

**CARTA DE SERVEIS
DEL CENTRE DE RECURSOS
PER A L'APRENTATGE
I LA INVESTIGACIÓ (CRAI)**



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

Relació de modificacions		
NUM. REVISIÓ	DESCRIPCIÓ	DATA APROVACIÓ
00	Versió original	09/07/2009
01	Revisió del contingut global de la carta de serveis.	22/10/2012
02	Inclusió d'aquest caixetí de control de canvis de revisió. Revisió i actualització del contingut global de la carta de serveis.	26/11/2014
03	Actualització de la informació del CRAI i canvi en la denominació d'alguns serveis de la URV com a conseqüència de la seva reorganització.	10/10/2016
04	Actualització dels compromisos específics que figuren a la Carta de serveis.	30/05/2017
05	Incorporació de SABIDI i actualització de la informació.	02/03/2018
06	Actualització dels compromisos específics i de la informació, si s'escau.	03/12/2018

Contingut

1. ANTECEDENTS.....	4
2. DEFINICIÓ	6
3. MISSIÓ i VISIÓ.....	7
Missió	7
Visió	7
4. OBJECTIUS	7
5. USUARIS	8
Drets dels usuaris.....	8
Deures dels usuaris	9
Formes de participació dels usuaris	10
6. ESTRUCTURA ORGANITZATIVA.....	11
7. SERVEIS	13
Atenció i informació	13
Recursos d'informació	15
Préstec	16
Suport a la formació en competències transversals.....	17
Suport a l'investigador	20
Suport en l'ús de les TAC per a l'elaboració de materials.....	21
Eines 2.0 i suport Moodle	22
Recursos informàtics i TIC	23
Espais diversificats i equipaments.....	23
Promoció i difusió del CRAI	24
8. COMPROMISOS DEL CRAI	25
Compromisos generals del CRAI	25
Compromisos específics del CRAI	27
9. HORARI I LLOC D'ATENCIÓ GENERAL	28
Horari en període ordinari.....	29
Períodes especials	30
10. NORMATIVA REGULADORA.....	31
11. DATA D'ENTRADA EN VIGOR	32

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 fortaleces de la URV de cara a la implantació dels CRAI i de les amenaces i oportunitats que ofereix l'entorn (anàlisi DAFO¹) 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.

El resultat del treball dut a terme per la Comissió Transversal de Convergència CRAI, aprovada pel Consell de Govern del 10 de juliol de 2008, va definir els aspectes estratègics del projecte, l'estructura organitzativa i la carta de serveis que s'oferirien a l'usuari des de les unitats de la universitat implicades en el projecte del CRAI. El Consell de Govern del 9 de juliol de 2009 va aprovar la primera carta de serveis del CRAI, constituït en aquell moment pel CRAI del Campus Catalunya.

¹DAFO: Debilitats, Amenaces, Fortaleses i Oportunitats.

Més endavant, el Consell de Govern de 23 de febrer de 2012 va definir l'estructura del CRAI que s'havia d'aplicar a tots els campus de la URV.

El Consell de Govern de 19 de desembre de 2017 va aprovar un nou document anomenat *Reorganització del CRAI*, que proposa un nou model organitzatiu, tant en l'àmbit de les seccions de suport i coordinació com en l'àmbit dels CRAI de campus, per donar resposta als canvis esdevinguts i a l'adaptació dels serveis a les noves necessitats dels usuaris.

En paral·lel a l'esmentat desenvolupament, han tingut lloc canvis en aspectes com ara la normativa reguladora o els compromisos de qualitat, que fan necessària la modificació de la carta de serveis del CRAI. Cal subratllar que el CRAI – a l'igual que ho feia el Servei de Biblioteca i Documentació- segueix tenint en consideració l'opinió dels usuaris i la millora contínua com a base del seu funcionament diari.

Aquesta nova revisió de la carta de serveis utilitza l'estructura que defineix la normativa UNE 93200 d'elaboració de cartes de serveis i s'endinsa en la utilització d'indicadors i compromisos de qualitat objectivables i mesurables.

2. DEFINICIÓ

El Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació (CRAI) és un entorn dinàmic en el qual 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 per a l'aprenentatge i el coneixement (TAC).

El Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació de la URV és una unitat única que s'estructura en subunitats coordinades amb l'objectiu d'oferir un servei proper i adequat a les necessitats dels usuaris de cada campus, les quals es denominen CRAI de campus.

El Servei de Biblioteca i Documentació és el servei nuclear del CRAI al voltant del qual altres unitats i serveis de la Universitat hi aporten els recursos que completen la configuració del CRAI. Aquestes unitats i aquests serveis són els següents:

- a) Oficina d'Orientació Universitària i alguna de les àrees del Servei d'Atenció a la Comunitat Universitària,
- b) Institut de Ciències de l'Educació,
- c) Servei de Recursos Educatius,
- d) Servei de Recursos Informàtics i TIC,
- e) Servei de Recursos Lingüístics.

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 per obtenir 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 de serveis.
- 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 oferta de serveis, utilitzant estratègies específiques per a cada grup d'usuaris.
- Informar els usuaris sobre l'estructura, l'organització i els serveis de la URV i en especial del CRAI.
- Facilitar als usuaris l'accés als recursos d'informació i

Carta de serveis del CRAI de la URV

documentació per donar suport a l'aprenentatge, la docència i la recerca i l'adquisició de les competències transversals.

- Contribuir a l'adquisició de competències transversals per part dels membres de la comunitat universitària.
- Donar resposta a les necessitats de formació lingüística dels membres de la comunitat universitària de la URV en anglès, i també en català i espanyol, 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.

5. USUARIS

Són usuaris del CRAI de la URV tots els membres dels col·lectius que constitueixen la comunitat universitària de la URV —estudiants, personal docent i investigador i personal d'administració i serveis—, així com els membres dels col·lectius, institucions i entitats que acordi la URV a través dels seus òrgans de govern.

Els tipus d'usuaris i el tipus de servei a què cada usuari té dret es recullen en el document "Tipologia d'usuaris i relació de serveis del CRAI".

Drets dels usuaris

- Accedir als serveis i prestacions definits a la *Carta de Serveis del CRAI* amb el nivell de qualitat establert i les condicions fixades per als diversos tipus d'usuaris.
- Disposar dels recursos d'informació necessaris per a

Carta de serveis del CRAI de la URV

l'aprenentatge, la docència i la investigació.

- Disposar de les infraestructures apropiades per a l'estudi, el treball individual o en grup i la consulta de documents.
- Ser atès de forma correcta i eficient per part del personal del CRAI.
- Tenir garantit un respecte absolut per la confidencialitat de les dades personals en compliment de la Llei orgànica de protecció de dades i garantia dels drets digitals.
- Suggerir millores i exposar queixes.

Deures dels usuaris

- Complir els reglaments i les normatives que regulen l'ús dels serveis del CRAI.
- Presentar el carnet de la URV per accedir al CRAI de campus i per fer ús dels serveis que el requereixin. Aquest carnet és personal i intransferible.
- Utilitzar els recursos d'informació d'acord amb la legislació vigent i la normativa de la URV.
- Mantenir en tot moment un comportament adequat i respectuós amb la resta d'usuaris i amb el personal del CRAI.
- Respectar les infraestructures, instal·lacions, materials i documents del CRAI.
- Evitar qualsevol comportament que interfereixi amb els drets de la resta d'usuaris (respectar el silenci, no menjar fora dels espais destinats, ...).
- Vetllar per les pròpies pertinences, donat que el CRAI no es fa responsable ni de les pèrdues, ni dels robatoris, ni del deteriorament dels objectes personals.

- Reproduir els documents d'acord amb la legislació vigent.

Formes de participació dels usuaris

El CRAI posa a disposició dels usuaris diversos canals per fer arribar els seus suggeriments, propostes de millora, felicitacions, queixes i reclamacions. Aquests són:

1. Bústia de consultes, queixes, suggeriments, reclamacions i felicitacions virtuals a través del servei d'informació i referència virtual.
2. Punt d'Atenció a l'Usuari del CRAI de campus.
3. A l'adreça electrònica: crai@urv.cat o bé, a les adreces electròniques corresponents a cadascun dels CRAI de campus:
crai.bellissens@urv.cat, crai.catalunya@urv.cat,
crai.sescelades@urv.cat, crai.cte@urv.cat,
crai.vilaseca@urv.cat, crai.medicina@urv.cat,
crai.penedes@urv.cat.
4. Correu postal a l'adreça: Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i la investigació (CRAI). Av. Catalunya, 35 43002–Tarragona.
5. Enquesta de satisfacció d'usuaris que es realitza periòdicament.
6. Reunions amb el Consell d'estudiants.
7. Comissions d'usuaris del CRAI de la URV o Comissions d'usuaris del CRAI de campus.
8. Les xarxes socials del CRAI.

6. ESTRUCTURA ORGANITZATIVA

El model organitzatiu de CRAI, tal com figura al Manual d'Estructura Organitzativa del PAS, es plasma en el següent organigrama (pendent de revisió):

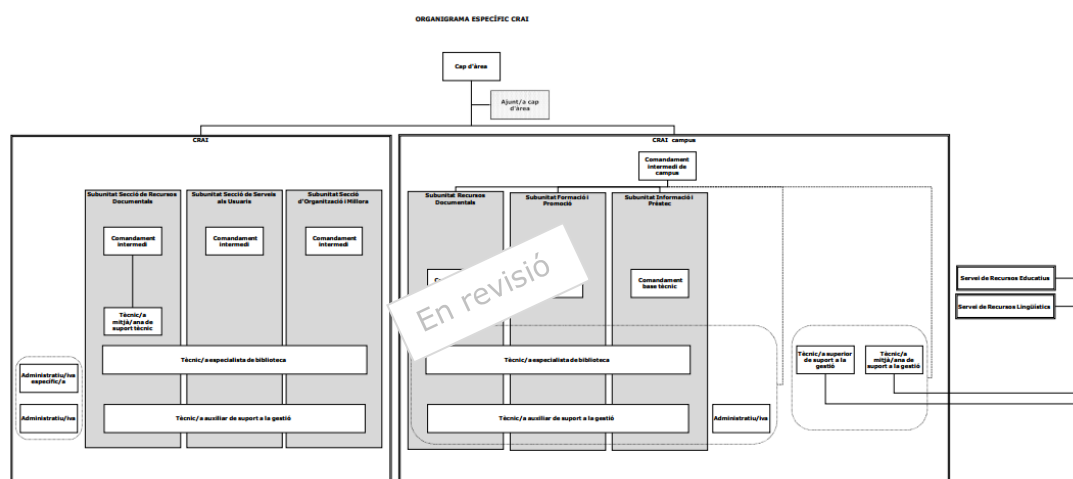


Figura – Organigrama del CRAI de la URV

Per oferir els seus serveis, el CRAI ho fa a través de:

Punt d'Atenció a l'Usuari: és el 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.

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

La Biblioteca també ofereix activitats formatives per capacitar l'usuari per ser autònom en gestionar la informació i el coneixement mitjançant l'ús eficient de les TIC.

Es pretén que l'usuari sigui capaç de:

- Ser digital: Dominar les eines per gestionar la pròpia identitat i les activitats en un entorn digital, reconèixer una necessitat d'informació;
- Cercar: cercar i obtenir informació de manera autònoma amb criteris de fiabilitat i pertinença,
- Organitzar: saber organitzar la informació amb les eines adients (en línia i presencials) que li permetin desenvolupar les seves activitats acadèmiques;
- Crear: elaborar informació amb les eines i formats adients a la situació comunicativa, i fer-ho de manera honesta;
- Compartir: utilitzar les TIC per compartir i intercanviar informació.

Factoria: és el servei del CRAI que dona suport a l'aprenentatge, la docència i la recerca, el desenvolupament i la innovació (R+D+I). El seu objectiu és donar resposta tant a les necessitats del personal docent i investigador com a les dels estudiants per a la incorporació de les TIC i de les Tecnologies de l'Aprenentatge i el Coneixement (TAC) en les seves activitats acadèmiques.

Espai d'Aprenentatge de Llengües: és el servei del CRAI que dona suport a l'aprenentatge lingüístic de la comunitat universitària, ja sigui de forma presencial al CRAI, ja sigui en línia. Aquest servei està adreçat als aprenents d'anglès, català i espanyol.

7. SERVEIS

Els serveis que ofereix el CRAI s'organitzen en 9 àmbits:

- Atenció i informació
- Recursos d'informació
- Préstec
- Suport a la formació en competències transversals
- Suport a l'investigador
- Suport en l'ús de les TAC per a l'elaboració de materials docents i treballs acadèmics
- Eines 2.0 i suport Moodle
- Recursos informàtics i TIC
- Espais diversificats i equipaments

Atenció i informació

Al CRAI, l'usuari pot obtenir diferents tipus d'informació:

- ✓ Informació sobre la URV:

El Punt d'Atenció a l'Usuari (PAU) resol qualsevol dubte sobre serveis, organització, activitats i funcionament general de la URV i sobre els serveis que específicament ofereix el CRAI. Aquest és un servei que està coordinat amb l'Oficina d'Orientació Universitària i alguna de les àrees del Servei d'Atenció a la Comunitat Universitària, de manera que puguin resoldre dubtes, informar-se o fins i tot fer alguna gestió, sense haver d'anar als esmentats Serveis. Alguns dels temes dels quals informa el Punt d'Atenció a l'Usuari són: Servei d'Esports, Borsa d'Habitatge, Borsa de Treball i Beques i ajuts.

Carta de serveis del CRAI de la URV

En els casos en que s'ha de derivar a l'usuari a algun servei o departament concret, se li intenta detallar al màxim tota la informació, horaris del servei, localització, telèfons i persones de contacte. Es poden fer les consultes presencialment, per telèfon o per correu electrònic i, en el cas de no conèixer al moment la resposta, hi ha establert un compromís de respondre en un termini màxim de 72 hores.

✓ Informació bibliogràfica:

Els taulells d'informació i préstec del CRAI de campus faciliten informació sobre els documents que té la URV en el seu catàleg i de com obtenir documents d'altres biblioteques d'arreu del món. També es dona suport en la cerca, l'accés i l'ús dels recursos electrònics.

✓ Informació virtual:

El CRAI ofereix un servei d'informació i referència virtual, obert a tothom, que resol qualsevol consulta sobre serveis, recursos, organització, activitats i funcionament de la URV i del CRAI.

✓ Relació de preguntes i respostes més freqüents:

El CRAI ofereix al seu web un recull de preguntes i respostes més freqüents, referents als serveis i dubtes que poden sorgir sobre el funcionament del CRAI. <http://www.urv.cat/ca/vida-campus/serveis/crai/que-es-el-crai/preguntes-freqüents/>.

Recursos d'informació

En l'àmbit dels recursos d'informació es donen els següents serveis:

- Catàleg bibliogràfic de la URV: Inclou la informació de tots els documents disponibles de la Biblioteca de la URV, així com el fons de centres amb conveni amb la URV.
- Cerc@dor (WorldCat Discovery d'OCLC): Finestra única de cerca que permet accedir als recursos propis del CRAI de la URV (catàleg, recursos electrònics i documents del repositori institucional) i als recursos de la resta de les biblioteques del món integrades a l'OCLC.
- Bibliografia bàsica: Es disposa dels documents recomanats pels professors als programes de les assignatures com a material de suport per a l'aprenentatge i d'una interfície de cerca de bibliografies per assignatura.
- Accés al Repositori institucional de la URV i altres repositoris cooperatius: TDX (tesis doctorals), RACÓ (Revistes científiques de Catalunya), MDC (Memòria Digital de Catalunya), RECERCAT (Dipòsit de la recerca de Catalunya).
- Adquisició de documents bibliogràfics a demanda dels usuaris per donar suport a l'aprenentatge, la docència i la recerca.

D'altra banda, la Universitat Rovira i Virgili posa a disposició de la comunitat universitària el Servei d'Accés a la Biblioteca Digital de la URV (SABiDi), que permet consultar les revistes electròniques, les bases de dades i els llibres electrònics contractats pel CRAI en qualsevol moment i des de qualsevol lloc.

Aquest servei el poden utilitzar els membres de la comunitat universitària d'acord amb les condicions d'ús establertes per la

Carta de serveis del CRAI de la URV

[Normativa d'accés a la biblioteca digital](#), aprovada pel Consell de Govern de la URV en la reunió del 27 d'octubre de 2016.

Préstec

El servei de préstec del CRAI de la Universitat Rovira i Virgili (URV) té com a objectiu promoure la circulació de documents del seu fons i l'ús dels espais i equipaments.

El servei de préstec inclou el préstec de documents, el préstec d'espais i el préstec d'equipaments.

[El Reglament d'ús del servei de préstec del Centre de Recursos per l'Aprenentatge i la Investigació \(CRAI\) de la URV: préstec de documents, espais i equipaments](#) regula qui pot fer ús del servei de préstec i els tipus de préstec a què té dret cada usuari.

Dins del servei de préstec de documents, existeixen diverses opcions de les quals pot fer ús l'usuari:

- Préstec domiciliari: permet disposar de documents del CRAI de la URV durant un període limitat de temps. S'ofereix a la comunitat universitària i a aquelles persones externes a la Universitat expressament autoritzades.
- Préstec intercampus: per tal d'evitar desplaçaments a l'usuari, li permet sol·licitar documents disponibles en qualsevol CRAI de campus de la URV i recollir-los o retornar-los en el CRAI de campus de la URV que es desitgi.
- Préstec consorciat del CSUC (PUC): el PUC permet als usuaris d'una biblioteca del CSUC (Consorti de Serveis Universitaris de Catalunya) tenir en préstec documents d'una altra biblioteca

Carta de serveis del CRAI de la URV

universitària pública catalana o de la Biblioteca de Catalunya.

- Préstec interbibliotecari i obtenció de documents: té com a objectiu localitzar i subministrar tots aquells documents que no es trobin al catàleg de la URV o al d'altres universitats catalanes i demanar-los a centres catalans, espanyols o estrangers, a la vegada que permet actuar com a centre prestatari del fons de la URV. Aquest servei està tarifat.
- Préstec d'espais: el CRAI disposa del servei de reserva i préstec de diversos espais, com ara el d'espais de treball en grup per a activitats d'aprenentatge i investigació als diferents CRAI de campus.
- Préstec d'equipaments: el CRAI disposa d'equipaments en préstec, com ordinadors portàtils, material audiovisual per a activitats acadèmiques (càmeres de fotografia i vídeo digitals i gravadores de veu digitals), lectors de llibres digitals (e-readers), aparells per a videoconferència, ... Alguns equipaments són de préstec *in-situ* dins de les instal·lacions del CRAI de campus, i d'altres són per a préstec domiciliari.
- El meu compte: és el servei virtual des d'on es poden realitzar consultes, reserves, renovacions de préstec, desar cerques i llistes de resultats preferides, i consultar l'historial de préstecs.

Suport a la formació en competències transversals

El CRAI de la URV ofereix activitats formatives a tota la comunitat universitària de suport a:

- L'adquisició de la competència CT2, és a dir, **gestionar la informació i el coneixement mitjançant l'ús eficient de les**
-

Carta de serveis del CRAI de la URV

Tecnologies de la informació i la comunicació. L'oferta formativa es centra en:

- ✓ Els estudiants:
 - **Col·laboració en assignatures:** sessions realitzades dins d'una assignatura per tal de donar suport a l'adquisició de la competència transversal CT2/C3. Aquestes sessions s'imparteixen a petició del personal docent i estan adreçades a estudiants de grau.
 - **Suport a la competència transversal CT2 dels diferents àmbits de docència i recerca de la URV:** S'imparteixen a petició del personal docent i estan adreçats a estudiants de màster i postgrau.

- ✓ El Personal docent i investigador (PDI):
 - **Cursos PROFID:** el CRAI en col·laboració amb l'Institut de Ciències de l'Educació oferta cursos a través del Pla de Formació de Personal Docent i Investigador (PROFID) adreçat al PDI i als Doctorands.
 - **Col·laboració en la competència nuclear o transversal CT2/o C3:** el CRAI ofereix al PDI assessorament i formació en habilitats informacionals.

- ✓ Altres:
 - Elaboració de tutorials, guies, vídeos i altre material d'autoaprenentatge.

- L'adquisició de **competències informàtiques:** l'adquisició de coneixements i habilitats per a l'ús de les TIC i les Tecnologies

de l'Aprenentatge i el Coneixement (TAC), permeten als usuaris gaudir d'autonomia en els seus projectes acadèmics.

Així, la Factoria dóna suport a la comunitat universitària en l'ús de les **Tecnologies de l'Aprenentatge i el Coneixement** (TAC) oferint:

- ✓ **Formació per a l'ús de les Tecnologies de l'Aprenentatge i el Coneixement (TAC):** desenvolupament d'accions formatives específiques dirigides al PDI a través del pla PROFID de l'Institut de Ciències de l'Educació, i als estudiants en col·laboració amb assignatures o activitats acadèmiques.

- L'adquisició de **competències lingüístiques**, per aprendre i millorar, especialment, l'anglès, català i espanyol. Els serveis oferts per l'Espai d'Aprenentatge de Llengües es concreten en:
 - ✓ Grups de conversa en anglès a diferents nivells.
 - ✓ Grups de conversa en català a nivell bàsic.
 - ✓ Intercanvis lingüístics entre estudiants de la Universitat, tant autòctons com estrangers.
 - ✓ Preparació per als certificats de B1 i B2 del Marc Europeu Comú de Referència per a les llengües: suport als estudiants que es volen presentar per lliure a les proves d'anglès.
 - ✓ Correcció de redaccions.
 - ✓ Proves de nivell d'anglès al llarg del curs.
 - ✓ Tutories individuals per tractar aspectes específics, com ara la pronunciació o algun aspecte gramatical.
 - ✓ Suport a l'aprenentatge: orientació sobre l'ús de recursos i

materials per a l'aprenentatge d'anglès, català i espanyol.

En concret, l'Espai d'Aprenentatge de Llengües ofereix diversos recursos per a l'aprenentatge de llengües:

- ✓ Materials i recursos d'aprenentatge en diferents suports.
- ✓ Accés a ordinadors amb programari específic i connexió a canals de TV estrangers.
- ✓ Recursos per preparar-se per a la convocatòria lliure d'anglès B2.

Suport a l'investigador

El suport a l'investigador es concreta en els següents serveis:

- Suport en la localització i obtenció d'informació i documentació.
- Ajuda en la selecció de les publicacions amb major visibilitat i difusió dins de cada àmbit de coneixement.
- Assessorament i suport en matèria de factors d'impacte, indicadors i classificacions de la producció científica, publicacions i autors, grups de recerca, o institucions.
- Accions formatives d'orientació en l'ús de recursos electrònics i altres recursos documentals, gestors bibliogràfics i eines 2.0 de suport a la recerca.
- Assessorament per a la creació d'actualitzacions automàtiques del coneixement (alertes bibliogràfiques).
- Orientació en les normes de citació de documents, el suport en l'aplicació de les directrius per a la signatura i la filiació institucional, entre altres.

Carta de serveis del CRAI de la URV

- Suport en matèria de drets d'autor i propietat intel·lectual.
- Suport en l'ús d'identificadors digitals.
- Suport en temes de publicació en accés obert.
- Suport en temes de Repositori institucional: càrrega de dades, detecció d'articles en accés obert,
- Suport en la promoció i la difusió de l'accés obert.
- Suport en el compliment dels mandats d'accés obert.
- Suport en ajust per a la publicació en accés obert.
- Suport en indicadors i eines d'avaluació.
- Suport en el compliment de mandats sobre gestió i publicació de dades de recerca.
- Suport en la creació del pla de gestió de dades de recerca.
- Suport al dipòsit de dades a repositoris.
- Suport en l'avaluació de la docència i investigació.

Suport en l'ús de les TAC per a l'elaboració de materials docents i treballs acadèmics

El CRAI ofereix suport a l'elaboració del:

- Treball de fi de grau i de fi de màster, amb un recull de recursos, guies i tutorials i amb l'assessorament en l'ús dels recursos i les fonts d'informació.
- Material docent i treball acadèmic:
 - ✓ Per al PDI, la Factoria pot donar suport en:
 - L'elaboració de materials docents.

- L'edició d'imatges i vídeos didàctics per a la docència.
 - La digitalització de documentació.
 - L'emmagatzematge de continguts.
 - La conversió d'arxius en diferents formats.
 - La creació de presentacions per a ponències i cartells per a jornades i congressos.
 - La creació de diagrames i mapes de conceptes.
- ✓ Per als estudiants:
- La utilització de programari i eines específiques per a l'elaboració de treballs acadèmics.
 - La utilització correcta del material de gravació (càmeres de vídeo, càmeres de fotos, gravadores d'àudio) i la seva posterior edició.
 - El coneixement d'eines que millorin la presentació dels treballs acadèmics (presentacions en línia, tractament d'imatges, etc.).
 - La digitalització de documentació necessària per als treballs.

Eines 2.0 i suport Moodle

El CRAI, a través de la Factoria, ofereix als estudiants i al PDI assessorament en l'ús de:

- L'Entorn virtual de formació (Moodle).
- L'e-Portafolis institucional (Mahara).

-
- Les eines 2.0 per als processos d'ensenyament-aprenentatge.

Recursos informàtics i TIC

El CRAI ofereix als seus usuaris:

- Aula d'informàtica i accés a les llicències de programari.
- Servei de préstec d'ordinadors portàtils.
- Servei de préstec de lectors de llibres digitals (e-readers).
- Accés a la xarxa wi-fi.

A més, des de la Factoria es dona suport a:

- Les aplicacions ofimàtiques i edició multimèdia.
- Recursos i formació per a l'adquisició de competències informàtiques.

Espais diversificats i equipaments

El CRAI posa a disposició dels seus usuaris:

- Aula d'informàtica.
- Aula de formació.
- Espais de silenci per a l'estudi i la lectura.
- Espais de treball en grup.
- Espais de trobada i descans.
- Espai per exposicions.
- Ordinadors a disposició dels usuaris (de sobretaula i portàtils).

Carta de serveis del CRAI de la URV

- Cabines de treball amb equipament tecnològic i multimèdia.
- Autoservei de fotocòpies, impressió escàner per a la reproducció de material, tot respectant les normes d'explotació i propietat intel·lectual.
- Armariets amb pany.
- Altres equipaments.

Promoció i difusió del CRAI

El CRAI utilitza una sèrie d'eines i estratègies de promoció i difusió, que permeten, d'una banda, que els usuaris coneguin les novetats dels seus recursos i serveis, i de l'altra, que usuaris externs o futurs estudiants els coneguin. Entre ells podem destacar:

- Jornades d'acollida: de caràcter introductor i adreçades als estudiants de nou ingrés de cada ensenyament per orientar-los en l'ús del CRAI i els serveis que hi poden trobar
- Jornades de portes obertes a la URV: sessions de caràcter introductor adreçades a futurs estudiants
- Visites guiades a les instal·lacions dels CRAI de campus: sessions de promoció dels espais i serveis del CRAI que es realitzen sota petició
- Atenció als estudiants de batxillerat i support en la cerca d'informació per a l'elaboració del treball de recerca, en el marc de les activitats de captació de futurs estudiants.
- Web del CRAI
- Cartells, tríptics i altres elements informatius al CRAI de campus

Carta de serveis del CRAI de la URV

- Ús de les xarxes socials
- Informació mostrada a les pantalles d'informació dels CRAI de campus.

8. COMPROMISOS DEL CRAI***Compromisos generals del CRAI***

1. Posar a disposició dels usuaris els mitjans i materials de suport necessaris per al compliment de les funcions assignades al CRAI.
2. Facilitar informació sobre serveis, organització, activitats i funcionament general de la URV i sobre els serveis que específicament ofereix el CRAI.
3. Proporcionar als usuaris espais diversificats per atendre les necessitats d'estudi, treball en grup, consulta, formació i descans.
4. Proposar, adquirir, processar i difondre els recursos d'informació i documentació d'acord amb les necessitats d'aprenentatge, docència i d'investigació de la Universitat.
5. Desenvolupar serveis virtuals per tal de facilitar l'ús del CRAI.
6. Donar suport a la recerca i a la producció científica de la URV.
7. Facilitar als usuaris l'accés als recursos d'informació propis o externs disponibles, facilitant-ne la màxima utilització.
8. Potenciar el desenvolupament i l'ús de la Biblioteca Digital.
9. Posar a disposició dels usuaris eines de cerca i de recuperació d'informació.
10. Assessorar els usuaris sobre la cerca i utilització de la

Carta de serveis del CRAI de la URV

informació.

11. Formar i capacitar els usuaris en les competències transversals que els hi competen.
12. Donar suport en matèria de drets d'autor i propietat intel·lectual.
13. Donar suport i informar sobre els drets d'autor en l'elaboració de materials docents i treballs acadèmics.
14. Afavorir el coneixement i l'ús de les tecnologies multimèdia en l'elaboració de materials docents i acadèmics.
15. Contribuir al desenvolupament del repositori institucional de la URV i a l'aplicació del mandat institucional sobre accés obert.
16. Participar en els processos d'avaluació i de millora de la qualitat de la Universitat.
17. Dur a terme periòdicament enquestes de satisfacció dels usuaris.
18. Revisar periòdicament els compromisos de qualitat, tenint en compte els resultats obtinguts i l'opinió dels usuaris.
19. Gestionar eficientment els recursos econòmics i humans per al bon funcionament del servei.
20. Participar en projectes transversals amb altres àrees i serveis universitaris.
21. Integrar i rendabilitzar els serveis de suport a la comunitat universitària.
22. Participar en els projectes del Consorci de Serveis Universitaris de Catalunya per tal de millorar les prestacions als usuaris.
23. Totes les altres funcions que li atribueixi l'Estatut o que li encomani el Consell de Govern.

Compromisos específics del CRAI

- Respondre les consultes del servei Pregunt@ en un termini màxim de 72 h en el 95% dels casos, com a mínim (FI-CRAI-002).
- Rebre els documents adquirits als diversos proveïdors en un termini mitjà de 35 dies (FI-CRAI-006).
- Catalogar la bibliografia bàsica que arriba per compra al CRAI en un termini màxim de 9 dies en el 90% dels casos, com a mínim (FI-CRAI-007).
- Trametre a la biblioteca subministradora les sol·licituds de préstec interbibliotecari en un termini màxim de 3 dies hàbils des que l'usuari fa la sol·licitud en el 80% dels casos, com a mínim (FI-CRAI-009).
- Garantir que el nombre màxim de participants en els grups de conversa d'anglès en els diversos nivells sigui de 8 persones en el 95% dels casos, com a mínim (FI-CRAI-012).
- Obtenir un grau mig de satisfacció dels usuaris amb les instal·lacions i els equipaments del CRAI, en l'enquesta de satisfacció d'usuaris, igual o superior al 7,5 (FI-CRAI-014).
- Obtenir un grau mig de satisfacció dels estudiants en les sessions de formació corresponents a la competència transversal CT2 que realitza el CRAI igual o superior a 7,5 (FI-CRAI-017).
- Obtenir un grau mig de satisfacció dels usuaris amb el servei rebut de la Factoria, en l'enquesta de satisfacció d'usuaris, igual o superior a 7,5 (FI-CRAI-018).
- Disposar d'un mínim de tres càrregues anuals dels recursos

Carta de serveis del CRAI de la URV

documentals del CRAI de la URV a WorldCat Local (OCLC) (FI-CRAI-020).

- Obtenir un grau mig de satisfacció dels usuaris amb el personal del CRAI, en l'enquesta de satisfacció d'usuaris, igual o superior a 7,5 (FI-CRAI-021).
- Obtenir un grau mig ponderat de satisfacció del PDI amb la formació del CRAI, en el marc del programa PROFID, igual o superior a 7,5 (FI-CRAI-023).
- Obtenir un grau mig de satisfacció dels usuaris amb el préstec, en l'enquesta de satisfacció d'usuaris, igual o superior a 7,5 (FI-CRAI-025).
- Respondre les consultes de l'àmbit de suport a la recerca en un màxim de 72 hores en el 80% dels casos (FI-CRAI-028).
- Mantenir o reduir la despesa per ús, entre dos anys consecutius, de les bases de dades subscrietes des de la URV en el 75% dels casos (FI-CRAI-029).

9. HORARI I LLOC D'ATENCIÓ GENERAL

Els horaris i les localitzacions dels diversos CRAI de campus, es troben actualitzats al web del CRAI (disponible en els tres idiomes: català, castellà i anglès):

<http://www.urv.cat/ca/vida-campus/serveis/crai/centres-i-horaris/>,

<http://www.urv.cat/es/vida-campus/servicios/crai/contactos-y-horarios/>

<http://www.urv.cat/en/campus-life/services/crai/contacts-and-timetables/>

El web també permet consultar el calendari d'obertura i horaris

Carta de serveis del CRAI de la URV

especials del CRAI:

<http://www.urv.cat/ca/vida-campus/serveis/crai/centres-i-horaris/>

La informació també es pot localitzar a través de l'App Bib@prop.

A data de revisió de la carta:

Horari en període ordinari

- **CRAI Campus Bellissens, CRAI Campus Catalunya, CRAI Campus Sescelades, CRAI Campus Terres de l'Ebre i CRAI Medicina i Ciències de la Salut:**
 - ✓ De dilluns a divendres: 8 a 21 h.
 - ✓ Dissabte: 9 a 21h. (CRAI Campus Catalunya i CRAI Medicina i Ciències de la Salut).

- **CRAI Campus Vila-seca:**
 - ✓ De dilluns a divendres: 8,30 a 20 h.

- **Biblioteca de la Unitat Docent de l'Hospital Universitari Sant Joan de Reus:**
 - ✓ De dilluns a divendres: 8 a 15 h.

- **Unitat Docent Joan XXIII (Biblioteca de l'Hospital Universitari Joan XXIII de Tarragona):**
 - ✓ De dilluns a divendres: 8 a 21 h.

Carta de serveis del CRAI de la URV

- **Unitat Docent Pere Mata (Biblioteca de l'Hospital Universitari Pere Mata de Reus):**
 - ✓ De dilluns a dijous: 8 a 17,30 h.
 - ✓ Divendres: 8 a 15 h.

- **CRAI Seu Baix Penedès:**
 - ✓ De dilluns a dijous: 9 a 19 h.
 - ✓ Divendres: 9 a 15 h.

Períodes especials

En períodes especials (període d'avaluació, setmana santa, estiu i nadal) cal consultar horaris específics al web del CRAI .

10. NORMATIVA REGULADORA

- Consorci de Serveis Universitaris de Catalunya. Comissió de Biblioteques Universitàries de Catalunya. *Reglament del servei de préstec consorciat (PUC) del Consorci de Serveis Universitaris de Catalunya.*
- Consorci de Serveis Universitaris de Catalunya. Comissió de Biblioteques Universitàries de Catalunya. *Reglament pel préstec interbibliotecari entre les institucions del Consorci de Serveis Universitaris de Catalunya.*
- **CRUE**. Red de Bibliotecas Universitarias Españolas (REBIUN). *Reglamento REBIUN.*
- Red de Bibliotecas Universitarias Españolas (REBIUN). Acuerdo de préstamo interbibliotecario de REBIUN. Revisión 2013.
- Universitat Rovira i Virgili. Directrius per a la signatura i filiació institucional en la producció científica de la URV (aprovada a la Comissió de Política Científica i de Transferència, delegada del Consell de Govern, el 13 de desembre de 2017).
- Universitat Rovira i Virgili. Mandat per fomentar l'accés obert a la URV (aprovada en Consell de Govern de 18 de desembre de 2013).
- Universitat Rovira i Virgili. Normativa d'accés de la biblioteca digital de la URV (aprovada en Consell de govern de 27 d'octubre de 2016).
- Universitat Rovira i Virgili. Normativa d'organització i funcionament del Centre de Recursos d'Aprenentatge i Investigació de la URV (aprovada en Consell de govern de 30 d'octubre de 2013).
- Universitat Rovira i Virgili. Reglament d'ús del servei de préstec

del Centre de Recursos per l'Aprenentatge i la Investigació (CRAI) de la URV: préstec de documents, espais i equipaments (aprovat el 14 d'abril de 2014).

11. DATA D'ENTRADA EN VIGOR

La primera carta de serveis del CRAI va entrar en vigor el 9 de juliol de 2009.

La present versió, fruit d'un procés de revisió iniciat al setembre de 2018, és vigent des del 3 de desembre de 2018.