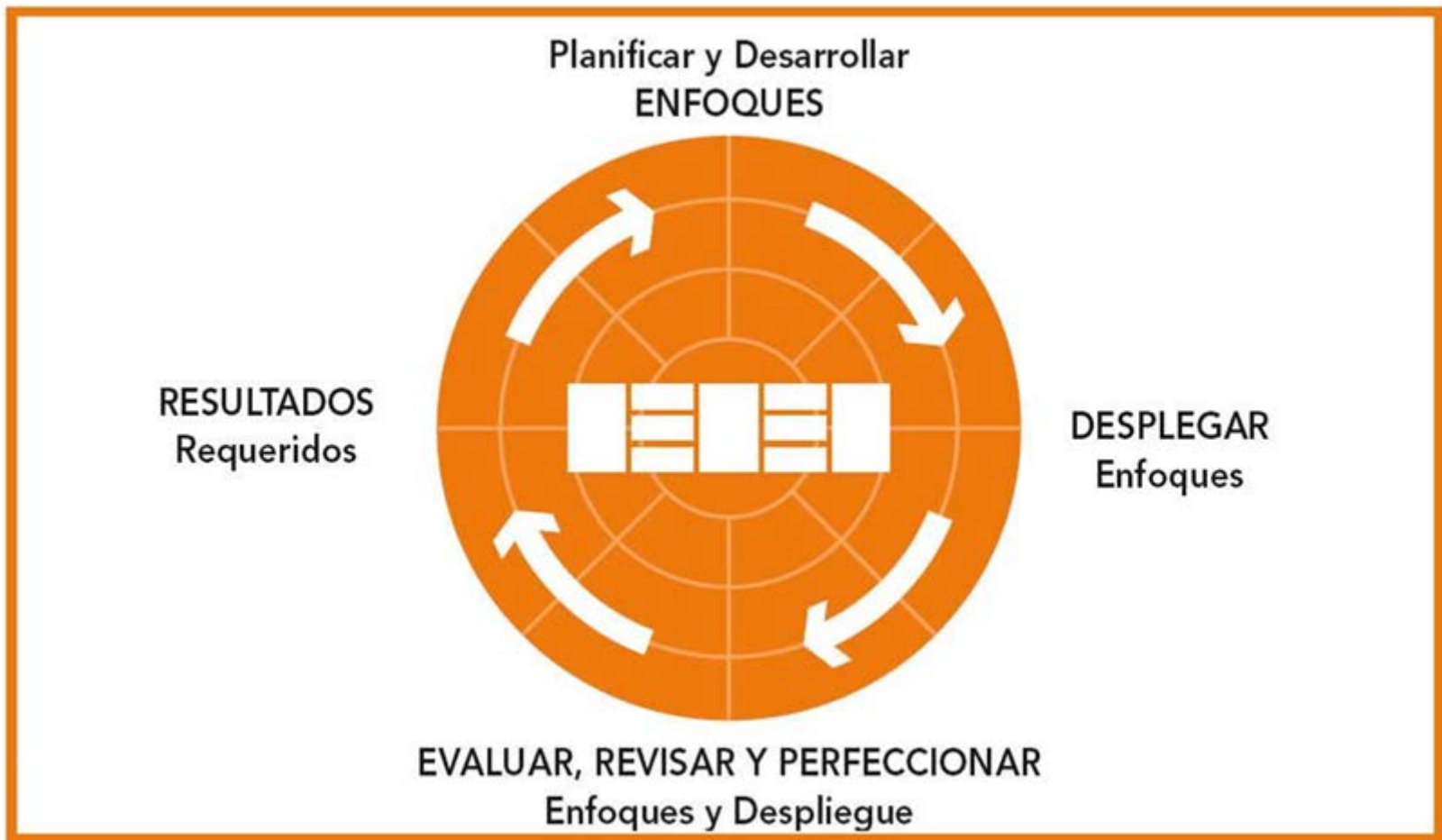


Figura 7. L'Esquema Lògic REDER. Font: <http://www.efqm.es/>

Model EFQM-2018

- Es basa en 9 criteris:
 - **5 Agents** que apleguen la totalitat de la gestió de l'organització.
 - Lideratge
 - Política i estratègia
 - Personal
 - Aliances i recursos
 - Processos
 - **4 Resultats** que l'organització assoleix, en relació amb els clients, els treballadors, la societat i els objectius estratègics
 - Resultats en els clients
 - Resultats en el personal
 - Resultats en la societat
 - Resultats clau



Els Criteris. Gràfic que reproduïx el quadre que sintetitza el model EFQM. Font: <http://www.efqm.es/>



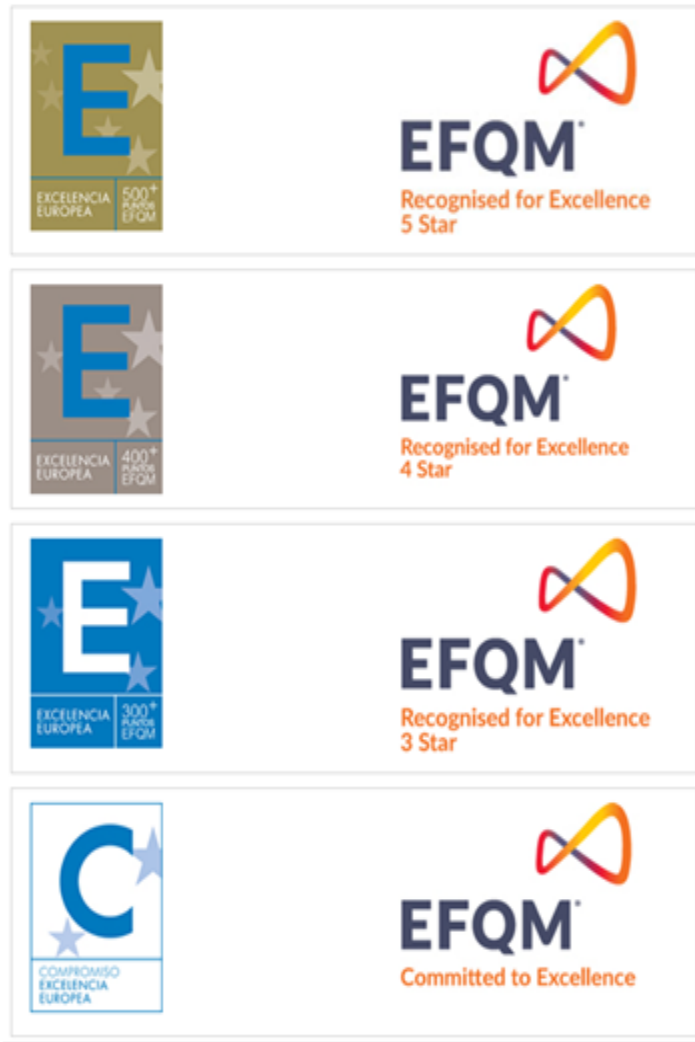


Figura 8. Els quatre nivells que té el Segell d'Excel·lència EFQM.

Font:

<http://www.clubexcelencia.org/reconocimiento/sello/que-es>

Recursos

- Casals, J.; Iglesias, D. “Repensar l’accés als recursos electrònics: accés autènticat a través del servei SIRE”, *Ítem*, núm. 60 (Dossier), 2016, p. 27-43.
- Ferrer, A. “Un llarg camí cap a l’excel·lència: la implementació del model EFQM al CRAI de la Universitat de Barcelona”, *Ítem*, núm. 63, 2017, p. 78-89.
- Alba, E.; Melsió, C. *El model de gestió per processos al CRAI. 2018*
 - <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/123107/1/gxp.pdf>
- Alba, E.; Jounou, C.; Melsió, C. “El Quadre de comandament del CRAI de la Universitat de Barcelona”. *15es Jornades Catalanes d’Informació i Documentació*, 2018.

