



UNIVERSITAT
POMPEU FABRA

**CONFLUÈNCIA DE SERVEIS EN UN ENTORN
CRAI:
L'EXPERIÈNCIA DE LA UNIVERSITAT POMPEU
FABRA**

**Mercè Cabo Rigol
Vicegerenta de l'Àrea de Recursos d' Informació (ARI)**

**Universitat Politècnica de Catalunya
25 de juny del 2007**

1. Abans de la confluència

2. La confluència

3. Els CRAI a la UPF

4. Conclusions

1. Abans de la confluència

1990: Fundació de la Universitat Pompeu Fabra



La Biblioteca, el Servei d'Informàtica, els tècnics audiovisuals, el Punt d'Informació a l'Estudiant (PIE) i el Servei d'Atenció Telefònica (SAT) inicien el seu camí alhora que la pròpia universitat

1. Abans de la confluència

Anys 1990 – 2003:

Servei de Informàtica i Biblioteca:

- Funcionament separat
- Relacions Servei - client
Servei - usuari
- Dependències orgàniques diferents

1. Abans de la confluència

Anys 1990 – 2003:

La Biblioteca de la UPF:

- Biblioteca única
- Orientada a l'usuari
- Organització flexible

1. Abans de la confluència

Anys 1990 – 2003:

El Servei d'Informàtica de la UPF:

- Servei únic
- Unitat de suport a la docència i a la recerca en cada un dels campus

1. Abans de la confluència

Anys 1990 – 2003:

El Servei d'Informàtica de la UPF:

- Forta orientació a la implementació i manteniment dels aplicatius de gestió i baixa orientació a la prestació de serveis a l'usuari final

1. Abans de la confluència

Anys 1990 – 2003:

Tècnics audiovisuals:

- Donen suport directe a la docència i en especial als Estudis de Comunicació Audiovisual
- No són una unitat orgànica. Depenen de diferents unitats

1. Abans de la confluència

Anys 1990 – 2000:

Punto d'Informació a l'Estudiant (PIE):

- Proporciona informació sobre l'organització, el funcionament i les activitats de la Universitat als membres de la comunitat universitària i a les persones externes a la UPF
- No és una unitat orgànica: depèn del Servei d'Atenció a la Comunitat Universitària (SACU)
- Horaris d'atenció reduïts

1. Abans de la confluència

Anys 1990 – 2006:

Servei de Atenció Telefònica (SAT):

- Funcionament descentralitzat (una centraleta per campus)
- El personal que presta el servei depèn de l'administració de cada campus
- No es relaciona l'atenció bàsica o de primer nivell amb l'atenció telefònica de segon nivell que es presta a través del PIE

1. Abans de la confluència

2. La confluència

3. Els CRAI a la UPF

4. Conclusions

2. La confluència

1a. reestructuració administrativa



Adscripció del PIE a la Biblioteca

(resolució del rector de 14 de juny del 2000)

2. La confluència

Punt d'Informació a l'Estudiant

- Proporciona informació i orientació sobre l'organització, el funcionament i les activitats de la UPF als membres de la comunitat universitària i a les persones externes a la Universitat

2. La confluència

Punt d'Informació a l'Estudiant

- Realitza els tràmits i les gestions dels procediments acadèmics, d'extensió universitària i aquelles altres que puguin sorgir, previ acord amb les diferents unitats i serveis

2. La confluència

2a. reestructuració administrativa

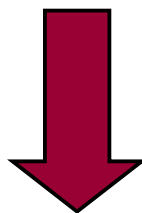


Creació de l'Àrea de Recursos
d'Informació (2003)

Biblioteca (+ PIE) + Servei d'Informàtica
(+ tècnics audiovisuals)

2. La confluència

3a. reestructuració administrativa (2006)



Adscripció del Servei d'Atenció a la
Comunitat Universitària (SACU)

2. La confluència

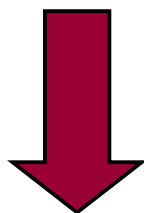
Servei de Atenció a la Comunitat Universitària (SACU)



Organitza i gestiona les activitats culturals, socials i esportives de la Universitat. També realitza la coordinació amb els estudiants

2. La confluència

3a. reestructuració administrativa (2007)



Adscripció del Servei d'Atenció Telefònica
(SAT)

2. La confluència

Servei de Atenció Telefònica

- Funcionament centralitzat (centraleta única) per a tots els campus de la Universitat
- Homogeneïtza l'atenció telefònica que es presta a la UPF → millora el nivell de qualitat

2. La confluència

Servei d'Atenció Telefònica

- Incorpora accions d'avísos com a element de valor afegit → s'envia un correu electrònic amb avís de trucada
- Relaciona l'atenció telefònica bàsica o de primer nivell amb l'atenció telefònica de segon nivell que es presta a través del PIE

2. La confluència

La creació de l'Àrea de Recursos d'Informació (2003)



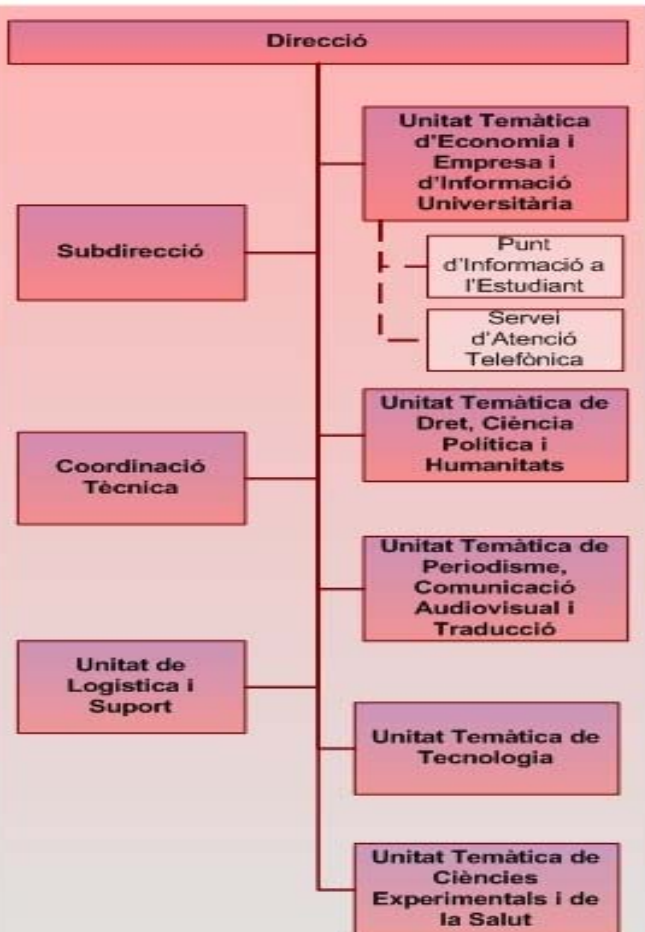
Manteniment de serveis separats
amb una direcció de l'àrea comuna



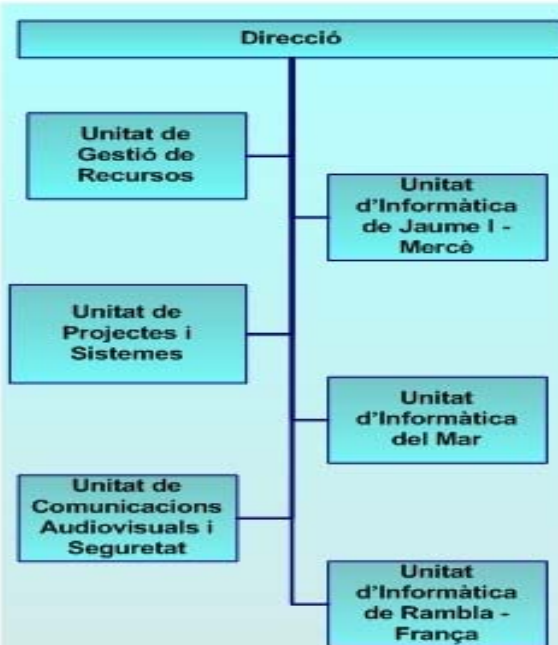
Nou organigrama

ÀREA DE RECURSOS D'INFORMACIÓ Vicegerència

BIBLIOTECA



SERVEI D'INFORMÀTICA



SERVEI D'ATENCIÓ A LA COMUNITAT UNIVERSITÀRIA



2. La confluència

Àrea de Recursos d'Informació

Model de confluència basat en:

- La **prestació conjunta en espais comuns de serveis** que anteriorment s'oferien de forma dispersa i separada en diferents punts del campus per part de bibliotecaris, informàtics, tècnics audiovisuals, etc.
- La creació d'**equips multidisciplinaris** per donar serveis de suport a la gestió, a la docència, a l'aprenentatge i a la recerca

2. La confluència

Planificació i organització

Comissions conjuntes:

- Comissió de Qualitat dels Recursos d'Informació (Comissió d'usuaris)
- Comissió d'Estratègia de Tecnologies i Recursos d'Informació

2. La confluència

Planificació i organització

Pla d'Actuacions de la UPF (2003-2005)



Programes d'Objectius de Gestió (POG):

- P10 Programa de Tecnologies i Recursos d'Informació



Direcció per Objectius (DpO) anual del període

2. La confluència

Planificació i organització

Pla d'Actuacions de la UPF (2006-2009)



Programes de Objectius de Gestió (POG):

- P2 Suport a l'Aprenentatge i la Recerca
- P6 Comunitat Universitària
- P10 Tecnologies i Recursos d'Informació



Direcció per Objectius (DpO) anual del període

2. La confluència

Planificació i organització

Equip de direcció conjunt de l'ARI:

- Vicegerenta de l'àrea
- Membres dels equips de direcció de:
Biblioteca, Servei d'Informàtica i SACU

2. La confluència

Gestió dels recursos humans

- Superació de cultures organitzatives diferents
- Desenvolupament de noves competències
- Disseny d'un pla de formació conjunt per a l'equip directiu de l'ARI (Equip de direcció + Equip de gestió) basat en competències

1. Abans de la confluència
2. La confluència
3. Els CRAI a la UPF
4. Conclusions

3. Els CRAI a la UPF

Nova estructura organitzativa (ARI)



Creació d'espais físics on s'integren els serveis de suport a la gestió, a la docència, a l'aprenentatge i a la recerca i on els professionals responsables de la prestació d'aquests serveis treballen conjuntament

3. Els CRAI a la UPF

Implantació dels CRAI a través de dues vies:

- Creació de nous CRAI (noves instal·lacions): projectes de futur
- Adaptació de les instal·lacions actuals de la Biblioteca perquè puguin assumir noves funcions

3. Els CRAI a la UPF

Creació de nous CRAI:

- CRAI del Campus de la Comunicació
- CRAI del Campus del Mar

3. Els CRAI a la UPF

Campus de la Comunicació



Concentrarà tota la formació, la recerca i la producció en l'àmbit de la comunicació i la tecnologia

3. Els CRAI a la UPF

Campus de la Comunicació:

- 3.000 persones (estudiants, PDI i PAS)
- 25.000 m²
- Inauguració: curs 2008-2009

3. Els CRAI a la UPF

Campus de la Comunicació



Projecte arquitectònic consistent en la rehabilitació de dues naus i la construcció de tres nous edificis



Confluència de serveis en un entorn CRAI:
l'experiència de la UPF

3. Els CRAI a la UPF



3. Els CRAI a la UPF



3. Els CRAI a la UPF



3. Els CRAI a la UPF

CRAI del Campus de la Comunicació:

- Rehabilitació de la nau de telers de l'antiga fàbrica tèxtil de Ca l'Aranyó
- 3.000 m²

3. Els CRAI a la UPF

CRAI del Campus de la
Comunicació

Biblioteca de Rambla
+
Informàtica de Rambla

Biblioteca de França
+
Informàtica de França

3. Els CRAI a la UPF

CRAI del Campus de la Comunicació:

- Integració de recursos i serveis: bibliotecaris, informàtics, multimèdia, etc.
- Espais per a l'aprenentatge i la recerca: aules d'informàtica, d'autoformació, sales de treball en grup, platós, tallers multimèdia, sala de videoconferències, factoria de recursos per a la docència i l'aprenentatge, etc.

3. Els CRAI a la UPF

CRAI del Campus de la Comunicació:

- Espais de treball compartits
(bibliotecaris, informàtics, tècnics
audiovisuals, pedagogs, etc.)



Confluència de serveis en un entorn CRAI:
l'experiència de la UPF

3. Els CRAI a la UPF



3. Els CRAI a la UPF



3. Els CRAI a la UPF



3. Els CRAI a la UPF



3. Els CRAI a la UPF

Campus del Mar

PRBB

- Iniciativa conjunta de la Generalitat de Catalunya, l'Ajuntament de Barcelona i la Universitat Pompeu Fabra
- És una gran infraestructura científica, en connexió física amb l'Hospital del Mar de Barcelona, que integra sis centres públics de recerca, estretament coordinats entre si

3. Els CRAI a la UPF



3. Els CRAI a la UPF



3. Els CRAI a la UPF



3. Els CRAI a la UPF



3. Els CRAI a la UPF

Campus del Mar

Creació del CRAI del Campus del Mar



Espais, recursos i serveis compartits
(bibliotecaris+informàtics+pedagogs, etc.)

(en fase de construcció)

3. Els CRAI a la UPF



3. Els CRAI a la UPF



3. Els CRAI a la UPF

Adaptació de les instal·lacions actuals

CRAI del Campus de la Ciutadella

3. Els CRAI a la UPF

Campus de la Ciutadella



Concentra la formació, la recerca i la producció en l'àmbit de les ciències socials i les humanitats

3. Els CRAI a la UPF

Campus de la Ciutadella

Projecte arquitectònic consistent en la rehabilitació de dues casernes i del Dipòsit de les Aigües i la construcció de nous edificis



Confluència de serveis en un entorn CRAI:
l'experiència de la UPF

3. Els CRAI a la UPF



3. Els CRAI a la UPF



3. Els CRAI a la UPF



3. Els CRAI a la UPF

CRAI del Campus de la Ciutadella:

- Rehabilitació d'una part de l'edifici de Jaume I + el Dipòsit de les Aigües
- 8.000 m²
- Ampliació del CRAI amb un nou edifici (2008)

3. Els CRAI a la UPF

CRAI del Campus de la Ciutadella:

- Integració de recursos i serveis: bibliotecaris, informàtics, multimèdia, etc.
- Espais per a l'aprenentatge i la recerca: aules d'informàtica, d'autoformació, sales de treball en grup, factoria de recursos per a la docència i l'aprenentatge, etc.

3. Els CRAI a la UPF

CRAI del Campus de la Ciutadella:

Espais de treball compartits
(bibliotecaris + informàtics + tècnics
audiovisuals + pedagogs, etc.)

3. Els CRAI a la UPF

Millora i ampliació de serveis:

- Adreçats al personal docent i investigador:
 - Donar suport i assessorament a la plataforma d'e-learning (Aula Global)
 - Proporcionar accés a les TIC necessàries per a la creació de materials didàctics
 - Oferir assessorament i assistència personalitzada en el procés de producció, manteniment i gestió dels materials didàctics

3. Els CRAI a la UPF

Millora i ampliació de serveis:

- Adreçats al personal docent i investigador:
 - Donar suport al procés d'integració dels recursos d'informació en els materials didàctics: avaluar-los; seleccionar-los; adquirir-los o contractar-los; digitalitzar-los; gestionar els drets d'autor,...
 - Programar i impartir sessions de formació

3. Els CRAI a la UPF

Millora i ampliació de serveis:

- Adreçats als estudiants:
 - Suport i assessorament a la plataforma d'e-learning (Aula Global)
 - Servei de resolució d'incidències, tant del hardware com del software (atenció presencial, electrònica, telefònica,...)
 - Préstec d'ordenadors portàtils i equipaments audiovisuals
 - Sessions de formació en l'ús de les TIC

1. Abans de la confluència
2. La confluència
3. Els CRAI a la UPF
4. Conclusions

4. Conclusions

Avantatges de la confluència:

- Un lideratge fort per a la planificació estratègica de les unitats implicades
- Una visió integrada de la planificació estratègica i de la gestió dels serveis

4. Conclusions

Avantatges de la confluència:

- Una millor posició per al responsable de les unitats convergides en l'estructura gerencial de la Universitat
- Establir economies d'escala i compartir recursos

4. Conclusions

Avantatges de la confluència:

- Potenciar i desenvolupar projectes transversals en les unitats convergides

4. Conclusions

Integració de serveis:

- Major aprofitament dels recursos humans i materials
- Major grau de visibilitat dels recursos i serveis
- Més agilitat i facilitat per al seu ús

4. Conclusions

Integració de serveis:

- Concentració d'equipaments en espais comuns:
 - Evitar duplicitats
 - Economitzar en manteniment
 - Ampliar horaris
 - Propiciar un ús més intensiu dels recursos

4. Conclusions

Integració de serveis:

Creació d'una estructura potent de suport a tots els àmbits d'activitat de la Universitat (gestió, docència, aprenentatge i recerca)



**Situació d'avantatge competitiu
per a la Universitat**

4. Conclusions

Integració de serveis

Tots hi guanyen:

S'avança més ràpidament

Augmenta la qualitat dels serveis



Millora la Universitat



**Moltes gràcies per la
vostra atenció**

`merce.cabo@upf.edu`



UNIVERSITAT
POMPEU FABRA