
Catàleg de competències i perfils dels professionals de l'Àrea d'Informació i Documentació del CRAI



Margarita Ceña Cosials

Maig de 2005

Hi ha persones
que lluiten un dia,
i són bones.
Hi ha d'altres,
que lluiten un any
i són millors.
Estan les que lluiten
molts anys
i són molt bones.
Però hi ha algunes
que lluiten tota la vida,
aquestes són les imprescindibles

Bertolt Brecht

Als meus pares, germans i amics.
A tot el personal del SBD de la UPC i,
en especial, a l'equip humà de la
Biblioteca de l'Escola Politècnica Superior d'Enginyeria de Vilanova i la Geltrú

1. SUMARI

1. Introducció	p. 6
2. 2010 : Espai Europeu del Coneixement	p. 9
3. Nou model de biblioteca universitària: Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i la Recerca	p.11
3.1. Definició i beneficis	p.13
3.2. Àrees i serveis	p.15
3.3. Nou model organitzatiu	p.19
4. Gestió per competències	p.21
4.1. Definició i beneficis	p.21
4.2. Definició de competència	p.22
4.3. Classificacions de les competències professionals en el sector de la Informació i Comunicació	p.23
4.4. Classificació de les competències professionals de l'Àrea d'Informació i Documentació del CRAI	p.28
4.5. Catàleg de competències dels professionals de l'Àrea d'Informació i Documentació del CRAI	p.34
Orientació a l'usuari	p.35
Treball en equip	p.36
Relacions interpersonals	p.37
Orientació a resultats	p.38
Planificació i organització	p.39
Iniciativa	p.40
Flexibilitat	p.41
Sentit analític i crític	p.42

Comunicació _____	p.43
Anglès _____	p.44
Tecnologies de la Informació i Comunicació: informàtica _____	p.45
Tecnologies de la Informació i Comunicació: telecomunicacions _____	p.46
Tecnologies de la Informació i Comunicació: edició i producció multimèdia _____	p.47
Direcció i gestió _____	p.48
Medi professional d'Informació i Documentació _____	p.49
Gestió de la col·lecció _____	p.50
Anàlisi i representació documental _____	p.51
Descripció i organització documental _____	p.52
Recuperació de la informació _____	p.53
Serveis d'Informació: orientació, serveis i productes _____	p.54
Serveis d'Informació: formació d'usuaris _____	p.55
Sentit de pertinença _____	p.56
Curiositat per l'entorn _____	p.56
Professionalitat _____	p.57
4.6. Catàleg de perfils dels professionals de l'Àrea d'Informació i Documentació del CRAI _____	p.58
Cap de l'Àrea d'Informació i Documentació del CRAI _____	p.61
Responsable de la Unitat d'Informació Bàsica _____	p.62
Responsable de la Unitat d'Informació Especialitzada _____	p.63
Responsable de la Unitat d'Informació Digital _____	p.64

Informador analista _____	p.65
Informador temàtic _____	p.66
Informador formador _____	p.67
Digital TIC _____	p.68
Digital multimèdia _____	p.69
Assistent administratiu _____	p.70
Assistent d'accessibilitat _____	p.71
Assistent orientador _____	p.72
Assistent digital _____	p.73
Personal del suport _____	p.74
4.7. Taula comparativa de competències i perfils dels professionals de l'Àrea d'Informació i Documentació del CRAI _____	p.75
4.8. Anàlisi dels perfils dels professionals de l'Àrea d'Informació i Documentació del CRAI _____	p.76
5. Anàlisi comparativa dels perfils de l'Àrea d'Informació i Documentació del CRAI i dels perfils professionals Servei de Biblioteques de la UPC _____	p.83
6. Conclusions _____	p.88
7. Bibliografia _____	p.92
8. Annexes _____	p. 99
8.1. Annex 1. Competències per bibliotecaris especialitzats SLA _____	p.100
8.2. Annex 2. Recomanacions de Consell d'Europa sobre perfils dels professionals de la informació _____	p.101
8.3. Annex 3. Relació d'eurocompetències en informació i documentació. ECIA _____	p.102
8.4. Annex 4. Habilitats per la gestió del coneixement. TFPL _____	p.104

1. INTRODUCCIÓ

El nou model de biblioteca universitària del segle XXI, el Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i la Recerca (CRAI), com agent actiu de la universitat ha de contribuir, mitjançant els seus serveis i recursos, a formar professionals qualificats i a generar nou coneixement en un món cada vegada més competitiu i globalitzat.

Oferir serveis de qualitat que donin suport a la comunitat universitària en el procés d'aprenentatge, docència i recerca es fonamenta sobremanera en disposar de capital humà que sigui competent en el desenvolupament de la seva activitat professional. Entenent la competència, com el conjunt de coneixements, habilitats, aptituds i valors que permeten desenvolupar amb eficiència les funcions que el personal té assignades.

També és imprescindible adequar els perfils dels professionals del CRAI als nous rols que se'n deriven del nou model bibliotecari i exigir, per tant, un nivell de desenvolupament de les competències d'acord amb les seves tasques del lloc de treball.

Tenint en compte les premisses anteriorment exposades, el projecte que es presenta a continuació pretén dissenyar un model teòric que identifiqui, defineixi i classifiqui les competències que el professionals de l'Àrea d'informació i Documentació del CRAI han d'assumir per oferir un servei excel·lent. A més a més, analitza i pondera el grau de desenvolupament de la competència per a cadascun dels perfils professionals que configuren aquesta àrea, entesos en el seu sentit més ampli, i no com a perfils vinculats exclusivament a llocs de treball específics.

Aquest model teòric que es materialitza en tres productes: classificació de les competències, catàleg de competències i catàleg de perfils professionals de l'Àrea d'Informació del CRAI, serà l'eina base per dur a terme una política gestió de recursos humans, basada en la gestió per competències.

Tal i com es desprèn de l'objectiu del projecte, l'abast de l'estudi es concentra exclusivament en l'anomenada Àrea d'Informació i Documentació del CRAI, entesa com l'espai del CRAI on es desenvolupen els serveis, productes i activitats vinculats a la recerca d'informació bibliogràfica i documental per als diferents segments de la comunitat universitària. Les competències i perfils professionals presentats són, per tant, els que es consideren crítics tenint en compte la funció, els serveis i els processos claus de l'esmentada Àrea.

De manera expressa s'ha desestimat, per tant, realitzar el desenvolupament de competències i perfils d'altres professionals que hi treballen directament en el CRAI, com ara professors, informàtics, pedagogs, editors multimèdia, etc. per no adequar-se a les àrees d'estudi que es proposaven en el temari del concurs-oposició i entenent, també, que aquesta missió hauria de ser objecte d'un projecte molt més ampli. Així mateix, s'ha d'apuntar que, tot i que la lectura del projecte se'n desprèn de manera velada una possible estructura organitzativa, no és objecte d'aquest treball definir-la.

La metodologia utilitzada per l'elaboració del projecte s'ha basat en la revisió bibliogràfica. S'han consultat fonts d'informació de qualitat que compilen informació sobre biblioteconomia i documentació, com són bases de dades (LISA, Emerald, Elsevier, Dialnet, CSIC-ISOC, Web of knowledge), revistes especialitzades i recursos disponibles a Internet. També s'ha fet una lectura extensa de documentació relacionada amb la gestió per competències.

A partir de l'anàlisi de la documentació i de l'experiència que hom disposa en l'àmbit de les biblioteques universitàries s'ha definit el model teòric i s'han construït els catàlegs de competències i de perfils professionals amb la voluntat de que siguin una eina útil i de fàcil aplicació pel Servei de Biblioteques i Documentació de la UPC.

El treball està organitzat en quatre blocs clarament diferenciats. El primer bloc recull de manera sintètica el marc de referència europeu sobre el qual les universitats i les biblioteques universitàries han de treballar. El segon, defineix el nou model de biblioteca universitària, presenta les àrees i serveis que la

configuren, així com els beneficis que aquesta reporta a la Universitat. El tercer bloc del projecte, que és el nucli del treball, pren com a protagonista a l'equip de persones de l'Àrea d'Informació i Documentació del CRAI, explica en que es fonamenta la gestió per competències, defineix quines són les competències que han de desenvolupar i quin és el nivell mínim exigít. Tanmateix, com a resultat del model proposat, s'ha considerat avinent realitzar en el quart bloc una anàlisi comparativa entre el model teòric de perfils i el model desenvolupat pel Servei de Biblioteques de la UPC.

L'apartat de conclusions inclou els aspectes més rellevants que s'han exposat en el treball i es proposen algunes línies de treball futur que es podrien aplicar en el nou Pla Estratègic del Servei de Biblioteques i Documentació de la UPC.

En un únic llistat bibliogràfic es relacionen les referències citades i la bibliografia consultada però no citada. El sistema utilitzat per documentar les cites és el conegut amb el sistema d'autor data, mentre les referències citades estan redactades d'acord ISO 690:1987

Finalment s'incorporen quatre annexes amb els quadres de classificacions de les competències d'algunes de les associacions que s'estudien i que han servit com a referent per dissenyar el model teòric. La seva incorporació s'ha considerat adequada per completar la informació del cos del treball.

2. 2010: ESPAI EUROPEU DEL CONEIXEMENT

La societat europea del coneixement reclama a les universitats, com a institucions que acullen, creen i difonen el coneixement, una resposta efectiva a les noves exigències socials del segle XXI com són, primer, la formació de professionals qualificats per desenvolupar la seva activitat professional en un entorn altament competitiu i, segon, la generació de nou coneixement per afrontar noves situacions en una economia globalitzada.

Les universitats europees, a través de les funcions que li són pròpies: la docència, la recerca i la transferència tecnològica, han d'assumir aquest repte i han d'adquirir el ferm compromís de desenvolupar polítiques, estratègies i dur a terme accions per l'assoliment d'aquests objectius.

Aquestes afirmacions es vinculen directament a l'Espai Europeu d'Ensenyament Superior i a l'Espai Europeu per a la Recerca, ambdós projectes pretenen oferir un marc de treball als països membres de la Unió Europea per aconseguir que el vell continent esdevingui una potència capdavantera en la societat globalitzada del nou mil·lenni.

- L'Espai Europeu d'Ensenyament Superior (EEES), s'inicia a partir de les Declaracions de Bolonya (1999) i Praga (2001), i persegueix l'objectiu harmonitzar els ensenyaments superiors que s'imparteixen a les universitats europees. Aquesta harmonització no es fonamenta única i exclusivament en una simple convalidació de les titulacions sinó que també pretén introduir elements d'innovació per tal d'aconseguir un ensenyament universitari de qualitat, competitiu i adaptat a les necessitats reals i futures de la societat.
- Paral·lelament, el projecte de desenvolupament de l'Espai Europeu per a la Recerca (ERA), iniciat en el consell Europeu de Lisboa (2000), és el referent de la Unió Europea per a les accions que es desenvolupen en matèria de recerca científica i està contribuint a la modificació progressiva de la política de recerca a Europa. L'objectiu de l'ERA és posar als països europeus al mateix nivell de recerca i desenvolupament tecnològic que els seus immediats competidors: els Estats Units d'Amèrica i el Japó.

Davant aquestes dues grans fites, per una banda, l'harmonització i millora dels estudis superiors a Europa per formar a professionals qualificats, i per l'altra, la contribució a la innovació i creació de nou coneixement a través de la recerca, la universitat ha d'iniciar un procés de reforma profunda que requereix activar els mecanismes necessaris per transformar i redefinir les seves polítiques, la seva estructura, el seu sistema d'organització i de gestió.

Aquests canvis, que s'han d'aplicar a partir de l'any 2010, afecten consegüentment i de manera molt directa a tots els agents que configuren la universitat: rectorat, escoles, facultats, departaments, serveis, personal investigador, personal docent, etc. els quals s'han d'implicar i treballar proactivament des de la seva perspectiva i experiència per afrontar aquest canvi de paradigma.

La biblioteca, com a part integrant de la universitat, i amb l'objectiu de respondre les necessitats, actuals i futures de l'organització, també ha de repensar i redefinir el seu propi model amb l'objectiu d'oferir un servei de qualitat al binomi aprenentatge-recerca.

3. NOU MODEL DE BIBLIOTECA UNIVERSITÀRIA: CENTRE DE RECURSOS PER A L'APRENTATGE I LA RECERCA

El paper de la biblioteca universitària del segle XXI ha de ser molt més ampli i complex que l'exercit fins el moment. La biblioteca clàssica, com espai que ofereix places de lectura i col·leccions de llibres i revistes, ha d'evolucionar cap un nou model, s'ha de convertir en un servei estratègic de la universitat, motor i promotor de l'aprenentatge i de la recerca.

Segons P. Moscoso (2003) el nou model de biblioteca universitària ha d'estar en consonància amb les principals idees que sustenten el moviment d'harmonització de les universitat europees i que són:

- Un nou paradigma docent centrat en la potenciació l'aprenentatge, el paper actiu dels estudiants, i en ensenyar a aprendre al llarg de la vida. Aquesta transformació implica canvis profunds en les polítiques emprades pel professorat, però sobretot en el fet de trobar noves formes de transmetre el coneixement mitjançant nous mètodes i tècniques. Les biblioteques, per tant, hauran de ser considerades pels docents espais fonamentals per la generació de materials orientats a la formació que formin part de la programació ordinària de les assignatures dels nous plans d'estudis.
- Una nova Europa, en la que el coneixement és el principal actiu pel desenvolupament i competitivitat. La Universitat com a centre neuràlgic de la investigació i la innovació ha de participar en el desenvolupament científic, tecnològic i humanístic que vertebrava la construcció de l'Europa del coneixement. Òbviament el nou model de biblioteca ha de donar suport a aquesta activitat ja que és el servei que gestiona els recursos que permeten accedir al coneixement i els transmet. La Biblioteca, per tant, ha de ser responsable de gestionar aquesta quantitat ingent d'informació que es genera i canalitzar-la a través de l'elaboració de serveis i productes a mida que seran utilitzats pels investigadors en el moment que els necessiten i d'acord amb les seves necessitats específiques. (*just in case , just-in-time i just-for-you*)

- El potencial de les Tecnologies de la Informació i Comunicació (TIC) per millorar l'accés a l'educació i la qualitat de l'aprenentatge. Les TIC han estat les eines facilitadores del trànsit cap a la nova societat del coneixement i han revolucionat els processos de transmissió i adquisició dels coneixements. El nombre d'informació que es produeix actualment creix de manera exponencial i per tant, es fa més necessari recuperar només la informació pertinent per poder desenvolupar amb èxit tant les activitats d'aprenentatge com les de recerca. Tanmateix, les TIC formen part de la metodologia docent, investigadora i d'aprenentatge i són un element essencial en els nous sistemes educatius. Per últim, les TIC han modificat la dinàmica de treball del professional de la informació, a través de les quals el professional de la informació té la possibilitat d'oferir nous serveis, crear nous entorns virtuals pels usuaris, crear xarxes de col·laboració, etc.

- L'aprenentatge electrònic i l'espai europeu de formació permanent. El canvi de paradigma del sistema universitari ha de preveure i garantir la formació permanent dels ciutadans al llarg de la seva vida. Per tal d'afavorir aquest objectiu és imprescindible utilitzar el potencial de les TIC com a suport en el procés d'aprenentatge. Les TIC permeten millorar la qualitat de la docència i, a més a més, garanteixen la igualtat d'oportunitats mitjançant l'aprenentatge a distància. Les biblioteques han de tenir un paper actiu formant als seus usuaris en el desenvolupament de les competències necessàries per poder aprendre al llarg de la seva vida confeccionant productes i serveis electrònics adequats i parametritzats.

El nou model de biblioteca es fonamenta en dos elements essencials:

- Per un banda, en la transformació i reforçament de la biblioteca tradicional com a centre de recursos per a l'aprenentatge i la investigació, amb un alt grau d'accessibilitat horària que faciliti a tota la comunitat - estudiants, professors i investigadors- l'accés, gestió i manipulació de la informació (electrònica i/o paper) a través de recursos i serveis de qualitat.
- Per l'altra, en la configuració d'un nou equipament a partir d'una forta aposta tecnològica en tots els seus serveis, amb una biblioteca digital en els seus sistemes d'informació, on l'usuari, des de qualsevol lloc, ha de poder continuar aprenent i/o investigant, de manera autònoma o en grup.

Aquest nou model es coneix amb el nom de Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació (a partir d'ara CRAI). Aquest canvi nominal, de biblioteca a CRAI, no afecta únicament a aspectes terminològics sinó també a qüestions semàntiques, ja que el terme sorgeix d'una redefinició radical del concepte i del model dels serveis bibliotecaris del nou mil·lenni.

3.1. DEFINICIÓ I BENEFICIS

El CRAI pretén ser una única porta cap un entorn dinàmic on s'integren recursos, materials de qualitat, professionals qualificats i polivalents, amb la missió de facilitar l'accés i la difusió als recursos d'informació per col·laborar en els processos de creació del coneixement i contribuir d'aquesta manera a la consecució dels objectius de la universitat (REBIUN 2003). És per tant, una aposta innovadora dels serveis bibliotecaris per a la futura renovació dels mètodes d'estudi, docència i recerca que afavoreix l'èxit del nou espai europeu.

Aquest model de biblioteca s'està desenvolupant des de fa unes dècades en l'àmbit britànic i s'ha implementat en prestigioses universitats com The Learning Adsetts Centre de la Sheffield Hallam University¹ o la library and Learning Centre de la University of Bath². Tanmateix aquest model s'ha estès també als Estats Units d'Amèrica: la Graduate School of Management de la UCLA³, la University of Southern California⁴; i a Austràlia el Learning Center de University of Deakin⁵

Aquest nou model de biblioteca respon als següents objectius estratègics (Martínez 2004):

- Facilita a la comunitat universitària una experiència d'aprenentatge i de recerca total mitjançant la integració i la interacció de fons documentals, persones i tecnologia
- Ofereix accés a la comunitat universitària a tota la informació i documentació que aquesta necessita de la universitat de manera ràpida, fàcil i organitzada.

¹ Hallam University student learning centre <http://students.shu.ac.uk/lc/> [consulta 22.01.05]

² University of Bath library and learning centre <http://www.bath.ac.uk/library> [consulta 22.01.05]

³ UCLA <http://anderson.ucla.edu/resources/acis/> [consulta 22.01.05]

⁴ University of Southern California http://www.umich.edu/lib_resources.html [consulta 22.01.05]

⁵ University of Deakin <http://www.deakin.edu.au/learningservices/> [consulta 22.01.05]

-
- Programa el creixement de totes les col·leccions bibliogràfiques així com d'altres materials, tant en suport paper com electrònic.
 - Disposa d'equipaments singulars i únics, pensats i programats per estimular l'aprenentatge, la sociabilitat, l'estudi i la cultura.
 - Dissenya, programa i implementa activitats acadèmiques i esdeveniments especials per facilitar l'experiència educativa a la major audiència del campus
 - Disposa d'una àmplia oferta de serveis generals però també de serveis a mida, personalitzats d'acord amb les necessitats dels seus usuaris (presencials, virtuals, a temps complet o bé, parcial)
 - És suficientment flexible per poder assumir i implementar nous serveis i renunciar a aquells que no siguin significatius.

El CRAI es converteix en un servei crític per a la comunitat universitària i aporta els següents beneficis a la universitat:

- Incrementa l'aprofitament i ús dels recursos i/o serveis que la universitat posa a disposició dels seus usuaris per a que trobin tot allò que necessiten en un entorn flexible, agradable i integrat, amb horaris amplis i adequats a les necessitats.
- Millora la qualitat del model educatiu i de recerca amb la presència de recursos d'informació en qualsevol suport i format.
- Permet conèixer les necessitats dels usuaris independentment del servei al que s'adrecin.
- Racionalitza, reorganitza i aprofita els espais, tots els recursos (tecnològics, documentals, humans, etc.) i els serveis que es troben dispersos per les escoles i/o campus.
- Millora la qualitat de la vida social universitària i el seu entorn.

En definitiva, el CRAI ofereix un servei de qualitat als usuaris optimitzant els recursos disponibles de l'organització fonamentat una economia de serveis equilibrada i sostenible.

3.2. ÀREES I SERVEIS

Tal i com es desprèn de la lectura de les línies anteriors entorn al CRAI s'engloben gran part dels serveis universitaris claus per als professors, els investigadors i els estudiants com serveis i recursos bibliotecaris, serveis i recursos tecnològics i audiovisuals; sistemes d'informació; instal·lacions i altres mitjans per a l'edició electrònica i la creació de materials interactius, etc.

Aquesta convergència de serveis implica crear una estructura complexa que es pot dibuixar a partir de quatre grans àrees com:

3.2.1. ÀREA D'ACOLLIDA I ORIENTACIÓ

L'Àrea d'Acollida i Orientació té com a funció donar resposta a les necessitats informatives sobre la pròpia organització i inclou serveis que orienten a la comunitat universitària durant tot el procés de formació, docència i recerca, com per exemple:

- **Servei d'informació i acollida.** El servei d'informació s'entén com el servei que dóna resposta (presencial o diferida) a tot tipus de preguntes relacionades amb la universitat: orientatives, administratives, procedimentals, factuais, etc. fins i tot, s'ha de poder oferir també un primer nivell de gestió i de desenvolupament de procediments per solucionar les demandes administratives.
- **Servei de relacions internacionals.** Aquest servei té com a funció facilitar l'intercanvi i potenciar estades dels membres de la comunitat universitària en altres universitats i institucions de l'estranger que li serviran de complement per a la seva formació. El CRAI ha de ser el servei facilitador i potenciador d'aquesta activitat per tal de contribuir en la formació de professionals competents que puguin desenvolupar la seva activitat en un entorn globalitzat i competitiu.
- **Servei d'orientació i inserció laboral.** Un dels serveis universitaris que està molt ben valorat pels recents titulats és el de disposar d'agents que l'assessorin i acompanyin en el procés de cerca de feina. Per aquest motiu el CRAI no ha de perdre l'oportunitat i incloure aquest servei dins de les seves funcions oferint, entre d'altres, informació sobre tècniques i habilitats per elaborar un *currículum vitae*, com afrontar una entrevista de treball, cerca de feina, accés a bases de dades d'empreses a través d'Internet, etc.

3.2.2. ÀREA D'INFORMACIÓ I DOCUMENTACIÓ

L'Àrea d'Informació i Documentació té com a funció oferir els recursos, serveis i productes documentals i bibliogràfics rellevants i necessaris per acompanyar als estudiants i als professors en les seves activitats d'aprenentatge i docència-recerca respectivament amb l'objectiu de formar bons professionals i generar nou coneixement. El servei clau d'aquesta àrea seria:

- **Servei de biblioteca.** El servei de biblioteca s'ha d'organitzar tenint en compte les diferents tipologies i necessitats dels usuaris. Així doncs podem destacar:

Serveis bàsics per a l'aprenentatge adreçats als professors i estudiants principalment de primer cycle. S'han d'oferir: servei de préstec -a domicili, interbibliotecari, renovacions, reserves, etc.-, servei d'informació de primer i segon nivell, servei de consulta a sala -sala de lectura, zones de treball en equip, cabines individuals-, servei de formació en habilitats informacionals, serveis per potenciar l'autoaprenentatge, serveis de col·leccions bàsiques, d'accés a catàlegs i Internet, suport a l'aprenentatge a distància elaborant i generant material i/o serveis de suport, etc.

Serveis per a la recerca adreçats a professors i altres estudiants implicats en projectes d'investigació, segon i tercer cycle i formació continuada. El CRAI ha d'oferir, entre d'altres, servei d'informació especialitzada, servei de consulta de base de dades i documentació electrònica, servei d'obtenció de documents externs, servei de recerca documental i difusió selectiva de la informació, servei de formació en habilitats informacionals -recursos especialitzats, elaboració i edició d'un projecte o treball científic-, espais per al treball individualitzat i/o col·lectiu, col·leccions especialitzades, etc.

Serveis digitals que es desenvolupen per respondre a les necessitats dels usuaris virtuals, es materialitzen a partir del servei d'accés a la biblioteca digital, repositoris institucionals, servei d'accés a productes multimèdia, servei de web i Internet, servei de difusió selectiva d'informació i a mida, servei de préstec en línia, servei d'adquisició i sol·licitud de llibres i altres materials en línia,

fons i recursos documentals digitals en text complet, així com altres productes i serveis de valor afegit, etc.

▪ **Servei de laboratori d'idiomes i habilitats per a l'aprenentatge.** Un dels reptes de les universitats és preparar a professionals que puguin desenvolupar la seva activitat professional en un entorn competitiu i globalitzat, i per això l'aprenentatge d'idiomes estrangers és crític. Alhora els investigadors han de ser competents en aquesta matèria atès que gran part de la seva producció científica s'ha de realitzar en aquests idiomes. Per tant, el CRAI ha de contemplar la creació d'un servei que doni suport a aquestes necessitats mitjançant l'adquisició de fons i recursos per a l'aprenentatge d'idiomes, suport i tutorització personalitzada (de manera presencial i/o diferida), servei de conversa (en grup i/o individualitzada), sessions de formació i reforç, etc.

3.2.3. ÀREA DE TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I COMUNICACIÓ

L'Àrea de Tecnologies de la Informació i Comunicació té una doble funció, per una banda, oferir serveis i productes tecnològics (aplicacions, maquinari, programari, etc.) als usuaris que donin suport a la seva tasca d'aprenentatge, docència i recerca; i per l'altra, donar suport al funcionament dels serveis tecnològics de les diferents àrees del CRAI. Aquesta àrea té un caràcter transversal i en ella es poden incloure serveis com:

▪ **Servei informàtic.** Tal i com s'ha apuntat anteriorment les Tecnologies de la Informació i Comunicació tenen un paper clau i estan presents en tots els serveis del CRAI ja que, primer, d'elles depenen el funcionament dels equips i els serveis, i segon, són les que permeten desenvolupar projectes tecnològics. El personal informàtic haurà de ser el responsable de gestionar serveis com: servei d'identificació i accés, servei de suport a les estacions de treball del CRAI, servei de programació, servei de seguretat i manteniment, servei de suport a l'usuari virtual, servei d'informació, consultoria i servei de préstec de material i equipament informàtic (PC portàtils, targetes inalàmbriques, etc.), aules i laboratoris informàtics, etc.

3.2.4. ÀREA DE SUPORT A LA INNOVACIÓ DOCENT

L'Àrea de Suport a la Innovació docent té com a funció donar suport als professors en el desenvolupament de la seva activitat docent i promoure la qualitat i la innovació educativa a través de diferents serveis entre els que podem destacar:

- **Servei de suport a la formació i desenvolupament professional del professor.** La formació i aprenentatge de noves pràctiques pedagògiques en la docència troben en el CRAI un entorn adequat. El professor ha de conèixer els recursos que proporciona el CRAI en tant que és el guia i assessor del projecte educatiu de l'estudiant. Per tant, el CRAI ha d'oferir el suport tecnològic, els equipaments adequats, el personal pedagògic i creatiu necessari i la informació per formar al personal docent en les noves tècniques pedagògiques. El CRAI ha d'esdevenir la nova aula en la que s'imparteixin cursos de formació per a professors en tècniques i mètodes pedagògics, reciclatge i innovació docent.

L'Institut de Ciències de l'Educació ha de ser l'agent que col·labori, gestioni i planifiqui aquest servei.

- **Servei per a l'elaboració i desenvolupament de material multimèdia.** El CRAI ha de contemplar en el seu si el desenvolupament d'un centre de recursos de material multimèdia i nous suports que s'encarregui de produir, organitzar i difondre tot el material útil que doni suport a la docència, a l'aprenentatge i a la recerca de manera innovadora.

El nou model de biblioteca ha d'oferir accés a nous continguts, ha de facilitar la seva distribució, catalogació i preservació, però també ha de desenvolupar els propis materials didàctics i/o projectes digitals i/o oferint suport documental de valor afegit als projectes que realitzen els docents, com per exemple, les prestatgeries i/o aules virtuals, apunts i documentació electrònica -dossiers-, projectes de digitalització de recursos, etc.

El CRAI ha d'oferir les eines per desenvolupar l'educació basada en la web mitjançant el servei de creació de materials docents amb la versió multimèdia accessible en línia i des de les plataformes educatives digitals, servei de laboratori d'autoaprenentatge amb estacions de treball TIC i

programes informàtics d'edició de materials, servei d'assessorament creatiu, desenvolupament de projectes docents, serveis de creació de metadades, etc.

Per tant, un CRAI és quelcom més que una biblioteca, una sala de lectura, un servei informàtic, un servei d'audiovisuals, un servei d'adaptació pedagògica, un laboratori d'idiomes. Un CRAI és un nou espai, un nou accés, un nou concepte de servei i mode d'aprendre amb nous resultats i beneficis per a tota la comunitat que integra la universitat. Un CRAI és una aposta innovadora de les biblioteques universitàries per la futura renovació dels mètodes d'estudi, docència i investigació (REBIUN 2003).

3.3. NOU MODEL ORGANITZATIU

Desenvolupar aquest nou model de biblioteca universitària és un repte que implica definir una nova estructura organitzativa suficientment flexible i dinàmica que afavoreixi la generació sinèrgies entre tots els serveis que l'integren.

Existeixen diferents models d'integració dels serveis que conformen el CRAI. Tot i així, cada organització ha d'adoptar el sistema organitzatiu que millor s'adeqüi a la seva situació i cultura organitzacional. Malgrat això, és necessari, independentment del model implementat, que els objectius de les àrees i/o serveis del CRAI es fixin de manera conjunta per a que l'usuari final se'n pugui beneficiar d'una millora de la qualitat en el servei rebut.

Tanmateix el CRAI, com a servei estratègic, ha de tenir un veritable recolzament institucional a fi i efecte de disposar d'una estructura que aglutini:

- Col·leccions i recursos en tots els formats, molt ben seleccionats i organitzats, fonts d'informació electrònica i en xarxa, materials i programes que donin suport a l'autoaprenentatge i noves formes d'ensenyament
- Infraestructures i espais prou flexibles per adaptar-se a les necessitats de l'entorn canviant, que facilitin el desenvolupament de l'aprenentatge i la recerca en funció de les diferents tipologies d'usuaris i usos
- Personal sorgit d'una selecció per perfils basats en competències professionals, habilitats i aptituds necessàries per desenvolupar les funcions en un entorn nou de gestió, d'aprenentatge i eminentment tecnològic

-
- Pressupost únic i suficient per assolir els objectius que s'han definit i aconseguir els resultats esperats, així com per poder desenvolupar i mantenir serveis de qualitat.

Dins aquesta nova estructura l'equip de treball del CRAI és l'element crític ja que és el responsable de donar valor afegit a tots els recursos i/o serveis i és qui fa possible que aquests esdevinguin excel·lents. Sense la seva presència i treball, el nou model de biblioteca universitària seria inviable.

De l'anàlisi dels serveis que pot oferir el CRAI es desprèn que en aquest model de biblioteca universitària ha d'interactuar un equip multidisciplinar de persones amb diferents perfils professionals. Com a exemple podem esmentar el Learning Center de la University of Deakin⁶ en el que convergeixen bibliotecaris, personal acadèmic especialitzat en el disseny educatiu, dissenyadors gràfics, analistes i programadors, administradors de sistemes i de bases de dades, fotògrafs, editors, impressors, productors de vídeo i d'àudio, comptables, gestors, experts en drets d'autor, administratius i altre tipus de personal de suport.

Aquest treball en entorns col·laboratius i eminentment tecnològics amb persones de diferents cultures i experiències genera una dinàmica d'aprenentatge mútua que porta a disposar de personal amb perfils més polivalents i flexibles, preparats per realitzar una millor gestió del coneixement (Abram 2000).

Aquest model requereix disposar de bones eines de gestió per poder adequar les seves capacitats i les seves habilitats del personal a les funcions assignades al seu lloc de treball, en aquest punt, identificar i definir les competències i els perfils professionals seran elements crítics per garantir l'excel·lència del servei.

Per tant, per afrontar les fites d'aquest escenari complex i estimulant és precís disposar d'un equip de professionals suficientment capacitat i qualificat que adquireixi i desenvolupi, els coneixements, les habilitats i les destreses necessàries per respondre eficientment a les necessitats de la comunitat universitària i contribuir, d'aquesta manera, a dur a terme les fites de la universitat.

⁶ University of Deakin <http://www.deakin.edu.au/learningservices/> [consulta 22.01.05]

4. GESTIÓ PER COMPETÈNCIES

4.1. DEFINICIÓ I BENEFICIS

El personal que configura el CRAI ha de ser considerat el principal actiu de l'organització, ja que a través del desenvolupament de la seva activitat, és el responsable d'oferir serveis de qualitat a la comunitat universitària. Per aquest motiu, és necessari desenvolupar una política de gestió de recursos humans eficaç i innovadora, que esdevingui una alternativa als sistemes tradicionals de gestió de recursos humans. Una política que faciliti i promogui el desenvolupament de les competències professionals d'acord amb les àrees i serveis del CRAI.

La gestió per competències es considera el model idoni perquè introdueix nous aspectes relacionats amb la conducta i el comportament de l'equip de professionals que fins ara han estat poc considerats en la gestió dels recursos humans. Posa èmfasi en les persones, entenent que les funcions dels llocs de treball evolucionen ràpidament i que aquestes han d'estar capacitades per adaptar-se als nous requeriments d'una organització dinàmica i en contínua evolució

La gestió per competències professionals, per tant, és un model integral de gestió de recursos humans que s'adequa als nous requeriments de l'organització i que té com objectiu proporcionar un personal capacitats per afrontar amb eficàcia els nous reptes que li reclama la universitat. Aquest model desenvolupa un nou enfocament dels recursos humans perquè s'encarrega d'identificar, potenciar i desenvolupar en l'equip de treball aquelles competències que són considerades crítiques per la pròpia organització amb la finalitat de dur a terme polítiques específiques relacionades amb la selecció i provisió de llocs de treball, formació i desenvolupament de les competències, preparar plans de carrera, etc.

Adoptar un model de gestió per competències en el CRAI aporta beneficis importants com:

- Alinea la gestió dels recursos humans a l'estratègia de l'organització

-
- Els rols, els càrrecs i els llocs de treball es dissenyen partint de les competències que són necessàries per a que els processos arribin al màxim desenvolupament
 - El valor afegit que es genera pot ser quantificat en termes econòmics
 - Millora el desenvolupament de les carreres professionals
 - Orienta la inversió en formació i desenvolupament professional

Per implementar amb èxit la gestió per competències en el CRAI és necessari prendre com a punt de partida i referència els objectius estratègics del servei i de l'organització, estudiar molt detingudament cadascuna de les competències crítiques que es relacionen amb el perfil professional i/o llocs de treball, aplicar el model de manera integral (no només a una línia de treball de gestió de recursos humans, com per exemple la formació), i mantenir, revisar i actualitzar el model per millorar la realitat de l'organització (Salvador 2003)

4.2. DEFINICIÓ DE COMPETÈNCIA

Actualment existeixen un gran nombre de definicions sobre el concepte de competència, entenent el concepte de competència en la relació que té aquest respecte al lloc de treball.

A nivell general, els teòrics americans Spencer & Spencer (1993) afirmen que les competències són una característica subjacent en un individu que està causalment relacionada a un estàndard d'efectivitat superior en un treball o situació. Les competències són considerades, en definitiva, característiques fonamentals de l'home que indiquen formes de comportament o de pensar que generalitzen diferents situacions i duren per un llarg període de temps.

Dins el sector de la informació i documentació són també diverses les definicions que es poden trobar, per exemple, la *Relación de eurocompetencias en información y documentación* (2004) defineix les competències "com el conjunt de capacitats necessàries per l'exercici d'una activitat professional i el domini dels comportament corresponents".

La Special Libray Association (2003) considera també en la seva definició aspectes relacionats amb els coneixements i aptituds. Així determina que són necessàries dos tipus de competències, les professionals i les personals. Les

primeres inclourien els coneixements i l'habilitat per utilitzar-los com a base per a proporcionar els diferents serveis; les segones, les competències personals, fan referència a "les habilitats, actituds i valors que permeten als bibliotecaris treballar de manera eficient, és a dir, demostrar el valor afegit de les seves contribucions, i en definitiva, sobreviure en el nou món laboral".

El defensor de les competències, Jean Meyrat (2001) ressalta en la seva definició la importància de les aptituds per damunt dels coneixements teòrics. Afirmar que els coneixements no tenen sentit sense elles, ja que la competència, a banda de ser un recurs, és un procés en el que cada individu d'una forma diferent posa en acció els seus coneixements.

Tenint en compte les definicions exposades anteriorment entendrem el terme de competència en un sentit ampli, com una complexa estructura d'atributs (coneixements, habilitats, aptituds, trets de caràcter i valors) aplicats a la suma de tasques que s'han de desenvolupar en determinades situacions per dur a terme una acció eficientment.

Podem afirmar que un individu és competent professionalment quan disposa dels coneixements, habilitats, aptituds i valors necessaris que li fan exercir amb èxit les funcions relacionades amb el seu lloc de treball de forma autònoma i flexible.

Ser competent professionalment, per tant, és quelcom més que saber, saber fer i saber ser, la competència, incorpora un enfocament més dinàmic de l'individu - treballador, on *el fer* habitualment o *tenir* els coneixements adequats no es tan important com el fet que hi hagi l'habilitat i sobretot, la predisposició a aplicar-los en la activitat quotidiana, és a dir, el *voler fer*.

4.3. CLASSIFICACIONS DE LES COMPETÈNCIES PROFESSIONALS EN EL SECTOR DE LA INFORMACIÓ I COMUNICACIÓ

Segons els experts en matèria de competències, existeixen dos mètodes complementaris que s'utilitzen per identificar les competències professionals crítiques que s'han desenvolupar en el lloc de treball. El primer model, es basa en la reunió d'un comitè d'experts que tinguin un bon coneixement de l'organització i/o el lloc de treball del qual s'han de definir; i el segon model, es basa en la realització d'entrevistes i l'observació a persones que desenvolupen la tasca excel·lentment i a partir de les seves actuacions identificar els incidents crítics.

En el sector de la informació i comunicació diferents associacions professionals d'arreu han realitzat importants projectes que tenen com a objectiu identificar i classificar les competències claus del professional de la informació i la

documentació. Aquí en tenim una mostra significativa de les classificacions extreta de Tejada i Rodríguez (2003)

4.3.1. COMPETÈNCIES PER BIBLIOTECARIS ESPECIALITZATS DEL SEGLE XXI de la Special Library Association. En el document, les competències es distribueixen en dos grans grups: competències professionals i competències personals. Les competències professionals estan relacionades amb el coneixement dels recursos, accés, tecnologia i administració, i l'habilitat per utilitzar aquest coneixement com a base per proveir serveis informatius de la més alta qualitat; en canvi, les competències personals agrupen el conjunt d'actituds, habilitats i valors que permeten als professionals treballar efectivament i contribuir positivament en el desenvolupament de la seva organització. A més a més, la SLA, apunta també l'existència de dues competències bàsiques que són essencials i crítiques per a qualsevol professional de la informació. Els professionals de la informació entenen el valor de desenvolupar i compartir coneixement dins i fora de l'organització on treballen (xarxes de cooperació, associacions, congressos, publicacions, etc.) i saben reconèixer i respectar l'ètica de la professió a la vegada que estan compromesos amb l'excel·lència.

4.3.2. RECOMANACIONS DEL CONSELL D'EUROPA SOBRE PERFILS I COMPETÈNCIES DELS PROFESSIONALS DE LA INFORMACIÓ I TREBALLADORS DEL CONEIXEMENT QUE TREBALLEN EN LES INDÚSTRIES I INSTITUCIONS CULTURALS. En aquest treball s'identifiquen possibles perfils que s'agrupen en quatre àrees: disseny i tecnologia, gestió i tecnologia, contingut i tecnologia i distribució i tecnologia.

El Consell d'Europa aboga per professionals de la informació i treballadors del coneixement capaços d'assumir els següents objectius: adquirir i processar informació per fer de pont i realitzar productes d'informació de mercat; ser conscients de les característiques, potencialitats i limitacions dels mitjans de comunicació digitals; conèixer els requisits i necessitats dels diferents grups d'usuaris; ser capaços de transferir el

desenvolupament cultural i social al procés de la producció i difusió d'informació; tenir actituds orientades al servei i al mercat; poder avaluar els mitjans de comunicació, els serveis d'informació i els productes, tenint en compte els tipus d'informació, els requisits de l'usuari i els mercats.

Les competències necessàries per poder assolir aquests objectius es divideixen en vuit grups: habilitats directives, habilitats organitzatives, capacitats creatives, competències en informàtica, actituds personals, habilitats legals, habilitats de comunicació i lingüístiques.

4.3.3. PROJECTE DEDIDOC: LES EUROCOMPETÈNCIES EN INFORMACIÓ I DOCUMENTACIÓ. Aquest projecte es va realitzar en el marc del programa europeu Leonardo da Vinci i tenia com objectiu: promoure la cooperació entre els socis del projecte per aconseguir un millor coneixement de les competències en el camp professional de la informació i la documentació i una major transparència de les competències claus adaptades al desenvolupament tecnològic, a la competitivitat de les empreses i a les necessitats del mercat de treball.

El projecte, finançat per la Comissió Europea, va ser portat a terme per associacions europees de professionals integrades a Europea Council of Information Associations (ABD-BVD, ADBS, ASLIB, DGI, INCITE I SEDIC). A més a més, es van afegir les associacions professionals d'altres tres països: Info.Doc.Rom de Romania, ASA de Suïssa i SKIP de la República Txeca.

Dedicoc va realitzar una *Relació d'eurocompetències en informació i documentació* amb l'objectiu d'oferir una eina de referència acceptada en el marc europeu, que permeti l'avaluació objectiva de les competències dels professionals de la informació i documentació.

Actualment aquest document ja ha estat objecte de revisió i s'ha publicat una segona edició a l'abril de 2004.

Aquesta segona edició presenta una classificació on s'identifiquen trenta-tres competències, dividides en cinc grups.

- **Informació**, és el més important perquè recull dotze competències que fan referència als coneixements teòrico-pràctics fonamentals, és a dir, les competències clàssiques de la professió que tot

professional, a diferents nivells, ha de conèixer. Per exemple: identificació i selecció de les fonts d'informació, tractament documental, cerques documentals o els serveis de difusió.

- **Tecnologies**, inclou un conjunt de competències instrumentals relacionades amb l'ús d'eines informàtiques.
- **Comunicació**, inclou una relació de set coneixements tals com la comunicació oral i escrita, coneixement d'una llengua estrangera, comunicació interpersonal i institucional, etc.
- **Gestió de l'organització**. En aquest apartat es contemplen vuit competències que si bé no estan vinculades directament amb la informació i documentació són imprescindibles i exigibles en totes les organitzacions. Per exemple: tècniques de gestió administrativa, de màrqueting, de planificació i gestió de projectes, etc.
- **Altres coneixements**, fa referència a coneixements externs al nostre camp però que freqüentment són necessaris en situacions determinades.

A més a més de la identificació de cada competència el projecte determina quatre nivells successius de desenvolupament de la competència que estan relacionats als quatre nivells d'objectius pedagògics:

- Sensibilització
- Coneixement de les pràctiques
- Domini de les eines
- Domini metodològic o nivell superior

En aquest projecte s'identifiquen, a més a més, les divuit aptituds bàsiques de la professió, moltes de les quals no són exclusives del nostre camp però la seva importància pot ser decisiva en el perfil d'un bon professional organitzades en sis grups: relacions, recerca, anàlisi, comunicació, gerència i organització.

4.3.4. HABILITATS PER LA GESTIÓ DEL CONEIXEMENT. Un estudi de Tfpl i de la Comissió de Biblioteca i Informació del Regne Unit. L'informe

Skills for knowledge management (Tfpl 1999) va ser realitzat per la consultora Tfpl i per la Library and Informations Comission del Regne Unit. En aquest document es presenten les habilitats requerides per tots els treballadors de l'organització i les que necessiten els professionals de la informació. Segons l'estudi, per una eficaç economia del coneixement en una institució, es necessita que tots els seus treballadors tinguin habilitats *d'alfabetització* en la gestió de la informació.

Respecte els perfils de gestió del coneixement es poden diferenciar tres tipus de competències:

- **Competències bàsiques**, són la suma del bagatge educatiu, professional i tècnic, a més a més, de la seva experiència i desenvolupament.
- **Habilitats de supervivència**, són aquelles necessàries en qualsevol lloc de treball per poder aplicar les competències bàsiques: habilitats de comunicació, gestió de projectes, treball en equip, capacitats comercials, etc.
- **Habilitats específiques**, són una barreja de les habilitats de gestió del canvi i de gestió de la informació.

4.3.5. CRITERIA FOR INFORMATION SCIENCE DE L'INSTITUTE OF INFORMATION SCIENTISTS. En aquest informe l'Institute of Information Scientists va identificar les habilitats necessàries pels especialistes de la informació, dividint les competències en quatre seccions:

- **Àrea bàsica de ciències de la informació**, que inclou característiques de la informació, els seus proveïdors i usuaris, fonts, recuperació i emmagatzematge, anàlisi i teoria de les ciències de la informació.
- **Gestió de la informació**, on es contempla la planificació, comunicació, sistemes de gestió i control de la informació, gestió de recursos humans, gestió financera, promoció, economia, màrqueting i factors polítics, ètics, socials i legals.
- **Tecnologia de la informació**, s'especifiquen aquí aspectes relacionats amb sistemes informàtics: maquinari, programari,

telecomunicacions, aplicacions de la tecnologia de la informació i qüestions de l'entorn.

- **Habilitats auxiliars**, que inclouen tècniques d'investigació, habilitats lingüístiques i idiomes.

4.4. CLASSIFICACIÓ DE LES COMPETÈNCIES DELS PROFESSIONALS DE L'ÀREA D'INFORMACIÓ I DOCUMENTACIÓ DEL CRAI

El quadre de classificació de les competències dels professionals de l'Àrea d'Informació i Documentació del CRAI és el punt de partida per a la gestió per competències. En aquesta classificació s'identifiquen i estructuren el conjunt de competències que han de desenvolupar els professionals i que posteriorment es descriuran i definiran en el catàleg de competències.

Amb l'objectiu de dissenyar un producte útil, defugint tal vegada de models idíl·lics i difícilment assolibles que puguin invalidar la utilització dels mateixos s'ha considerat avinent prendre com a marc de referència la *Relació d'eurocompetències en informació i documentació* per diferents motius: és el model que ha estat consensuat i elaborat per diferents associacions europees (inclosa la SEDIC, d'àmbit estatal), és el més proper al nostre sector, i a més a més, està servint també de guia per definir i estructurar els nous plans d'estudis dels professionals de la informació a nivell estatal.

Malgrat això, s'han afegit alguns matisos i elements estrets, per una banda, de l'anàlisi d'altres classificacions i bibliografia especialitzada; i per l'altra, de la pròpia experiència que hom disposa de les biblioteques universitàries i del nou escenari en el que aquestes desenvolupen les seves funcions, caracteritzat per: l'increment generalitzat de les TIC, desplaçament i canvi de l'orientació dels serveis que s'ofereixen, creixent èmfasi en la gestió de la relació amb el usuari i l'organització, aparició de nous i més usuaris de la informació que sol·liciten respostes de qualitat, adequades i immediates, canvis en el comportament de l'usuari respecte l'ús de la informació i dels serveis, increment de la demanda per desenvolupar activitats formatives, biblioteca virtual i personalitzada, etc. (Serra 2004)

QUADRE DE CLASSIFICACIÓ DE COMPETÈNCIES PROFESSIONALS	
Àrea d'Informació i Documentació del CRAI	
Competències Genèriques	Orientació a l'usuari
	Treball en equip
	Relacions interpersonals
	Orientació als resultats
	Planificació i organització
	Iniciativa
	Flexibilitat
	Sentit analític i crític
Competències Professionals	
Genèriques	Comunicació
	Anglès
	TIC: informàtica
	TIC: telecomunicacions
	TIC: edició i producció multimèdia
	Direcció i gestió
Específiques	Medi professional d'informació i documentació
	Gestió de la col·lecció
	Anàlisi i representació documental
	Descripció i organització documental
	Recuperació de la informació
	Serveis d'informació: orientació, serveis i productes
	Serveis d'informació: formació d'usuaris
Valors	Sentit de pertinença
	Curiositat
	Professionalitat

El quadre de competències s'estructura de la següent manera:

4.4.1. COMPETÈNCIES GENÈRIQUES

Tenint en compte la naturalesa del CRAI i del nou model universitari s'han seleccionat un conjunt de vuit disposicions, naturals o adquirides, que provoquen una manera de comportar-se i que es consideren claus per treballar en un entorn canviant, on es produeixen contínuament sinergies entre diferents agents i on la satisfacció de l'usuari és la raó de ser del propi servei.

Aquestes competències són útils i indispensables, i la seva presència és decisiva en el perfil d'un bon professional ja que el seu desenvolupament assegura l'eficàcia i la qualitat del servei. S'ha d'apuntar que en els estudis i enquestes que han realitzat teòrics com Spencer and Spencer (1993), Boyatzis (1982), Goleman (2000) són també una constant. Les competències genèriques són:

- Orientació a l'usuari
- Treball en equip
- Relacions interpersonals
- Orientació a resultats
- Planificació i organització
- Iniciativa
- Flexibilitat
- Sentit analític i crític

4.4.2. COMPETÈNCIES PROFESSIONALS

Són el conjunt de coneixements, tècniques i habilitats que han de posseir els professionals del CRAI pel desenvolupament de la seva activitat. Es poden classificar en dos apartats:

4.4.2.a. Competències professionals genèriques

S'han inclòs en aquest apartat sis competències que responen a exigències que s'han generalitzat en la societat moderna, són importants i el seu desenvolupament ha de ser sempre present en tot professional de la informació i documentació. Les competències són:

- Comunicació
- Anglès
- Tecnologies de la Informació i Comunicació: informàtica
- Tecnologies de la Informació i Comunicació: telecomunicacions
- Tecnologies de la Informació i Comunicació: edició i producció electrònica i multimèdia
- Direcció i gestió

4.4.2.b. Competències professionals específiques

Són els coneixements teòrico-pràctics específics que ha de tenir els professionals de l'Àrea d'Informació i Documentació del CRAI i venen determinats, en gran mesura, per la seva formació universitària.

- Medi professional d'Informació i Documentació
- Gestió de la col·lecció
- Anàlisi i representació documental
- Descripció i organització documental
- Recuperació de la informació
- Serveis d'informació: orientació, serveis i productes
- Serveis d'informació: formació d'usuaris

4.4.3. VALORS

S'inclouen en aquest apartat tres qualitats que hom considera imprescindibles en l'exercici de la professió. Aquestes qualitats han de ser assumides per l'equip del CRAI i han d'estar en concordança amb els valors de l'organització per aconseguir avançar d'acord amb els objectius estratègics de l'organització. Els valors són:

- Sentit de pertinença
- Curiositat per l'entorn
- Professionalitat

Els valors i les competències, de vegades, poden tenir noms idèntics però el seu tractament és diferent. Entenem per valor una qualitat a la qual l'individu ha d'adherir-se i no és qüestionable dins la cultura organitzativa de la institució, i parlem de competència, com aquella característica que han de posseir totes les persones amb un grau o altre.

4.4.4. NIVELL DE DESENVOLUPAMENT DE LA COMPETÈNCIA

A més a més de definir el quadre de classificació de competències professionals, és necessari assignar per a cadascuna de les competències el nivell d'assoliment que el professional de l'Àrea d'Informació i Documentació ha d'obtenir. És obvi pensar, per exemple, que un bibliotecari amb funcions de formador en habilitats informacionals ha de posseir major nivell de desenvolupament de la competència de comunicació que un analista de continguts.

És per aquest motiu que s'ha d'incloure aquest nou element: el nivell de desenvolupament de la competència que permetrà ponderar el pes específic que ha mostrar una persona per desenvolupar amb eficiència les funcions específiques del seu lloc de treball.

S'han establert quatre nivells de desenvolupament de la competència i es presenten ordenats de menor a major nivell d'exigència i/o compliment. Cada nivell inclou el nivell anterior.

- **Nivell 1 o de sensibilització.** El professional és capaç de reconèixer els elements que formen una activitat o una funció

determinada, domina la terminologia bàsica en el camp de la competència i pot executar alguns elements pràctics. Aquest nivell bàsic de competència es podria identificar en el desenvolupament de la figura de l'auxiliar o tècnic especialista.

▪ **Nivell 2 o de coneixement de les pràctiques.** El professional coneix i les tècniques que estan relacionades amb la seva funció, sap utilitzar les eines bàsiques per a realitzar treballs d'execució. És capaç de treballar de manera autònoma i col·laborar amb altres especialistes. Aquest nivell intermedi de competència s'identifica amb el tècnic, és a dir, a primer nivell professional.

▪ **Nivell 3 o de domini i control de les eines.** El professional té un coneixement profund de les normes, eines, i tècniques, així com dels principis que les inspiren. Té capacitat per millorar-les, adaptar-les, actualitzar-les, i crear-ne de noves, si és necessari. Aquest grau avançat de competència es vincula amb els tècnics superiors.

▪ **Nivell 4 o de domini metodològic.** El professional té coneixements i experiència sòlida per utilitzar una tècnica determinada i l'expertesa per aplicar-la en diferents situacions, adaptar-la i trobar nous àmbits d'aplicació. És, per tant, capaç d'innovar en el mètode de treball i en els productes que desenvolupa amb un enfocament estratègic i global. També té la capacitat de qüestionar teories d'una manera rigorosa i avaluar situacions complexes. Aquest grau superior de competència es vincula amb els tècnics superiors experts.

Aquests quatre nivells s'aplicaran tant a les competències genèriques com a les professionals i permetrà, *a posteriori*, realitzar una anàlisi comparativa entre els diferents perfils professionals. En canvi, s'ha obviat aplicar aquest sistema de gradació a l'apartat de valors perquè es considera que aquests han de ser assumits i interioritzats de la mateixa manera i al mateix nivell per a tots els professionals del CRAI.

4.5. CATÀLEG DE COMPETÈNCIES DELS PROFESSIONALS DEL CRAI

El catàleg de competències, també anomenat diccionari de competències, recull la totalitat de competències professionals que hom considera clau per a que un professional de l'Àrea d'Informació i Documentació del CRAI desenvolupi la seva activitat de manera eficient.

És l'eina de referència que s'utilitza en el procés de creació dels perfils professionals i la seva funció respon a un doble objectiu: per una banda, serveix de guia per definir molt clarament què significa cadascuna de les competències; i per una altra banda, identifica quins són els comportaments que estan adscrits als quatre nivells de gradació de cada competència.

Per l'elaboració del catàleg s'ha pres com a referència l'obra d'Alles (2002), l'obra de l'ECIA (2004), el diccionari de competències de Consorci de Biblioteques de Barcelona (2003) i la *Relación de conocimientos y técnicas aplicables a las funciones de los profesionales de la información* del SEDIC (2002).

En el catàleg que es presenta recull les vint-i-quatre competències presentades en el quadre de classificació. Cada competència es presenta amb una fitxa que segueix aquest model i inclou els següents camps:

NOM DE LA COMPETÈNCIA	
Definició	Definició precisa per determinar amb molta exactitud què significa el nom de la competència
Nivell	1 ▪ Relació de comportaments observables clau que es vinculen amb la finalitat de concretar quines són les conductes eficients en el lloc de treball
	2 ▪ Relació de comportaments observables clau que es vinculen amb la finalitat de concretar quines són les conductes eficients en el lloc de treball. Aquest nivell inclou també el nivell 1
	3 ▪ Relació de comportaments observables clau que es vinculen amb la finalitat de concretar quines són les conductes eficients en el lloc de treball. Aquest nivell inclou també el nivell 1 i 2
	4 ▪ Relació de comportaments clau observables que es vinculen amb la finalitat de concretar quines són les conductes eficients en el lloc de treball. Aquest nivell també el nivell 1, 2 i 3
Altres accepcions	Altra nomenclatura sinònima o relaciona amb el nom de la competència
Eurocompetència	Nom i número, si existeix, de l'eurocompetència similar o sinònima del projecte elaborat per l'ECIA (2004)
Observacions	Observacions i/o aclariments relacionats amb la competència

ORIENTACIÓ A L'USUARI									
Definició	Desig d'ajudar a l'usuari, de comprendre les seves necessitats, demandes i expectatives informacionals a fi i efecte de donar una resposta satisfactòria a través de serveis i/o productes de qualitat.								
Nivell	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 5%;">1</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rep i orienta als usuaris sobre els recursos i serveis informatius existents. ▪ Respon a les consultes que es realitzen amb informació útil i de manera cordial. ▪ Comprèn i sap definir conceptes com informació, dada, signatura, usuari, etc. </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ▪ S'implica i s'ocupa de les peticions informatives dels usuaris i realitza un seguiment de les mateixes ▪ Aporta respostes adequades davant de demandes imprevistes ▪ Utilitza mètodes d'enquesta i analitza les dades rebudes. </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ▪ S'anticipa a les necessitats dels usuaris i promou la recerca d'informació sobre les necessitats latents dels usuaris ▪ Adequa els productes i serveis d'acord a les necessitats explícites i implícites ▪ És conscient del cost econòmic de funcionament de l'organització i del valor que suposa el seu servei. ▪ Elabora procediments i mètodes d'enquesta sobre tipologies d'usuaris </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fidelitza a l'usuari respecte al servei ofert ▪ Es mostra proactiu en l'aportació de propostes i noves metodologies per millorar el servei ofert ▪ Teoritza sobre les necessitats, les representacions i usos de la informació ▪ Concep i proposa la política i les accions destinades al desenvolupament d'una cultura informativa dels usuaris </td> </tr> </table>	1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rep i orienta als usuaris sobre els recursos i serveis informatius existents. ▪ Respon a les consultes que es realitzen amb informació útil i de manera cordial. ▪ Comprèn i sap definir conceptes com informació, dada, signatura, usuari, etc. 	2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ S'implica i s'ocupa de les peticions informatives dels usuaris i realitza un seguiment de les mateixes ▪ Aporta respostes adequades davant de demandes imprevistes ▪ Utilitza mètodes d'enquesta i analitza les dades rebudes. 	3	<ul style="list-style-type: none"> ▪ S'anticipa a les necessitats dels usuaris i promou la recerca d'informació sobre les necessitats latents dels usuaris ▪ Adequa els productes i serveis d'acord a les necessitats explícites i implícites ▪ És conscient del cost econòmic de funcionament de l'organització i del valor que suposa el seu servei. ▪ Elabora procediments i mètodes d'enquesta sobre tipologies d'usuaris 	4	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fidelitza a l'usuari respecte al servei ofert ▪ Es mostra proactiu en l'aportació de propostes i noves metodologies per millorar el servei ofert ▪ Teoritza sobre les necessitats, les representacions i usos de la informació ▪ Concep i proposa la política i les accions destinades al desenvolupament d'una cultura informativa dels usuaris
1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rep i orienta als usuaris sobre els recursos i serveis informatius existents. ▪ Respon a les consultes que es realitzen amb informació útil i de manera cordial. ▪ Comprèn i sap definir conceptes com informació, dada, signatura, usuari, etc. 								
2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ S'implica i s'ocupa de les peticions informatives dels usuaris i realitza un seguiment de les mateixes ▪ Aporta respostes adequades davant de demandes imprevistes ▪ Utilitza mètodes d'enquesta i analitza les dades rebudes. 								
3	<ul style="list-style-type: none"> ▪ S'anticipa a les necessitats dels usuaris i promou la recerca d'informació sobre les necessitats latents dels usuaris ▪ Adequa els productes i serveis d'acord a les necessitats explícites i implícites ▪ És conscient del cost econòmic de funcionament de l'organització i del valor que suposa el seu servei. ▪ Elabora procediments i mètodes d'enquesta sobre tipologies d'usuaris 								
4	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fidelitza a l'usuari respecte al servei ofert ▪ Es mostra proactiu en l'aportació de propostes i noves metodologies per millorar el servei ofert ▪ Teoritza sobre les necessitats, les representacions i usos de la informació ▪ Concep i proposa la política i les accions destinades al desenvolupament d'una cultura informativa dels usuaris 								
Altres accepcions	Orientació al client, atenció a les necessitats del client								
Eurocompetència	Interacció amb els usuaris i clients (I.01)								
Observacions	El terme usuari s'ha d'entendre en un sentit ampli, usuaris reals i potencials, usuaris finals, usuaris interns								

TREBALL EN EQUIP

Definició	Capacitat de col·laborar i cooperar amb altres agents, de la pròpia organització o aliena, formant part d'un grup i treballant conjuntament per assolir uns objectius comuns a través d'una comunicació fluida i una relació eficaç de treball.	
Nivell	1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coopera i realitza el treball que li correspon ▪ Participa activament en el grup i recolza les seves decisions ▪ Informa a la resta de membres dels temes que són necessaris per assolir els objectius
	2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ S'interessa, demana i promou l'opinió a la resta de l'equip ▪ Manté una actitud oberta per aprendre de la resta ▪ Valora les idees i l'experiència de la resta de membres, encara que difereixin de les pròpies
	3	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Anima i motiva a la resta de membres que configuren l'equip ▪ Desenvolupa l'esperit d'equip ▪ Actua per desenvolupar un bon ambient de treball. ▪ Té capacitat per resoldre els conflictes que es poden produir dins de l'equip
	4	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Enforteix l'esperit de l'equip ▪ Es preocupa per recolzar el desenvolupament d'altres àrees de l'organització ▪ Es considerat un referent en l'organització ▪ Coordina eficaçment grups de treball, sigui quina sigui la seva naturalesa, aportant una visió integradora i diferents enfocaments.
Altres accepcions	Orientació al grup, resolució de conflictes, treball en grup	
Eurocompetència	Capacitat pel treball en equip (A.05)	
Observacions	<p>El terme equip s'ha d'entendre en un sentit ampli, ja que el treball col·laboratiu i la interacció amb tercers es durà a terme tant amb membres del CRAI de la mateixa àrea com d'altres àrees, o bé, en altres àmbits de l'organització, i fins i tot, amb membres d'organitzacions externes.</p> <p>En el treball en equip, l'individu ha d'arribar a ser considerat com a membre d'un grup sense ésser identificat individualment</p>	

RELACIONS INTERPERSONALS									
Definició	Capacitat per crear, mantenir i potenciar contactes cordials i recíprocs amb individus i/o grups de persones en tot tipus de situacions amb l'objectiu d'assolir els objectius del servei.								
Nivell	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 30px;">1</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sap quina és la seva posició davant un grup d'interlocutors i adopta el to adequat ▪ Estableix i manté relacions operatives eficaces amb altres agents pel desenvolupament de la seva activitat diària ▪ Comprèn i sap definir conceptes com discussió, conflicte, prova, confiança, argumentació, etc. </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Estableix i manté relacions cordials amb altres agents per obtenir millors resultats en el seu àmbit de treball ▪ Analitza els comportaments dels membres en una activitat col·lectiva ▪ Tria els arguments i modes de representació més eficaços en una negociació ▪ Transmet els coneixements teòrics i pràctics que ha après </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Involucra i mostra permanent interès per incrementar les relacions dins i fora del servei ▪ És capaç de crear grups de relació amb interessos comuns, conduir-los aprofitant els recursos intel·lectuals i humans disponibles mitjançant les estratègies adequades ▪ Adapta el seu llenguatge, la metodologia en funció dels seus interlocutors </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planifica i desenvolupa xarxa de contactes amb agents interns i externs claus per estar informat i identificar les oportunitats de 'negoci' ▪ Pot construir i conduir un escenari amb actors diferents i interessos contraposats </td> </tr> </table>	1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sap quina és la seva posició davant un grup d'interlocutors i adopta el to adequat ▪ Estableix i manté relacions operatives eficaces amb altres agents pel desenvolupament de la seva activitat diària ▪ Comprèn i sap definir conceptes com discussió, conflicte, prova, confiança, argumentació, etc. 	2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estableix i manté relacions cordials amb altres agents per obtenir millors resultats en el seu àmbit de treball ▪ Analitza els comportaments dels membres en una activitat col·lectiva ▪ Tria els arguments i modes de representació més eficaços en una negociació ▪ Transmet els coneixements teòrics i pràctics que ha après 	3	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Involucra i mostra permanent interès per incrementar les relacions dins i fora del servei ▪ És capaç de crear grups de relació amb interessos comuns, conduir-los aprofitant els recursos intel·lectuals i humans disponibles mitjançant les estratègies adequades ▪ Adapta el seu llenguatge, la metodologia en funció dels seus interlocutors 	4	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planifica i desenvolupa xarxa de contactes amb agents interns i externs claus per estar informat i identificar les oportunitats de 'negoci' ▪ Pot construir i conduir un escenari amb actors diferents i interessos contraposats
1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sap quina és la seva posició davant un grup d'interlocutors i adopta el to adequat ▪ Estableix i manté relacions operatives eficaces amb altres agents pel desenvolupament de la seva activitat diària ▪ Comprèn i sap definir conceptes com discussió, conflicte, prova, confiança, argumentació, etc. 								
2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estableix i manté relacions cordials amb altres agents per obtenir millors resultats en el seu àmbit de treball ▪ Analitza els comportaments dels membres en una activitat col·lectiva ▪ Tria els arguments i modes de representació més eficaços en una negociació ▪ Transmet els coneixements teòrics i pràctics que ha après 								
3	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Involucra i mostra permanent interès per incrementar les relacions dins i fora del servei ▪ És capaç de crear grups de relació amb interessos comuns, conduir-los aprofitant els recursos intel·lectuals i humans disponibles mitjançant les estratègies adequades ▪ Adapta el seu llenguatge, la metodologia en funció dels seus interlocutors 								
4	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planifica i desenvolupa xarxa de contactes amb agents interns i externs claus per estar informat i identificar les oportunitats de 'negoci' ▪ Pot construir i conduir un escenari amb actors diferents i interessos contraposats 								
Altres accepcions	Relacions públiques, desenvolupament de relacions, modalitats de contacte, construcció de relacions, xarxes de contactes								
Eurocompetència	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunicació interpersonal (C.06) ▪ Comunicació institucional (C.07) ▪ Capacitat d'adaptació (A.02) ▪ Empatia (A.04) ▪ Aptitud per la negociació (A.06) 								
Observacions	<p>Aquesta xarxa de contactes que s'estableix s'ha d'entendre en un sentit ampli ja que aquests vincles es poden realitzar de manera presencial (personal) o virtual (web, xats, etc.) així com les accions que s'encaminen a establir aquestes relacions poden ser també formals i/o informals</p> <p>El terme situacions s'ha d'entendre en un sentit ampli ja que pot fer referència a diferents escenaris com l'intercanvi, la negociació, la formació, informació, etc.</p>								

ORIENTACIÓ A RESULTATS									
Definició	Capacitat per treballar bé o per superar un estàndard d'excel·lència en les actuacions amb la finalitat d'aconseguir l'objectiu previst								
Nivell	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 5%;">1</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ▪ S'esforça i realitza el seu treball bé i correctament ▪ Se sent responsable de les accions i resultats que n'obté ▪ Davant de possibles dificultats, ocasionalment, actua de manera eficient adoptant les millores necessàries </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Realitza puntualment canvis específics en el seu lloc de treball per millorar aspectes concrets ▪ Es mostra satisfet en el desenvolupament de la seva tasca diària </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Actua per aconseguir i superar els estàndards fixats i terminis establerts ▪ Es fixa els propis objectius a assolir ▪ Utilitza indicadors per mesurar i comparar els resultats obtinguts </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Promou la millora contínua del servei adaptant i optimitzant els processos i procediments organitzatius dins la seva àrea ▪ S'anticipa per aconseguir els objectius fixats tenint en compte la visió global ▪ Estimula a tercers a actuar a favor de l'eficiència del servei ▪ Coneix el valor de cost-benefici de les seves aportacions envers l'organització </td> </tr> </table>	1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ S'esforça i realitza el seu treball bé i correctament ▪ Se sent responsable de les accions i resultats que n'obté ▪ Davant de possibles dificultats, ocasionalment, actua de manera eficient adoptant les millores necessàries 	2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realitza puntualment canvis específics en el seu lloc de treball per millorar aspectes concrets ▪ Es mostra satisfet en el desenvolupament de la seva tasca diària 	3	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Actua per aconseguir i superar els estàndards fixats i terminis establerts ▪ Es fixa els propis objectius a assolir ▪ Utilitza indicadors per mesurar i comparar els resultats obtinguts 	4	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Promou la millora contínua del servei adaptant i optimitzant els processos i procediments organitzatius dins la seva àrea ▪ S'anticipa per aconseguir els objectius fixats tenint en compte la visió global ▪ Estimula a tercers a actuar a favor de l'eficiència del servei ▪ Coneix el valor de cost-benefici de les seves aportacions envers l'organització
1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ S'esforça i realitza el seu treball bé i correctament ▪ Se sent responsable de les accions i resultats que n'obté ▪ Davant de possibles dificultats, ocasionalment, actua de manera eficient adoptant les millores necessàries 								
2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realitza puntualment canvis específics en el seu lloc de treball per millorar aspectes concrets ▪ Es mostra satisfet en el desenvolupament de la seva tasca diària 								
3	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Actua per aconseguir i superar els estàndards fixats i terminis establerts ▪ Es fixa els propis objectius a assolir ▪ Utilitza indicadors per mesurar i comparar els resultats obtinguts 								
4	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Promou la millora contínua del servei adaptant i optimitzant els processos i procediments organitzatius dins la seva àrea ▪ S'anticipa per aconseguir els objectius fixats tenint en compte la visió global ▪ Estimula a tercers a actuar a favor de l'eficiència del servei ▪ Coneix el valor de cost-benefici de les seves aportacions envers l'organització 								
Altres accepcions	Orientació a l'assoliment, preocupació pels estàndards, enfocament cap a la millora								
Eurocompetència	Esperit de decisió (F.03)								
Observacions									

PLANIFICACIÓ I ORGANITZACIÓ									
Definició	Capacitat per preveure, gestionar i dur a bon terme una tasca, servei, etc. tenint en compte les operacions a realitzar, els terminis, els recursos necessaris tot aplicant els mètodes adequats per realitzar el seguiment i l'avaluació i introduir, si s'escau, mesures correctives en funció dels resultats obtinguts.								
Nivell	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 30px;">1</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Llegeix i entén una planificació senzilla, un pla d'acció, etc. ▪ Organitza el treball i administra adequadament el temps ▪ Comprèn sap definir conceptes com organització, procediments, norma, càrrega de treball, etc. </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sap reunir tota la informació necessària per conèixer el grau de desenvolupament d'un projecte, acció o servei. ▪ Pot realitzar un balanç de l'estat d'un projecte i introduir mesures correctores en cas que sigui necessari </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestiona globalment el desenvolupament d'un servei, producte, projecte, etc. ▪ Identifica els punts crítics en el progrés d'un projecte ▪ Analitza, simplifica i optimitza el desenvolupament de tasques repetitives ▪ Estableix amb els agents implicats la llista relació de tasques a planificar </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Concep i posa en pràctica un projecte global d'acord amb la visió de l'organització fent una anàlisi prèvia de beneficis, impacte, amenaces i oportunitats, etc. que la seva implementació significa ▪ Selecciona i posa en funcionament eines possibles que facilitin la coordinació de diferents mitjans o membres del projecte ▪ Preveu necessitats organitzatives a llarg termini i estableix la seva planificació </td> </tr> </table>	1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Llegeix i entén una planificació senzilla, un pla d'acció, etc. ▪ Organitza el treball i administra adequadament el temps ▪ Comprèn sap definir conceptes com organització, procediments, norma, càrrega de treball, etc. 	2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sap reunir tota la informació necessària per conèixer el grau de desenvolupament d'un projecte, acció o servei. ▪ Pot realitzar un balanç de l'estat d'un projecte i introduir mesures correctores en cas que sigui necessari 	3	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestiona globalment el desenvolupament d'un servei, producte, projecte, etc. ▪ Identifica els punts crítics en el progrés d'un projecte ▪ Analitza, simplifica i optimitza el desenvolupament de tasques repetitives ▪ Estableix amb els agents implicats la llista relació de tasques a planificar 	4	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Concep i posa en pràctica un projecte global d'acord amb la visió de l'organització fent una anàlisi prèvia de beneficis, impacte, amenaces i oportunitats, etc. que la seva implementació significa ▪ Selecciona i posa en funcionament eines possibles que facilitin la coordinació de diferents mitjans o membres del projecte ▪ Preveu necessitats organitzatives a llarg termini i estableix la seva planificació
1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Llegeix i entén una planificació senzilla, un pla d'acció, etc. ▪ Organitza el treball i administra adequadament el temps ▪ Comprèn sap definir conceptes com organització, procediments, norma, càrrega de treball, etc. 								
2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sap reunir tota la informació necessària per conèixer el grau de desenvolupament d'un projecte, acció o servei. ▪ Pot realitzar un balanç de l'estat d'un projecte i introduir mesures correctores en cas que sigui necessari 								
3	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestiona globalment el desenvolupament d'un servei, producte, projecte, etc. ▪ Identifica els punts crítics en el progrés d'un projecte ▪ Analitza, simplifica i optimitza el desenvolupament de tasques repetitives ▪ Estableix amb els agents implicats la llista relació de tasques a planificar 								
4	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Concep i posa en pràctica un projecte global d'acord amb la visió de l'organització fent una anàlisi prèvia de beneficis, impacte, amenaces i oportunitats, etc. que la seva implementació significa ▪ Selecciona i posa en funcionament eines possibles que facilitin la coordinació de diferents mitjans o membres del projecte ▪ Preveu necessitats organitzatives a llarg termini i estableix la seva planificació 								
Altres accepcions	Gestió de projectes, planificació, organització								
Eurocompetència	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestió de projectes i planificació (M.05) ▪ Sentit de l'organització (F.05) 								
Observacions									

INICIATIVA									
Definició	Capacitat per emprendre accions creativament de forma que s'evitin problemes o s'aprofitin oportunitats amb l'objectiu de millorar els resultats futurs del servei, sense que aquest acció hagi estat sol·licitada per tercers, o sense que estigui especificada en les regles del treball								
Nivell	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 30px;">1</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Percep el servei de manera realista ▪ Percep escassament els canvis que es poden produir davant una oportunitat o un problema ▪ Posa en pràctica amb poca diligència els canvis que se li proposen </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Demostra un actitud constant de millora en totes les funcions, activitats i tasques que realitza ▪ Puntualment proposa millores relacionades amb el desenvolupament de la seva funció </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Proposa i posa en pràctica idees o solucions innovadores que aporten valor afegit al servei prestat i que tenen un benefici directe per a l'organització </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ▪ És capaç de descobrir noves oportunitats allà on tercers no les han identificat ▪ Identifica les tendències i dificultats del servei en general i les del seu entorn ▪ Elabora i proposa estratègies amb la seva pròpia àrea de treball i amb altres </td> </tr> </table>	1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Percep el servei de manera realista ▪ Percep escassament els canvis que es poden produir davant una oportunitat o un problema ▪ Posa en pràctica amb poca diligència els canvis que se li proposen 	2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demostra un actitud constant de millora en totes les funcions, activitats i tasques que realitza ▪ Puntualment proposa millores relacionades amb el desenvolupament de la seva funció 	3	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proposa i posa en pràctica idees o solucions innovadores que aporten valor afegit al servei prestat i que tenen un benefici directe per a l'organització 	4	<ul style="list-style-type: none"> ▪ És capaç de descobrir noves oportunitats allà on tercers no les han identificat ▪ Identifica les tendències i dificultats del servei en general i les del seu entorn ▪ Elabora i proposa estratègies amb la seva pròpia àrea de treball i amb altres
1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Percep el servei de manera realista ▪ Percep escassament els canvis que es poden produir davant una oportunitat o un problema ▪ Posa en pràctica amb poca diligència els canvis que se li proposen 								
2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demostra un actitud constant de millora en totes les funcions, activitats i tasques que realitza ▪ Puntualment proposa millores relacionades amb el desenvolupament de la seva funció 								
3	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proposa i posa en pràctica idees o solucions innovadores que aporten valor afegit al servei prestat i que tenen un benefici directe per a l'organització 								
4	<ul style="list-style-type: none"> ▪ És capaç de descobrir noves oportunitats allà on tercers no les han identificat ▪ Identifica les tendències i dificultats del servei en general i les del seu entorn ▪ Elabora i proposa estratègies amb la seva pròpia àrea de treball i amb altres 								
Altres accepcions	Identificació d'oportunitats, decisió, proactivitat, innovació								
Eurocompetència	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sentit de l'anticipació (F.02) ▪ Capacitat de decisió (F.03) ▪ Esperit d'iniciativa (F.04) ▪ Autonomia (A.01) 								
Observacions	<p>El terme accions s'ha d'entendre en sentit ampli hom pot contemplar accions com idear, proposar, organitzar, etc.</p> <p>El desenvolupament d'aquesta competència té com a resultat la millora contínua i la innovació dins el servei ja que a través de les noves propostes s'aconsegueixen donar solucions a possibles problemes i/o afrontar nous reptes eficientment.</p> <p>Aquest comportament també suposa per part de la persona que l'exerceix la possibilitat de disposar de cert grau d'autonomia per actuar i assumir els riscos que les noves accions impliquen</p>								

FLEXIBILITAT									
Definició	Predisposició a comprendre i apreciar perspectives diferents i oposades i poder modificar la conducta personal de forma ràpida i adequada per assolir determinats objectius davants de situacions concretes, nous contextos, canvis de medi, diferent tipologia d'usuaris, etc.								
Nivell	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 30px;">1</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Adapta les seves actituds als canvis que se li proposen ▪ Segueix els procediments establerts ▪ Puntualment reconeix les perspectives i visions diferents dels altres ▪ No mostra cap actitud crítica respecte la seva forma d'actuar </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Observa i identifica les situacions distintes de manera objectiva ▪ Adopta comportaments d'acord amb les situacions que es presenten ▪ Assumeix i resol les no conformitats que sorgeixen relacionades amb les seves tasques </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Adapta tàctiques i desenvolupa objectius per afrontar una situació o solucionar un problema ▪ Revisa i avalua sistemàticament els beneficis i inconvenients de les accions que es desenvoluparan </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Modifica la seva conducta de manera ràpida i adequada davant de noves situacions ▪ Revisa ràpida i críticament les seves accions per adequar-les a les noves necessitats ▪ És capaç d'adaptar-se ràpidament a situacions complexes en les que intervenen diferents agents amb naturaleses diferents </td> </tr> </table>	1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adapta les seves actituds als canvis que se li proposen ▪ Segueix els procediments establerts ▪ Puntualment reconeix les perspectives i visions diferents dels altres ▪ No mostra cap actitud crítica respecte la seva forma d'actuar 	2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Observa i identifica les situacions distintes de manera objectiva ▪ Adopta comportaments d'acord amb les situacions que es presenten ▪ Assumeix i resol les no conformitats que sorgeixen relacionades amb les seves tasques 	3	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adapta tàctiques i desenvolupa objectius per afrontar una situació o solucionar un problema ▪ Revisa i avalua sistemàticament els beneficis i inconvenients de les accions que es desenvoluparan 	4	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Modifica la seva conducta de manera ràpida i adequada davant de noves situacions ▪ Revisa ràpida i críticament les seves accions per adequar-les a les noves necessitats ▪ És capaç d'adaptar-se ràpidament a situacions complexes en les que intervenen diferents agents amb naturaleses diferents
1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adapta les seves actituds als canvis que se li proposen ▪ Segueix els procediments establerts ▪ Puntualment reconeix les perspectives i visions diferents dels altres ▪ No mostra cap actitud crítica respecte la seva forma d'actuar 								
2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Observa i identifica les situacions distintes de manera objectiva ▪ Adopta comportaments d'acord amb les situacions que es presenten ▪ Assumeix i resol les no conformitats que sorgeixen relacionades amb les seves tasques 								
3	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adapta tàctiques i desenvolupa objectius per afrontar una situació o solucionar un problema ▪ Revisa i avalua sistemàticament els beneficis i inconvenients de les accions que es desenvoluparan 								
4	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Modifica la seva conducta de manera ràpida i adequada davant de noves situacions ▪ Revisa ràpida i críticament les seves accions per adequar-les a les noves necessitats ▪ És capaç d'adaptar-se ràpidament a situacions complexes en les que intervenen diferents agents amb naturaleses diferents 								
Altres accepcions	Adaptabilitat, disponibilitat als canvis, orientació al canvi, versatilitat								
Eurocompetència	Facultat d'adaptació (F.01)								
Observacions	<p>Aquesta competència està relacionada, per una banda, amb la versatilitat cognitiva, és a dir, capacitat per canviar conviccions i formes d'interpretar la realitat; i per una altra, amb la capacitat per a fer una revisió crítica.</p> <p>Aquesta competència és imprescindible per treballar amb eficàcia en entorns col·laboratius, però també es pot aplicar en el treball individual dins entorns que canvien contínuament</p>								

SENTIT ANALÍTIC I CRÍTIC									
Definició	Capacitat per comprendre les situacions a base de distingir els elements que la conformen, poder classificar-los, meditar sobre aquests de forma lògica i sistemàtica a fi i efecte d'expressar el seu sentit i poder emetre un judici de valor posterior detectant els punts forts i febles.								
Nivell	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 30px;">1</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifica els diferents elements d'una situació ▪ Analitza les relacions entre algunes parts d'una situació ▪ Coordina de manera puntual dades rellevants ▪ Presenta les seves opinions sobre aspectes concrets sota demanda </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Analitza, identifica i coordina els elements que es presenten en una situació ▪ Estableix relacions causals i identifica prioritats per tasques segons la seva importància </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifica relacions múltiples dels elements que conformen una situació ▪ Reconeix les conseqüències d'emetre determinats judicis de valors ▪ Separa sistemàticament les parts o elements d'una situació i utilitza diferents tècniques per trobar una solució </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Realitza plans o anàlisis de situacions molt complexes utilitzant tècniques específiques ▪ Aporta diverses solucions i perspectives davant una situació en funció de la naturalesa de la mateixa ▪ Valora els punts forts i febles dels seus judicis i cerca alternatives </td> </tr> </table>	1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifica els diferents elements d'una situació ▪ Analitza les relacions entre algunes parts d'una situació ▪ Coordina de manera puntual dades rellevants ▪ Presenta les seves opinions sobre aspectes concrets sota demanda 	2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analitza, identifica i coordina els elements que es presenten en una situació ▪ Estableix relacions causals i identifica prioritats per tasques segons la seva importància 	3	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifica relacions múltiples dels elements que conformen una situació ▪ Reconeix les conseqüències d'emetre determinats judicis de valors ▪ Separa sistemàticament les parts o elements d'una situació i utilitza diferents tècniques per trobar una solució 	4	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realitza plans o anàlisis de situacions molt complexes utilitzant tècniques específiques ▪ Aporta diverses solucions i perspectives davant una situació en funció de la naturalesa de la mateixa ▪ Valora els punts forts i febles dels seus judicis i cerca alternatives
1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifica els diferents elements d'una situació ▪ Analitza les relacions entre algunes parts d'una situació ▪ Coordina de manera puntual dades rellevants ▪ Presenta les seves opinions sobre aspectes concrets sota demanda 								
2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analitza, identifica i coordina els elements que es presenten en una situació ▪ Estableix relacions causals i identifica prioritats per tasques segons la seva importància 								
3	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifica relacions múltiples dels elements que conformen una situació ▪ Reconeix les conseqüències d'emetre determinats judicis de valors ▪ Separa sistemàticament les parts o elements d'una situació i utilitza diferents tècniques per trobar una solució 								
4	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realitza plans o anàlisis de situacions molt complexes utilitzant tècniques específiques ▪ Aporta diverses solucions i perspectives davant una situació en funció de la naturalesa de la mateixa ▪ Valora els punts forts i febles dels seus judicis i cerca alternatives 								
Altres accepcions	Intel·ligència pràctica, anàlisi de problemes, raonament, anàlisi de prioritat, criteri lògic, sentit comú								
Eurocompetència	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Esperit d'anàlisi (C.01) ▪ Esperit crític (C.02) 								
Observacions	<p>En la definició es pren la paraula situació en un sentit ampli en la que s'inclouen, per exemple, un problema un document, una demanda informativa, etc.</p> <p>S'entén per sistemàtica la capacitat per establir relacions de causalitat i interdependència entre el diferents elements d'una situació</p>								

COMUNICACIÓ									
Definició	Capacitat per escoltar, comprendre i expressar idees de manera clara i convincent, adaptant el missatge en funció de l'interlocutors/s amb l'objectiu de fer més fàcils i eficaces les relacions amb aquests en qualsevol context a fi i efecte d'oferir un servei de qualitat								
Nivell	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 50px;">1</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ▪ S'expressa, llegeix, escriu i interpreta amb un vocabulari/llenguatge senzill ▪ Aporta respostes adequades a preguntes simples ▪ Comprèn i sap definir termes com carta, acta, text, etc. </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Resumeix verbalment una reunió i redacta documents tècnics senzills (correspondència, acta, etc.) ▪ Comprèn perfectament un document ▪ Respon i orienta a diferents tipus de persones amb la terminologia adequada de la professió ▪ Corregeix la sintaxis incorrecta ▪ Anima una reunió transmetent missatges senzills en un auditori restringit ▪ Estructura i presenta els documents aplicant les normes </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fa una exposició oral i modera una dinàmica de grup per arribar a un consens ▪ Redacta textos complexes ▪ Desenvolupa un col·loqui, una sessió de presentacions, etc. ▪ Explica oralment el desenvolupament d'un procediment o etapes d'un procés ▪ Corregeix documents al mínim detall </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Estructura un discurs improvisat ▪ Anima i manté en públic un debat amb opinions contràries ▪ Efectua un resum de manera immediata després de conèixer l'exposició dels fets ▪ Adapta l'estil i llenguatge adequat en funció de l'auditori ▪ Exposa, argumenta i justifica una elecció o una decisió </td> </tr> </table>	1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ S'expressa, llegeix, escriu i interpreta amb un vocabulari/llenguatge senzill ▪ Aporta respostes adequades a preguntes simples ▪ Comprèn i sap definir termes com carta, acta, text, etc. 	2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Resumeix verbalment una reunió i redacta documents tècnics senzills (correspondència, acta, etc.) ▪ Comprèn perfectament un document ▪ Respon i orienta a diferents tipus de persones amb la terminologia adequada de la professió ▪ Corregeix la sintaxis incorrecta ▪ Anima una reunió transmetent missatges senzills en un auditori restringit ▪ Estructura i presenta els documents aplicant les normes 	3	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fa una exposició oral i modera una dinàmica de grup per arribar a un consens ▪ Redacta textos complexes ▪ Desenvolupa un col·loqui, una sessió de presentacions, etc. ▪ Explica oralment el desenvolupament d'un procediment o etapes d'un procés ▪ Corregeix documents al mínim detall 	4	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estructura un discurs improvisat ▪ Anima i manté en públic un debat amb opinions contràries ▪ Efectua un resum de manera immediata després de conèixer l'exposició dels fets ▪ Adapta l'estil i llenguatge adequat en funció de l'auditori ▪ Exposa, argumenta i justifica una elecció o una decisió
1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ S'expressa, llegeix, escriu i interpreta amb un vocabulari/llenguatge senzill ▪ Aporta respostes adequades a preguntes simples ▪ Comprèn i sap definir termes com carta, acta, text, etc. 								
2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Resumeix verbalment una reunió i redacta documents tècnics senzills (correspondència, acta, etc.) ▪ Comprèn perfectament un document ▪ Respon i orienta a diferents tipus de persones amb la terminologia adequada de la professió ▪ Corregeix la sintaxis incorrecta ▪ Anima una reunió transmetent missatges senzills en un auditori restringit ▪ Estructura i presenta els documents aplicant les normes 								
3	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fa una exposició oral i modera una dinàmica de grup per arribar a un consens ▪ Redacta textos complexes ▪ Desenvolupa un col·loqui, una sessió de presentacions, etc. ▪ Explica oralment el desenvolupament d'un procediment o etapes d'un procés ▪ Corregeix documents al mínim detall 								
4	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estructura un discurs improvisat ▪ Anima i manté en públic un debat amb opinions contràries ▪ Efectua un resum de manera immediata després de conèixer l'exposició dels fets ▪ Adapta l'estil i llenguatge adequat en funció de l'auditori ▪ Exposa, argumenta i justifica una elecció o una decisió 								
Altres accepcions	Comunicació escrita, comunicació oral, comunicació interpersonal, xarxa de contactes, relacions interpersonals, etc.								
Eurocompetència	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunicació oral (C.01) ▪ Comunicació escrita (C.02) ▪ Comunicació audiovisual (C.03) ▪ Comunicació interpersonal (C.06) 								
Observacions	El concepte de comunicació s'aplica en un sentit ampli, tan per fer referència a la capacitat per utilitzar els mecanismes necessaris que assegurin la comunicació interpersonal amb grups d'interlocutors interns, externs de l'organització, usuaris, com per fer ús de canals formals i informals								

ANGLÈS									
Definició	Capacitat per comprendre i utilitzar la llengua per al desenvolupament de les activitats professionals								
Nivell	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 5%;">1</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Comprèn de manera general un document ▪ Construeix frases senzilles ▪ Utilitza el vocabulari bàsic </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Comprèn i sap expressar-se en situacions ▪ Resumeix un document senzill ▪ Comprèn les indicacions d'un programa informàtic </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Participa en converses podent explicar, argumentar i justificar ▪ Tradueix un document professional complex ▪ Redacta documents </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Entén i expressa amb fluïdesa ▪ Pot explicar, argumentar i justificar en situacions complexes: reunió de treball, jornades, etc. ▪ Redacta documents especialitzats ▪ Negocia en tot tipus de situacions professionals ▪ És autònom en la llengua </td> </tr> </table>	1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comprèn de manera general un document ▪ Construeix frases senzilles ▪ Utilitza el vocabulari bàsic 	2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comprèn i sap expressar-se en situacions ▪ Resumeix un document senzill ▪ Comprèn les indicacions d'un programa informàtic 	3	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Participa en converses podent explicar, argumentar i justificar ▪ Tradueix un document professional complex ▪ Redacta documents 	4	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entén i expressa amb fluïdesa ▪ Pot explicar, argumentar i justificar en situacions complexes: reunió de treball, jornades, etc. ▪ Redacta documents especialitzats ▪ Negocia en tot tipus de situacions professionals ▪ És autònom en la llengua
1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comprèn de manera general un document ▪ Construeix frases senzilles ▪ Utilitza el vocabulari bàsic 								
2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comprèn i sap expressar-se en situacions ▪ Resumeix un document senzill ▪ Comprèn les indicacions d'un programa informàtic 								
3	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Participa en converses podent explicar, argumentar i justificar ▪ Tradueix un document professional complex ▪ Redacta documents 								
4	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entén i expressa amb fluïdesa ▪ Pot explicar, argumentar i justificar en situacions complexes: reunió de treball, jornades, etc. ▪ Redacta documents especialitzats ▪ Negocia en tot tipus de situacions professionals ▪ És autònom en la llengua 								
Altres accepcions	Llengua anglesa								
Eurocompetència	Pràctica d'una llengua estrangera (C.05)								
Observacions	S'ha seleccionat aquest idioma perquè és el que s'utilitza més intensivament en diferents àmbits de la professió: la literatura i fòrums professionals, recursos i equipaments informàtics, etc.								

TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I COMUNICACIÓ: INFORMÀTICA

Definició	Capacitat per seleccionar, utilitzar i posar en pràctica eines informàtiques, maquinari i/o programari, per a la implementació, desenvolupament i explotació de sistemes d'informació documental o altres eines genèriques.	
Nivell	1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilitza una eina, equipament o aplicació informàtica normal ▪ Utilitza les funcionalitats principals d'un sistema d'explotació ▪ Comprèn i sap definir la terminologia específica: fitxer, web, digitalització, etc.
	2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estableix el diagnòstic sobre una situació concreta i sap diferenciar la naturalesa de la incidència ▪ Defineix a primer nivell les característiques del maquinari i programari que desitja ▪ Instal·la equipament informàtic sobre un lloc autònom ▪ Manté un parc informàtic compost per equips homogenis sota la responsabilitat de l'administrador ▪ Diferencia i utilitza de forma professional el programari de gestió, recerca documental, etc. ▪ Elabora formularis senzills d'introducció de dades
	3	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Instal·la i manté aplicacions informàtiques o parc informàtic format per diferents equipaments ▪ És capaç de redactar les funcionalitats per a l'aplicació d'una aplicació documental informatitzada ▪ Desenvolupa aplicacions documentals d'acord amb les necessitats del servei ▪ Utilitza llenguatge de programació i macrocomandaments per escriure programes senzills que permetin desenvolupar funcions concretes
	4	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elabora polítiques globals d'informàtica i organitza la seva posada en marxa ▪ Manté i millora els sistemes i aplicacions informàtiques ▪ Selecciona i utilitza un o varis mètodes de desenvolupament informàtic
Altres accepcions	Informàtica, multimèdia, TIC	
Eurocompetència	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Disseny informàtic de sistemes d'informació documental (T.01) ▪ Desenvolupament d'aplicacions informàtiques (T.02) ▪ Tecnologies de la Informació i Comunicació (T.05) 	
Observacions		

TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I COMUNICACIÓ: TELECOMUNICACIONS

Definició		Capacitat per seleccionar, utilitzar i posar en pràctica eines informàtiques, maquinari i/o programari, per a la implementació, desenvolupament i explotació de sistemes de telecomunicació
Nivell	1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Es connecta a un sistema d'informació ▪ Detecta una incidència simple en el funcionament de la xarxa ▪ Sap interpretar els missatges simples procedents de la xarxa ▪ Comprèn i sap definir conceptes com xarxa, servidor, web, sincronia, etc.
	2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Garanteix el seguiment de l'explotació i del manteniment dels sistemes ▪ Gestiona la xarxa i els recursos compartits sota la responsabilitat de l'administrador ▪ Estableix paràmetres i utilitza el programari de comunicació i transferència de dades ▪ Instal·la programari de comunicacions ▪ Gestiona la llista de correus electrònics del servei
	3	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifica, localitza i resol les incidències de la xarxa ▪ Especifica i redacta les característiques funcionals i materials necessàries per connectar els equipaments a les xarxes de transmissió de dades externes ▪ Instal·la i manté una xarxa i manté la documentació associada ▪ Dialoga amb els tècnics que realitzen operacions o modificacions d'una xarxa local ▪ Gestiona els drets d'accés als usuaris, organitza i garanteix la formació i l'assistència
	4	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desenvolupa la política de telecomunicacions del servei i executa el pla d'equipaments ▪ Comprova, valida i integra nous dispositius de telecomunicacions per al servei ▪ Optimitza els recursos compartits en funció de les necessitats i limitacions
Altres accepcions		Xarxes, sistemes de telecomunicacions, TIC
Eurocompetència		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tecnologies de la Informació i Comunicació (T.05) ▪ Comunicació a través de la informàtica (C.04)
Observacions		

TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I COMUNICACIÓ: EDICIÓ I PRODUCCIÓ MULTIMÈDIA	
Definició	Conjunt de tècniques que permeten produir, reproduir i difondre documents en formats digital i multimèdia
Nivell	1 <ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilitza un full d'estil ▪ Verifica l'autenticitat d'una còpia respecte l'original ▪ Comprèn i sap definir conceptes com SGML, HTML, maqueta, màster, format, etc.
	2 <ul style="list-style-type: none"> ▪ Efectua maquetes senzilles amb diferents formats ▪ Actualitza i alimenta les pàgines web, seqüències d'àudio o vídeo ▪ Reutilitza informacions de diferents procedències per generar un nou document
	3 <ul style="list-style-type: none"> ▪ Elabora i defineix el manual d'estil ▪ Desenvolupa interfícies, plataformes, etc. digitals ▪ Desenvolupa l'arquitectura d'una web ▪ Dissenya gràficament els documents
	4 <ul style="list-style-type: none"> ▪ Defineix una estratègia global respecte als productes i serveis digitals ▪ Proposa solucions tècniques i informàtiques més adequades per a l'elaboració de productes i serveis multimèdia ▪ Domina les eines existents relacionades amb la edició i producció multimèdia ▪ Coneix les tendències del mercat en aquesta matèria
Altres accepcions	Edició multimèdia, edició electrònica, producció multimèdia
Eurocompetència	Tècniques de producció i edició (T.03) Tecnologies d'Internet (T.04) Tecnologies de la Informació i Comunicació (T.05)
Observacions	

DIRECCIÓ I GESTIÓ	
Definició	Conjunt de tècniques, habilitats i continguts que permeten preveure, organitzar, gestionar, controlar, analitzar tots els recursos de l'organització d'una manera eficient i òptima amb la finalitat d'assolir els objectius del servei
Nivell	1 <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplica els principis bàsics de la gestió ▪ Comprèn i sap definir conceptes com contracte, indicador, factura, recursos humans, pressupost, prioritat, etc.
	2 <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestiona els propis recursos relacionats amb la seva activitat diària ▪ Reuneix les informacions necessàries per establir necessitats i dur accions
	3 <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestiona globalment els recursos d'una mateixa àrea ▪ Dirigeix equips de treball d'una mateixa àrea ▪ Sap localitzar els punts crítics en el desenvolupament de l'activitat diària i interrelacionar-los ▪ Dissenya plans de millora en el seu àmbit ▪ Analitza i prioritza la selecció de tècniques, recursos, etc. pel desenvolupament del servei
	4 <ul style="list-style-type: none"> ▪ Concep un projecte integral complex valorant els punts forts i febles ▪ Planifica seguint l'estratègia global de l'organització ▪ Crea polítiques i estableix directrius globals per al desenvolupament del servei ▪ Sap quines són les tendències i oportunitats, així com les amenaces que poden afectar al servei i desenvolupa les accions pertinents per potenciar el seu desenvolupament i/o la seva correcció ▪ Coordina i gestiona equips de persones de diferents unitats i amb cultures diferents
Altres accepcions	Organització, planificació, gestió integral, comandament, habilitats directives, etc.
Eurocompetència	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Marqueting (M.02) ▪ Tècniques comercials (M.03) ▪ Gestió del pressupost (M.04) ▪ Gestió de projectes i planificació (M.05) ▪ Diagnosi i avaluació (M.06) ▪ Gestió de recursos humans (M.07)
Observacions	S'adopta el terme recursos de l'organització en un sentit ampli on s'inclouen els recursos humans, econòmics, materials, etc. Això significa que s'hauran de desenvolupar els coneixements i tècniques vinculats amb aquests com tècniques d'adquisició, coneixements de microeconomia, de planificació i gestió de projectes, diagnosi i avaluació, marqueting, etc.

MEDI PROFESSIONAL D'INFORMACIÓ I DOCUMENTACIÓ	
Definició	Coneixement de l'entorn professional nacional i internacional vinculat amb la informació i documental, així com els aspectes relacionats amb el marc jurídic, econòmic, institucional, etc. per exercir la professió d'acord amb disposicions, reglaments i polítiques establerts
Nivell	1 <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifica les principals associacions professionals del país i les funcions que desenvolupen ▪ Comprèn i sap definir conceptes com política d'informació, economia de la informació, deontologia, directiva, reglament, etc.
	2 <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pot descriure l'organització de la professió, les principals categories de professionals, associacions, textos professionals, eines d'accés a la informació, etc. ▪ Identifica i classifica els textos a nivell nacional i europeu relacionats amb l'activitat documental: dret de préstec, dret de còpia, etc. ▪ Localitza i explota les publicacions professionals i les normes pertinents en aquesta matèria ▪ Reconeix les principals regles i procediments de la professió
	3 <ul style="list-style-type: none"> ▪ Interpreta els principis i programes relacionats amb la política i economia de la informació ▪ Adapta l'organització del sistema als canvis produïts a nivell nacional, autonòmic, etc.
	4 <ul style="list-style-type: none"> ▪ Participa activament en l'evolució de la professió ▪ Concep una estratègia d'adaptació al medi professional ▪ Defineix i promou una política d'informació especialitzada ▪ Elabora i gestiona projectes dins el marc d'un programa comunitari ▪ Concep i promou principis de cooperació institucional
Altres accepcions	Entorn professional, camp professional
Eurocompetència	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coneixement de l'entorn professional de la IDOC (I.02) ▪ Coneixement del marc jurídic i administratiu europeu de la gestió de la informació (I.03)
Observacions	

GESTIÓ DE COL·LECCIONS

Definició	Coneixement dels mètodes i les tècniques necessaris per identificar, avaluar, adquirir i desenvolupar col·leccions bibliogràfiques i documentals tenint en compte un conjunt de criteris preestablerts amb l'objectiu de donar resposta a les necessitats informatives presents i futures dels usuaris	
Nivell	1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifica les grans categories presents en un fons documental ▪ Defineix per cada document o informació la seva procedència, actualitat i relació amb el camp d'interès definit ▪ Verifica la presència i/o absència de documents en la col·lecció ▪ Comprèn i sap definir conceptes com adquisició, inventari, font d'informació, col·lecció, etc.
	2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coneix i aplica els criteris preestablerts per tercers a fi i efecte de gestionar la col·lecció ▪ Identifica la presència i/o absència de documents en la col·lecció ▪ Utilitza les eines i fonts d'informació que li permeten localitzar i obtenir els documents ▪ Mesura l'ús de la col·lecció i classifica els materials segons aquests criteris
	3	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirigeix un estudi global sobre l'ús de la col·lecció i l'analitza d'acord amb indicadors pertinents ▪ Posa en pràctica una política d'adquisicions ▪ Identifica als productors d'informació no comercial, interns i externs ▪ Determina criteris per al desenvolupament de les col·leccions ▪ Armonitza la política de desenvolupament de la col·lecció amb altres membres de la xarxa
	4	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Concep i posa en pràctica una estratègia per validació i desenvolupament de les col·leccions ▪ Concep eines d'avaluació dels recursos documentals ▪ Vetlla per la complementarietat i coherència del recursos documentals
Altres accepcions	1. Desenvolupament de la col·lecció	
Eurocompetència	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificació i validació de les fonts d'informació (I.05) ▪ Gestió de col·leccions i de les fonts d'informació (I.09) 	
Observacions	<p>El terme col·leccions bibliogràfiques i documentals s'ha d'entendre en un sentit ampli atès que inclou les informacions, els documents i les fonts d'informació, d'àmbit intern (de la pròpia organització), com externs amb independència del format en el que es trobin: paper, electrònic, etc.</p> <p>Els criteris preestablerts fan referència a aspectes com la conservació, actualització, expurgació, tipologia documental, idioma, etc.</p>	

ANÀLISI I REPRESENTACIÓ DOCUMENTAL	
Definició	Coneixement dels mètodes i les tècniques necessaris per representar a través d'un llenguatge documental o altre sistema simbòlic el contingut semàntic dels documents
Nivell	1 <ul style="list-style-type: none"> ▪ És capaç de resumir un document senzill i identificar les eines per recuperar la informació de l'organització ▪ Comprèn i sap definir conceptes com encapçalament, classificació, base de dades, etc.
	2 <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifica el tema principal d'un document ▪ Cataloga per matèries els documents i assigna signatura ▪ Elabora un índex ▪ Sap identificar les relacions d'equivalència, jeràrquiques i associatives entre els diferents termes d'un llenguatge documental ▪ Utilitza i coneix les eines per realitzar l'anàlisi i representació documental
	3 <ul style="list-style-type: none"> ▪ Organitza el treball d'alimentació d'una base de dades d'informacions estructurades ▪ Explota les eines electròniques d'anàlisi de documents ▪ Posa en funcionament col·laboracions entre organismes en el cap de la catalogació ▪ Controla l'homogeneïtat formal de la base de dades
	4 <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formula la política d'anàlisi i indexació del servei i concep un sistema global d'emmagatzematge ▪ Elabora i selecciona els llenguatges documentals apropiats ▪ Planifica la implementació d'un sistema d'anàlisi i representació al procés de gestió del coneixement de l'organització
Altres accepcions	Anàlisi documental, indexació, classificació,
Eurocompetència	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Anàlisi i representació de la informació (I.06)
Observacions	S'entén el terme document en un sentit ben ampli, fent referència tanta suport imprès com electrònic

DESCRIPCIÓ I ORGANITZACIÓ DOCUMENTAL

Definició	Coneixement dels mètodes i les tècniques necessaris per representar els documents i crear i explotar les eines d'accés a les dades, documents o referències	
Nivell	1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sap identificar els elements d'un document a partir dels quals s'ha de realitzar la descripció bibliogràfica ▪ Comprèn i sap definir conceptes com catàleg, base de dades, referència bibliogràfica, etc.
	2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elabora una descripció bibliogràfica de qualsevol tipus de document ▪ Organitza i manté al dia un fitxer d'acord amb les normes i procediments establerts ▪ Homogenitza el format de les dades segons les normes que s'estableixen en el servei ▪ Controla a posteriori la uniformitat i la coherència de les dades i realitza les modificacions i esmenes necessàries.
	3	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dissenya, elabora i estructura una base de dades ▪ Organitza i estableix procediments de la base de dades ▪ Coneix el programari existent per emmagatzemar i recuperar la informació ▪ Elabora un document de requeriments per adquirir un programa informàtic ▪ Dialoga amb el personal informàtic per millorar les funcionalitats del sistema
	4	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Defineix una política global d'emmagatzemament ▪ Elabora i implementa un sistema adequat en funció de la tipologia documental, dels usos, dels suports, etc. ▪ Coneix el mercat de serveis i productes documentals i dels programes i mitjans auxiliars d'emmagatzemament i recuperació
Altres accepcions	Anàlisi documental, catalogació, descripció bibliogràfica, processament físic dels documents	
Eurocompetència	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tractament físic dels materials (I.10) ▪ Ordenació i equipament (I.11) 	
Observacions	S'entén el terme document en un sentit ben ampli, fent referència tant a suport imprès com electrònic	

RECUPERACIÓ DE LA INFORMACIÓ									
Definició	Coneixement de les tècniques i llenguatges documentals per cercar i recuperar informació d'acord amb les expectatives i necessitats dels usuaris								
Nivell	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 5%;">1</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ofereix una resposta immediata a qüestions simples ▪ Maneig eficient de les eines de recuperació de la informació ▪ Transmet correctament els resultats d'una cerca </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Interpreta una petició d'informació senzilla i realitza un estratègia de cerca adequada ▪ Identifica les fonts que donen resposta a la petició i sap interrogar-les ▪ Coneix els llenguatges d'interrogació ▪ Avalua els resultats d'una cerca </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Interpreta una petició d'informació complexa i realitza un estratègia de cerca adequada ▪ Selecciona les fonts més adequades que donen resposta a la petició i sap interrogar-les ▪ Avalua les fonts, els sistemes d'informació ▪ Segons les necessitats, amplia la recerca amb altres fonts ▪ Organitza, presenta i avalua els resultats de la cerca </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Concep estratègies de cerca complexes i evolutives utilitzant totes les fonts possibles ▪ Dissenya mètodes d'avaluació de sistemes de recuperació d'informació en línia, bases de dades, etc. dissenyant mètodes de qualitat ▪ Estudia i dissenya elements de valor afegit a aportar en determinats serveis </td> </tr> </table>	1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ofereix una resposta immediata a qüestions simples ▪ Maneig eficient de les eines de recuperació de la informació ▪ Transmet correctament els resultats d'una cerca 	2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interpreta una petició d'informació senzilla i realitza un estratègia de cerca adequada ▪ Identifica les fonts que donen resposta a la petició i sap interrogar-les ▪ Coneix els llenguatges d'interrogació ▪ Avalua els resultats d'una cerca 	3	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interpreta una petició d'informació complexa i realitza un estratègia de cerca adequada ▪ Selecciona les fonts més adequades que donen resposta a la petició i sap interrogar-les ▪ Avalua les fonts, els sistemes d'informació ▪ Segons les necessitats, amplia la recerca amb altres fonts ▪ Organitza, presenta i avalua els resultats de la cerca 	4	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Concep estratègies de cerca complexes i evolutives utilitzant totes les fonts possibles ▪ Dissenya mètodes d'avaluació de sistemes de recuperació d'informació en línia, bases de dades, etc. dissenyant mètodes de qualitat ▪ Estudia i dissenya elements de valor afegit a aportar en determinats serveis
1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ofereix una resposta immediata a qüestions simples ▪ Maneig eficient de les eines de recuperació de la informació ▪ Transmet correctament els resultats d'una cerca 								
2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interpreta una petició d'informació senzilla i realitza un estratègia de cerca adequada ▪ Identifica les fonts que donen resposta a la petició i sap interrogar-les ▪ Coneix els llenguatges d'interrogació ▪ Avalua els resultats d'una cerca 								
3	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interpreta una petició d'informació complexa i realitza un estratègia de cerca adequada ▪ Selecciona les fonts més adequades que donen resposta a la petició i sap interrogar-les ▪ Avalua les fonts, els sistemes d'informació ▪ Segons les necessitats, amplia la recerca amb altres fonts ▪ Organitza, presenta i avalua els resultats de la cerca 								
4	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Concep estratègies de cerca complexes i evolutives utilitzant totes les fonts possibles ▪ Dissenya mètodes d'avaluació de sistemes de recuperació d'informació en línia, bases de dades, etc. dissenyant mètodes de qualitat ▪ Estudia i dissenya elements de valor afegit a aportar en determinats serveis 								
Altres accepcions	Recerca documental, recuperació de la informació, cerca documental								
Eurocompetència	Recerca de la informació (I.07)								
Observacions									

SERVEIS D'INFORMACIÓ: ORIENTACIÓ, SERVEIS I PRODUCTES	
Definició	Coneixement de mètodes i tècniques per fer disponible i accessible la informació (pròpies i/o alienes) d'acord amb les necessitats i les expectatives dels usuaris a través del desenvolupament de serveis i productes
Nivell	1 <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ofereix tota la informació de primer nivell relacionada amb els recursos del servei ▪ Coneix normes i reglaments del centre, fons, productes i serveis disponibles a l'organització ▪ Comprèn i sap definir conceptes com OPAC; dossier de premsa, servei de préstec, DSI, etc.
	2 <ul style="list-style-type: none"> ▪ Assessora a l'usuari cap a productes de qualitat i els ajuda a obtenir-los en la forma adequada ▪ Realitza un seguiment de les consultes ▪ Distribueix la informació segons els perfils dels usuaris ▪ Actualitza i participa en el desenvolupament dels serveis i productes d'acord amb els criteris establerts.
	3 <ul style="list-style-type: none"> ▪ Elabora, estructura i els productes tenint en compte les condicions d'accés i els usuaris ▪ Avalua i millora els serveis i productes existents segons els perfils d'interès ▪ Defineix i readapta perfils d'usuaris
	4 <ul style="list-style-type: none"> ▪ Elabora i dissenya una política d'orientació als usuaris, serveis i productes que evolucioni d'acord amb els diferents elements que intervenen: usuaris, fons d'informació, sistemes d'adquisició, etc. ▪ Col·labora amb agents de l'organització per desenvolupar una estratègia coordinada relacionada amb l'accés i difusió de la informació ▪ Desenvolupa dispositius de vigilància competitiva per definir i millorar els productes i serveis que s'ofereixen
Altres accepcions	Servei d'informació especialitzada, servei de referència, servei d'orientació a l'usuari, difusió selectiva de la informació, etc.
Eurocompetència	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Disseny de productes i serveis (I.12) ▪ Tècniques de producció i edició (T.03)
Observacions	<p>El terme informació s'ha d'entendre en un sentit ampli, ja que fa referència tant a la informació de la pròpia organització com aliena</p> <p>Aquest servei d'informació es desenvolupa tant a nivell presencial com virtual i inclou un ampli ventall de serveis i productes com per exemple: servei de préstec, servei d'obtenció de documents, dossiers temàtics, senyalització i accessibilitat, etc.</p>

SERVEIS D'INFORMACIÓ: FORMACIÓ D'USUARIS									
Definició	Coneixement de mètodes i tècniques per informar i formar als usuaris sobre els recursos d'informació disponibles i sobre la manera d'explotar-los eficientment								
Nivell	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 5%;">1</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifica i enumera els diferents elements d'un programa de formació, sessió de formació, etc. ▪ Comprèn i sap definir conceptes com ensenyament a distància, formació continuada, habilitats informacionals, objectiu pedagògic, etc. </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Té coneixements tècnics sobre la temàtica ▪ Transmet i comunica els coneixements en funció dels usuaris als quals es dirigeix </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Coneix els fonaments teòrics i pràctics de les matèries a impartir ▪ Adapta programes de formació existents en funció de les seves necessitats ▪ Planifica i dissenya programes de formació d'usuaris ▪ Prepara materials de formació ▪ Imparteix coneixements a diferents segments d'usuaris </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dissenya programes de formació adaptats a diferents tipus i nivells d'usuaris aplicant criteris pedagògics i didàctics ▪ Avalua les necessitats de formació d'usuaris i els resultats obtinguts dels programes de formació ▪ Estableix la política del centre en relació amb la formació d'usuaris </td> </tr> </table>	1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifica i enumera els diferents elements d'un programa de formació, sessió de formació, etc. ▪ Comprèn i sap definir conceptes com ensenyament a distància, formació continuada, habilitats informacionals, objectiu pedagògic, etc. 	2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Té coneixements tècnics sobre la temàtica ▪ Transmet i comunica els coneixements en funció dels usuaris als quals es dirigeix 	3	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coneix els fonaments teòrics i pràctics de les matèries a impartir ▪ Adapta programes de formació existents en funció de les seves necessitats ▪ Planifica i dissenya programes de formació d'usuaris ▪ Prepara materials de formació ▪ Imparteix coneixements a diferents segments d'usuaris 	4	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dissenya programes de formació adaptats a diferents tipus i nivells d'usuaris aplicant criteris pedagògics i didàctics ▪ Avalua les necessitats de formació d'usuaris i els resultats obtinguts dels programes de formació ▪ Estableix la política del centre en relació amb la formació d'usuaris
1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifica i enumera els diferents elements d'un programa de formació, sessió de formació, etc. ▪ Comprèn i sap definir conceptes com ensenyament a distància, formació continuada, habilitats informacionals, objectiu pedagògic, etc. 								
2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Té coneixements tècnics sobre la temàtica ▪ Transmet i comunica els coneixements en funció dels usuaris als quals es dirigeix 								
3	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coneix els fonaments teòrics i pràctics de les matèries a impartir ▪ Adapta programes de formació existents en funció de les seves necessitats ▪ Planifica i dissenya programes de formació d'usuaris ▪ Prepara materials de formació ▪ Imparteix coneixements a diferents segments d'usuaris 								
4	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dissenya programes de formació adaptats a diferents tipus i nivells d'usuaris aplicant criteris pedagògics i didàctics ▪ Avalua les necessitats de formació d'usuaris i els resultats obtinguts dels programes de formació ▪ Estableix la política del centre en relació amb la formació d'usuaris 								
Altres accepcions	Alfabetització informacional, habilitats informacionals, <i>e-learning</i> , aprenentatge a distància, aprenentatge distribuït, ensenyament assistit per ordinador, etc.								
Eurocompetència	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formació i actituds pedagògiques (M.08) ▪ Sentit pedagògic (A.07) 								
Observacions	S'entén el servei de formació en un sentit ampli on les tecnologies de la informació i comunicació actuen com a facilitadores per potenciar l'aprenentatge presencial i l'aprenentatge distribuït o a distància								

SENTIT DE PERTINENÇA	
Definició	Sentir i fer-se propi el model de l'organització que està explicat en la missió, visió i objectius a fi i efecte d'orientar l'activitat professional cap al desenvolupament d'aquest model
Altres accepcions	Compromís amb l'organització, compromís amb la missió, identificació amb la companyia, consciència organitzacional
Eurocompetència	
Observacions	Aquest valor és crític en organitzacions on existeix un alt grau de reciprocitat amb els usuaris i es pot desenvolupar amb facilitat quan l'organització ofereix cert nivell d'estabilitat als seus treballadors i un bon ambient laboral

CURIOSITAT PER L'ENTORN	
Definició	Inquietud personal constant per conèixer més sobre les coses, persones o les situacions actuals i per les novetats que es poden produir a fi i efecte de millorar els propis coneixements i també millorar els resultats del servei
Altres accepcions	Sensibilitat envers l'entorn, recerca d'informació, diagnòstic, capacitat per aprendre
Eurocompetència	Curiositat intel·lectual (B.01)
Observacions	<p>El concepte d'entorn s'utilitza en un sentit ampli ja que fa referència a l'entorn immediat (la pròpia organització, els seus usuaris, etc.) com l'extern (altres organitzacions, esdeveniments que es produeixen científic-tècnics, culturals, socials, etc.)</p> <p>Aquest valor porta implícit el desenvolupament de la capacitat d'anàlisi profunda o de recerca d'informació variada sense un objectiu específic, tot i que la informació adquirida pot ser útil pel futur</p>

PROFESSIONALITAT	
Definició	Capacitat per aplicar de manera efectiva els coneixements i habilitats adquirits per aconseguir una total cobertura de les funcions i responsabilitats assignades al lloc de treball tenint en compte els estàndars de qualitat, l'ètica professional i el valor de la informació.
Altres accepcions	Qualitat, ètica, aprenentatge continu, rigor
Eurocompetència	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Perseverància (D.01) ▪ Rigor (D.02)
Observacions	<p>S'han relacionat amb aquest valor tres atributs que hom considera faciliten que el desenvolupament de l'activitat professional es realitzi adequadament com:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rigor, actuar respectant les normes i el mètode de funcionament de l'organització a tots els nivells - L'ètica, com el compromís en desenvolupar les funcions assignades d'acord amb els valors i principis de la professió - La importància de conèixer que es treballa amb un producte, la informació, que esdevé clau en el desenvolupament dels objectius de l'organització i que per tant, ha de ser utilitzat eficientment pels professionals de la informació, els quals l'han de saber difondre en funció de les necessitats dels usuaris i l'han de saber compartir amb altres professionals i agents que treballen amb aquest recurs.

4.6. CATÀLEG DE PERFILS DELS PROFESSIONALS DE L'ÀREA D'INFORMACIÓ DEL CRAI

El catàleg de perfils professionals és el següent producte, després de la classificació, identificació i definició de les competències, que s'ha de dissenyar per dur a terme una política de gestió per competències. És a dir, és el punt de referència per realitzar la selecció i provisió de llocs de treball, aplicar polítiques de desenvolupament de competències, promoció, plans de carrera, etc.

El catàleg que es presenta recull un total de catorze perfils professionals que hom considera crítics en l'Àrea d'Informació i Documentació del CRAI tenint en compte:

- Els processos clau que s'hi desenvolupen en el servei com són: selecció, adquisició, processament, difusió i explotació dels recursos d'informació d'acord amb les necessitats i expectatives d'informació dels usuaris.
- Els nous rols que els professionals han d'assumir en un nou entorn i model de biblioteca universitària, com per exemple, ser agents educatius, experts en àrees temàtiques, responsables del domini informacional (Celestino 2005), informadors, editors, catalogadors, classificadors, etc. (Anglada 2005)
- Els serveis clau que s'han de dur a terme tenint en compte els diferents segments de la comunitat universitària: estudiants, professors, investigadors, etc. Serveis per donar suport al procés d'aprenentatge, docència i recerca.

Aquesta eina recull per a cada perfil professional la següent informació:

- **Nom i acrònim del perfil**, nomenclatura que identifica el perfil
- **Funció**, es descriu breument quina és l'activitat clau que es desenvolupa en el perfil presentat
- **Principals tasques**, s'identifiquen les tasques més rellevants que se'n deriven de la funció del perfil

-
- **Relacions**, s'enumeren els agents amb els quals haurà de treballar col.laborativament en el transcurs de la seva activitat. Poden ser membres de la pròpia àrea del CRAI o d'altres àrees, fins i tot, agents externs a la pròpia organització
 - **Perfil de competències i nivell de desenvolupament**, s'identifiquen les competències i s'especifica el nivell d'assoliment o exigència de cadascuna
 - **Observacions**, es realitzen, si s'escau, comentaris sobre el perfil

Quan parlem i identifiquem els perfils professionals no necessàriament hem de vincular perfil a lloc de treball. Això dependrà sobremanera del model organitzatiu i dimensionalitat del CRAI, i concretament de la Unitat. Podria donar-se el cas, per exemple, que una mateixa persona que ocupa un lloc de treball hagi de desenvolupar dos perfils, així doncs, caldria realitzar una adaptació de les competències presentades a cadascun dels perfils que ha de desenvolupar.

Els perfils professionals que es presenten queden adscrits a tres nivells de responsabilitat professional i nivells formatius que es poden classificar de la següent manera:

4.6.1. GESTIÓ. En aquest grup s'inclouen aquells perfils vinculats la direcció de l'Àrea d'Informació i Documentació del CRAI i de les unitats existents. Són els responsables de planificar, dissenyar, gestionar i avaluar el funcionament global del servei, tant de l'àrea com de la unitat, i conduir-lo o reconduir-lo d'acord amb els objectius estratègics de la universitat. El nivell formatiu exigít per aquests perfils ha de ser el de tècnic superior.

Els perfils identificats són:

- Cap de l'Àrea d'Informació i Documentació del CRAI
- Responsable de la Unitat d'Informació Bàsica
- Responsable de la Unitat d'Informació Especialitzada
- Responsable de la Unitat d'Informació Digital

4.6.2. TÈCNIC. S'inclouen els perfils que s'assignen bàsicament a bibliotecaris. Aquest grup de professionals concentren els seus esforços en el desenvolupament i implementació de serveis i productes de qualitat de

manera directa i/o indirecta, per tant realitzen tasques amb cert grau de complexitat. Aquest personal pot dissenyar serveis digitals d'informació, realitzar programes de formació sobre habilitats informacionals, plans de digitalització, etc. El nivell formatiu exigint per aquests perfils ha de ser el de tècnic.

Els perfils identificats són:

- Informador analista
- Informador temàtic
- Informador formador
- Digital de Tecnologies d'Informació i Comunicació
- Digital multimèdia

4.6.3. ASSISTÈNCIA O SUPORT. També anomenats en la literatura paraprofessionals o parabibliotecaris i que prenen especial rellevància i responsabilitat en les operacions que es desenvolupen diàriament als serveis. Aquest personal pot gestionar el servei de préstec, servei d'obtenció de documents, servei de compres, digitalització de materials, la compra de recursos, accessibilitat (ordenació) i manteniment dels recursos (control de la qualitat de la col·lecció), suport a tasques informàtiques, etc. No s'exigeix cap titulació universitària.

Els perfils identificats són:

- Assistent administratiu
- Assistent d'accessibilitat
- Assistent orientador
- Assistent digital
- Personal de suport

CAP DE L'ÀREA D'INFORMACIÓ I DOCUMENTACIÓ (CAP)

Funció	Assegura que l'Àrea d'Informació i Documentació del CRAI desenvolupi les funcions que li són pròpies excel·lentment amb la finalitat d'alinejar la unitat amb els objectius estratègics del CRAI i de la universitat				
Principals tasques	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dissenyar, implementar i avaluar programes estratègics de la unitat i polítiques d'informació ▪ Construir, liderar i desenvolupar un equip de professionals ▪ Gestionar eficientment tots els recursos assignats ▪ Crear aliances amb altres agents i actors interns i externs i mostrar el valor afegit de la unitat dins l'organització ▪ Conèixer i avaluar les tendències del sector de la informació 				
Relacions	Director del CRAI, Responsables d'unitats (internes i externes), gerent, equip directiu, professors, comissions i altres agents de la universitat, etc.				
Competències					Nivell de Desenvolupament
					1 2 3 4
	Genèriques				
		Orientació a l'usuari			X
		Treball en equip			X
		Relacions interpersonals			X
		Orientació als resultats			X
		Planificació i organització			X
		Iniciativa			X
		Flexibilitat			X
		Sentit analític i crític			X
	Professionals				
	Genèriques	Comunicació			X
		Anglès			X
		TIC: informàtica	X		
		TIC: telecomunicacions	X		
		TIC: edició i producció multimèdia	X		
		Direcció i gestió			X
	Específiques	Medi professional d'I+D			X
		Gestió de la col·lecció		X	
		Anàlisi i representació documental	X		
		Descripció i organització documental	X		
		Recuperació de la informació	X		
		Serveis d'informació: orientació, serveis i productes	X		
		Serveis d'informació: formació d'usuaris	X		
		Valors			
		Sentit de pertinença			
		Curiositat per l'entorn			
		Professionalitat			
Observacions					

RESPONSABLE DE LA UNITAT D'INFORMACIÓ BÀSICA (R UI BAS)					
Funció	Assegura que la unitat disposi i desenvolupi els recursos, serveis, productes d'informació necessaris per respondre eficientment a les demandes informatives relacionades amb el procés d'aprenentatge i docència				
Principals tasques	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dissenyar, implementar i avaluar plans d'acció, sobre recursos, serveis i/o productes de la unitat ▪ Crear campanyes de difusió sobre els serveis i productes de la unitat ▪ Crear aliances amb altres agents i actors interns i externs ▪ Gestionar recursos assignats: econòmics, humans, etc. ▪ Conèixer i avaluar les tendències i productes del sector 				
Relacions	Cap de l'Àrea d'Informació i Documentació del CRAI, Director del CRAI, Responsables d'unitats (internes i externes), informadors analistes, informadors tematics, informadors formadors, agents externs, etc.				
Competències					Nivell de Desenvolupament
					1 2 3 4
	Genèriques				
		Orientació a l'usuari			X
		Treball en equip			X
		Relacions interpersonals		X	
		Orientació als resultats			X
		Planificació i organització		X	
		Iniciativa			X
		Flexibilitat			X
		Esperit analític i crític			X
	Professionals				
	Genèriques	Comunicació		X	
		Anglès		X	
		TIC: informàtica i multimèdia	X		
		TIC: telecomunicacions	X		
		TIC: edició i producció multimèdia	X		
		Direcció i gestió		X	
	Específiques	Medi professional d'I+D		X	
		Gestió de la col·lecció			X
		Anàlisi i representació documental			X
		Descripció i organització documental			X
		Recuperació de la informació			X
		Serveis d'informació: orientació, serveis i productes			X
		Serveis d'informació: formació d'usuaris			X
		Valors	Sentit de pertinença		
	Curiositat per l'entorn				
	Professionalitat				
Observacions					

RESPONSABLE DE LA UNITAT D'INFORMACIÓ ESPECIALITZADA (R UI ESP)							
Funció	Assegura que la unitat disposi i desenvolupi els recursos, serveis, productes d'informació bibliogràfica i documental especialitzada per respondre eficientment a les demandes informatives relacionades amb el procés de recerca i innovació						
Principals tasques	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dissenyar, implementar i avaluar plans d'acció sobre recursos, serveis i/o productes de la unitat ▪ Crear campanyes de difusió sobre els recursos, serveis i productes de la unitat ▪ Crear aliances amb altres agents i actors interns i externs ▪ Gestionar recursos assignats: econòmics, humans, etc. ▪ Conèixer i avaluar les tendències i productes del sector 						
Relacions	Cap de l'Àrea d'Informació i Documentació del CRAI, Director del CRAI, Responsables d'unitats (internes i externes), informadors analistes, informadors temàtics, informadors formadors, agents externs, etc.						
Competències					Nivell de Desenvolupament		
					1 2 3 4		
	Genèriques						
		Orientació a l'usuari				X	
		Treball en equip				X	
		Relacions interpersonals			X		
		Orientació als resultats				X	
		Planificació i organització			X		
		Iniciativa				X	
		Flexibilitat				X	
		Sentit analític i crític				X	
	Professionals						
	Genèriques	Comunicació			X		
		Anglès			X		
		TIC: informàtica		X			
		TIC: telecomunicacions		X			
		TIC: edició i producció multimèdia		X			
		Direcció i gestió			X		
		Específiques	Medi professional d'I+D			X	
			Gestió de la col·lecció				X
			Anàlisi i representació documental				X
			Descripció i organització documental				X
	Recuperació de la informació					X	
	Serveis d'informació: orientació, serveis i productes					X	
	Serveis d'informació: formació d'usuaris					X	
	Valors	Sentit de pertinença					
		Curiositat per l'entorn					
Professionalitat							
Observacions							

RESPONSABLE DE LA UNITAT DIGITAL (E UI DIG)					
Funció	Assegura el desenvolupament i manteniment de la infraestructura informàtica i multimèdia per posar a l'abast de la comunitat universitària serveis i productes de qualitat				
Principals tasques	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dissenyar, implementar i avaluar plans tecnològics ▪ Desenvolupar serveis i/o productes informàtics i multimèdia ▪ Gestionar recursos assignats: econòmics, humans, etc. ▪ Conèixer i avaluar les tendències i productes tecnològics del mercat ▪ Crear aliances amb altres agents i actors interns i externs 				
Relacions	Cap de l'Àrea d'Informació i Documentació del CRAI, Responsables d'altres unitats (internes i externes), digital TIC, digital multimèdia, informadors, professors, informàtics, experts multimèdia etc.				
Competències					Nivell de Desenvolupament
					1 2 3 4
	Genèriques				
		Orientació a l'usuari			X
		Treball en equip			X
		Relacions interpersonals		X	
		Orientació als resultats			X
		Planificació i organització		X	
		Iniciativa			X
		Flexibilitat			X
		Sentit analític i crític			X
	Professionals				
	Genèriques	Comunicació		X	
		Anglès		X	
		TIC: informàtica			X
		TIC: telecomunicacions			X
		TIC: edició i producció multimèdia			X
		Direcció i gestió		X	
	Específiques	Medi professional d'I+D		X	
		Gestió de la col·lecció		X	
		Anàlisi i representació documental		X	
		Descripció i organització documental			X
		Recuperació de la informació		X	
		Serveis d'informació: orientació, serveis i productes			X
		Serveis d'informació: formació d'usuaris			X
		Valors	Sentit de pertinença		
	Curiositat per l'entorn				
	Professionalitat				
Observacions					

INFORMADOR ANALISTA (INF ANA)					
Funció	Assegura el tractament intel·lectual dels documents, extreu les dades textuais, conceptuals o factuais, les codifica segon un llenguatge o sistema de classificació per lliurar-la als usuaris d'acord amb les seves necessitats, a través de paquets, serveis i recursos dissenyats a mida, etc.				
Principals tasques	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Avaluar els documents ▪ Catalogar, classificar, indexar (puntualment), resumir i assignar matèries i/o metadades als documents d'acord amb una sistema establert ▪ Contribuir a la validació de les dades ▪ Desenvolupar i actualitzar llenguatges documentals 				
Relacions	Responsable de la unitat d'informació bàsica, informador temàtic, orientadors, digital (TIC, multimedia), usuaris, etc.				
Competències					Nivell de Desenvolupament
					1 2 3 4
Genèriques					
		Orientació a l'usuari		X	
		Treball en equip		X	
		Relacions interpersonals	X		
		Orientació als resultats		X	
		Planificació i organització	X		
		Iniciativa		X	
		Flexibilitat		X	
		Sentit analític i crític		X	
Professionals					
Genèriques		Comunicació		X	
		Anglès		X	
		TIC: informàtica		X	
		TIC: telecomunicacions		X	
		TIC: edició i producció multimèdia		X	
		Direcció i gestió		X	
Específiques		Medi professional d'I+D		X	
		Gestió de la col·lecció			X
		Anàlisi i representació documental			X
		Descripció i organització documental			X
		Recuperació de la informació			X
		Serveis d'informació: orientació, serveis i productes		X	
		Serveis d'informació: formació d'usuaris		X	
Valors		Sentit de pertinença			
		Curiositat per l'entorn			
		Professionalitat			
Observacions					

INFORMADOR TEMÀTIC (INFO TEM)				
Funció	Garanteix la interacció i la trobada entre els usuaris i els recursos d'informació en una àrea específica del coneixement			
Principals tasques	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analitzar i interpretar les sol·licituds d'informació ▪ Avaluar, seleccionar i assessorar sobre les fonts i els recursos d'informació i gestionar la col·lecció de la seva àrea temàtica ▪ Cercar i recuperar la informació pertinent: estratègia de cerca ▪ Tractar i presentar la informació en diferents modalitats d'acord amb el perfil de l'usuari ▪ Desenvolupar productes i serveis a mida 			
Relacions	Responsable de la unitat d'informació especialitzada, orientador, usuari (estudiants, investigadors), informador analista, digital (TIC, multimèdia) etc.			
Competències				Nivell de Desenvolupament
				1 2 3 4
	Genèriques			
		Orientació a l'usuari		X
		Treball en equip		X
		Relacions interpersonals	X	
		Orientació als resultats		X
		Planificació i organització	X	
		Iniciativa		X
		Flexibilitat		X
		Sentit analític i crític		X
	Professionals			
	Genèriques	Comunicació		X
		Anglès		X
		TIC: informàtica		X
		TIC: telecomunicacions		X
		TIC: edició i producció multimèdia		X
		Direcció i gestió		X
	Específiques	Medi professional d'I+D		X
		Gestió de la col·lecció		X
		Anàlisi i representació documental		X
		Descripció i organització documental	X	
		Recuperació de la informació		X
		Serveis d'informació: orientació, serveis i productes		X
		Serveis d'informació: formació d'usuaris		X
	Valors	Sentit de pertinença		
		Curiositat per l'entorn		
		Professionalitat		
Observacions	L'assistència i el consell i han d'incloure tant el servei directe a l'usuari com el diferit (distribuït). Aquest perfil ha de tenir, a més a més, amplis coneixements en la matèria que està especialitzat (doble competència)			

INFORMADOR FORMADOR (INFO FOR)					
Funció	Assisteix i forma a la comunitat universitària en tècniques i pràctiques per utilitzar eficientment i de manera autònoma els recursos i serveis d'informació				
Principals tasques	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dissenyar i implementar programes formatius sobre habilitats informacionals en diferents formats ▪ Assessorar i formar als usuaris en la gestió i ús de la informació: localització, avaluació, etc. ▪ Elaborar els continguts, productes dels cursos i/o sessions 				
Relacions	Responsable de la unitat d'informació especialitzada, informador analista, temàtic, digital, orientador, professors, usuaris, informàtics, etc.				
Competències					Nivell de Desenvolupament
					1 2 3 4
Genèriques					
		Orientació a l'usuari			X
		Treball en equip			X
		Relacions interpersonals		X	
		Orientació als resultats			X
		Planificació i organització		X	
		Iniciativa			X
		Flexibilitat			X
		Sentit analític i crític			X
Professionals					
Genèriques		Comunicació			X
		Anglès		X	
		TIC: informàtica		X	
		TIC: telecomunicacions		X	
		TIC: edició i producció multimèdia		X	
		Direcció i gestió		X	
Específiques		Medi professional d'I+D		X	
		Gestió de la col·lecció		X	
		Anàlisi i representació documental		X	
		Descripció i organització documental		X	
		Recuperació de la informació			X
		Serveis d'informació: orientació, serveis i productes			X
		Serveis d'informació: formació d'usuaris			X
Valors		Sentit de pertinença			
		Curiositat per l'entorn			
		Professionalitat			
Observacions	Participa amb informàtics i multimèdia pel desenvolupament de programes i eines informàtiques de suport a la docència				

DIGITAL TIC (DIG TIC)						
Funció	Garanteix la coherència global del contingut, l'evolució i l'explotació tècnica i documental de sistemes d'informació documental informatitzats i les infraestructures informàtiques i de telecomunicacions					
Principals tasques	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Crear eines per garantir l'accés i recuperació del coneixement digital ▪ Facilitar la introducció de les TIC i assegurar l'ús efectiu ▪ Mantenir i actualitzar el maquinari, programari, equipaments, xarxes, etc. ▪ Administrar base de dades, gestionar còpies de seguretat i resoldre incidències de primer nivell 					
Relacions	Responsable de la unitat d'informació digital, informador temàtic, digital, analista de documents, assistent digital, informàtics, multimèdia, usuaris, etc.					
Competències					Nivell de Desenvolupament	
					1 2 3 4	
	Genèriques					
		Orientació a l'usuari			X	
		Treball en equip			X	
		Relacions interpersonals		X		
		Orientació als resultats			X	
		Planificació i organització		X		
		Iniciativa			X	
		Flexibilitat			X	
		Sentit analític i crític			X	
	Professionals					
	Genèriques	Comunicació		X		
		Anglès		X		
		TIC: informàtica			X	
		TIC: telecomunicacions			X	
		TIC: edició i producció multimèdia			X	
		Direcció i gestió		X		
	Específiques	Medi professional d'I+D		X		
		Gestió de la col·lecció		X		
		Anàlisi i representació documental		X		
		Descripció i organització documental			X	
		Recuperació de la informació		X		
Serveis d'informació: orientació, serveis i productes				X		
Serveis d'informació: formació d'usuaris				X		
Valors	Sentit de pertinença					
	Curiositat per l'entorn					
	Professionalitat					
Observacions	Treballa més directament amb altres agents de l'àrea i/o servei que no pas amb els usuaris					

DIGITAL MULTIMÈDIA (DIG MUL)					
Funció	Dissenya i desenvolupa productes i/o serveis digitals multimèdia: webs, intranets, dossiers electrònics, plataformes digitals, etc. que responguin a les necessitats informatives dels usuaris virtuals				
Principals tasques	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Definir les aplicacions i productes generals i/o parametritzats ▪ Alimentar, mantenir, avaluar i actualitzar els serveis segons els criteris i estàndards prèviament definits ▪ Maneig de les tasques de digitalització massiva, el procés de emmagatzematge i preservació digital 				
Relacions	Responsable de la unitat digital, informador analista, informador temàtic, formador, multimèdia, informàtics, assistent digital, dissenyadors, etc.				
Competències				Nivell de Desenvolupament	
				1 2 3 4	
	Genèriques				
		Orientació a l'usuari			X
		Treball en equip			X
		Relacions interpersonals	X		
		Orientació als resultats			X
		Planificació i organització	X		
		Iniciativa			X
		Flexibilitat			X
		Sentit analític i crític			X
	Professionals				
	Genèriques	Comunicació		X	
		Anglès		X	
		TIC: informàtica			X
		TIC: telecomunicacions			X
		TIC: edició i producció multimèdia			X
		Direcció i gestió		X	
	Específiques	Medi professional d'I+D		X	
		Gestió de la col·lecció		X	
		Anàlisi i representació documental		X	
		Descripció i organització documental			X
		Recuperació de la informació		X	
		Serveis d'informació: orientació, serveis i productes			X
		Serveis d'informació: formació d'usuaris			X
	Valors	Sentit de pertinença			
		Curiositat per l'entorn			
Professionalitat					
Observacions	Treballa més directament amb altres agents de l'àrea i/o servei que no pas amb els usuaris i desenvolupa una funció transversal				

ASSISTENT ADMINISTRATIU (ASS ADM)					
Funció	Assegura l'adquisició dels documents i d'altres recursos i dona suport tècnic a la direcció de l'Àrea d'Informació i Documentació.				
Principals tasques	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realitzar totes les gestions administratives relacionades amb l'adquisició de la informació i altres materials: comandes, reclamacions, recepcions, gestió de la despesa, etc. ▪ Agenda de la cap ▪ Atenció telefònica i filtratge de trucades ▪ Revisió de documentació 				
Relacions	Cap de la unitat d'Infomació i Documentació, informadors temàtics, orientadors, analistes, personal de suport, etc.				
Competències					Nivell de Desenvolupament
					1 2 3 4
	Genèriques				
		Orientació a l'usuari		X	
		Treball en equip		X	
		Relacions interpersonals	X		
		Orientació als resultats		X	
		Planificació i organització	X		
		Iniciativa		X	
		Flexibilitat		X	
		Esperit analític i crític		X	
	Professionals				
	Genèriques	Comunicació	X		
		Anglès	X		
		TIC: informàtica	X		
		TIC: telecomunicacions	X		
		TIC: edició i producció multimèdia	X		
	Específiques	Direcció i gestió	X		
		Medi professional d'I+D			
		Gestió de la col·lecció			
		Anàlisi i representació documental			
		Descripció i organització documental			
		Recuperació de la informació	X		
		Serveis d'informació: orientació, serveis i productes	X		
	Serveis d'informació: formació d'usuaris				
	Valors	Sentit de pertinença			
		Curiositat per l'entorn			
		Professionalitat			
Observacions					

ASSISTENT D'ACCESSIBILITAT (ASS ACC)						
Funció	Garanteix la disponibilitat i el subministrament del fons d'acord a les sol·licituds dels usuaris					
Principals tasques	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realitzar totes les tasques relacionades amb el subministrament de d'informació i documents interns (préstec) ▪ Realitzar totes les tasques relacionades amb el subministrament de d'informació i documents externs(servei d'obtenció de documents) 					
Relacions	Cap de la unitat d'informació bàsica, Cap de la unitat d'informació especialitzada, informadors temàtic, orientadors, personal de suport, etc.					
Competències					Nivell de Desenvolupament	
					1 2 3 4	
	Genèriques					
		Orientació a l'usuari		X		
		Treball en equip		X		
		Relacions interpersonals	X			
		Orientació als resultats		X		
		Planificació i organització	X			
		Iniciativa		X		
		Flexibilitat		X		
		Esperit analític i crític		X		
	Professionals					
	Genèriques	Comunicació	X			
		Anglès	X			
		TIC: informàtica	X			
		TIC: telecomunicacions	X			
		TIC: edició i producció multimèdia	X			
	Específiques	Direcció i gestió	X			
		Medi professional d'I+D				
		Gestió de la col·lecció	X			
		Anàlisi i representació documental	X			
		Descripció i organització documental	X			
		Recuperació de la informació		X		
		Serveis d'informació: orientació, serveis i productes	X			
		Serveis d'informació: formació d'usuaris	X			
	Valors	Sentit de pertinença				
		Curiositat per l'entorn				
Professionalitat						
Observacions						

ASSISTENT ORIENTADOR (ASS ORI)						
Funció	Proveeix als usuaris d'informacions pertinents bàsiques que no impliquen recerques complexes, i si s'escau, els orienta cap a altres serveis o recursos					
Principals tasques	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acollir i atendre als usuaris ▪ Respondre a les sol·licituds d'informació de primer nivell ▪ Orientar i informar sobre els principals serveis i/o productes ▪ Derivar cap altres serveis i/o agents 					
Relacions	Responsable d'unitat d'informació bàsica, informador temàtic, formador, analista, assistent accessibilitat, personal de suport, etc.					
Competències					Nivell de Desenvolupament	
					1 2 3 4	
	Genèriques					
		Orientació a l'usuari		X		
		Treball en equip		X		
		Relacions interpersonals	X			
		Orientació als resultats		X		
		Planificació i organització	X			
		Iniciativa		X		
		Flexibilitat		X		
		Sentit analític i crític		X		
	Professionals					
		Genèriques				
		Comunicació		X		
		Anglès	X			
		TIC: informàtica	X			
		TIC: telecomunicacions	X			
		TIC: edició i producció multimèdia	X			
		Direcció i gestió	X			
		Específiques				
		Medi professional d'I+D				
		Gestió de la col·lecció	X			
		Anàlisi i representació documental	X			
	Descripció i organització documental	X				
	Recuperació de la informació		X			
	Serveis d'informació: orientació, serveis i productes	X				
	Serveis d'informació: formació d'usuaris	X				
	Valors					
	Sentit de pertinença					
	Curiositat per l'entorn					
	Professionalitat					
Observacions						

ASSISTENT DIGITAL (ASS DIG)					
Funció	Assegura el correcte funcionament de les infraestructures informàtiques i dóna suport al desenvolupament de productes i serveis digitals				
Principals tasques	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realitzar tasques de manteniment i actualització d'equipaments a primer nivell ▪ Gestionar les incidències informàtiques, altes i baixes d'usuaris ▪ Instal·lar programari en equipaments monousuari ▪ Donar suport a tasques de digitalització i preservació de documents ▪ Alimentar plataformes multimèdia ▪ Tractar imatges i altres documents electrònics 				
Relacions	Responsable de la unitat d'informació digital, digital multimèdia, digital TIC, operadors, informàtics, etc.				
Competències					Nivell de Desenvolupament
					1 2 3 4
	Genèriques				
		Orientació a l'usuari		X	
		Treball en equip		X	
		Relacions interpersonals	X		
		Orientació als resultats		X	
		Planificació i organització	X		
		Iniciativa		X	
		Flexibilitat		X	
		Esperit analític i crític		X	
	Professionals				
	Genèriques	Comunicació	X		
		Anglès	X		
		TIC: informàtica		X	
		TIC: telecomunicacions		X	
		TIC: edició i producció multimèdia		X	
		Direcció i gestió	X		
	Específiques	Medi professional d'I+D			
		Gestió de la col·lecció			
		Anàlisi i representació documental			
		Descripció i organització documental	X		
		Recuperació de la informació	X		
		Serveis d'informació: orientació, serveis i productes	X		
		Serveis d'informació: formació d'usuaris	X		
	Valors	Sentit de pertinença			
		Curiositat per l'entorn			
		Professionalitat			
Observacions					

PERSONAL DE SUPORT (SUP)				
Funció	Assegura el bon estat, l'ordenació del material bibliogràfic i altres recursos per afavorir un entorn i ambient de treball adequat			
Principals tasques	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Garantir la integritat del material: enquadrar, reformatejar, restaurar, etc. ▪ Ordenar els llibres ▪ Realitzar l'expurgació del material d'acord amb normes establertes ▪ Tractar físicament els materials: etiquetar, segellar, etc. ▪ Vetllar pel manteniment i bon ús dels equips ▪ Verifica la presència i/o absència de documents a la col·lecció 			
Relacions	Responsable de la Unitat d'informació d'aprenentatge, temàtics, orientadors, analistes, assistent d'accessibilitat, assistent digital, equip de manteniment, etc.			
Competències				Nivell de Desenvolupament
				1 2 3 4
	Genèriques			
		Orientació a l'usuari	X	
		Treball en equip	X	
		Relacions interpersonals		
		Orientació als resultats	X	
		Planificació i organització		
		Iniciativa	X	
		Flexibilitat	X	
		Esperit analític i crític	X	
	Professionals			
	Genèriques	Comunicació	X	
		Anglès		
		TIC: informàtica	X	
		TIC: telecomunicacions		
		TIC: edició i producció multimèdia		
		Direcció i gestió		
	Específiques	Medi professional d'I+D		
		Gestió de la col·lecció		
		Anàlisi i representació documental		
		Descripció i organització documental		
		Recuperació de la informació	X	
		Serveis d'informació: orientació, serveis i productes	X	
		Serveis d'informació: formació d'usuaris		
	Valors	Sentit de pertinença		
		Curiositat per l'entorn		
		Professionalitat		
Observacions				

4.7. TAULA COMPARATIVA DE COMPETÈNCIES I PERFILS PROFESSIONALS DE L'ÀREA D'INFORMACIÓ I DOCUMENTACIÓ DEL CRAI

			Perfils														
			CAP	R UI BAS	R UI ESP	R UI DIG	Inf ANA	Inf TEM	Inf FOR	Dig TIC	Dig MUL	Ass ADM	Ass ACC	Ass ORI	Ass DIG	SUP	
Competències	Genèriques	Orientació a l'usuari	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	
		Treball en equip	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	
		Relacions interpersonals	4	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	-	
		Orientació als resultats	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	
		Planificació i organització	4	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	-	
		Iniciativa	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	
		Flexibilitat	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	
		Esperit analític i crític	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	
	Professionals	Genèriques	Comunicació	4	3	3	3	2	3	3	2	2	1	1	2	1	1
			Anglès	4	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	-
			TIC: informàtica	2	2	2	4	2	2	2	3	3	1	1	1	2	1
			TIC: telecomunicacions	2	2	2	4	2	2	2	3	3	1	1	1	2	-
			TIC: edició multimèdia	2	2	2	4	2	2	2	3	3	1	1	1	2	-
			Direcció i gestió	4	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	-
		Específiques	Medi professional I+D	4	3	3	3	2	2	2	2	2	-	-	-	-	-
			Gestió de la col·lecció	3	4	4	3	3	3	2	2	2	-	1	1	-	-
			Anàlisi i representació documental	2	4	4	2	3	3	2	2	2	-	1	1	-	-
			Descripció i organització documental	2	4	4	4	3	2	2	3	3	-	1	1	1	-
			Recuperació de la informació	2	4	4	3	3	3	3	2	2	1	2	2	1	1
	Serveis informació: orientació, serveis, etc.		2	4	4	4	2	3	3	3	3	1	1	1	1	1	
	Valor	Serveis informació: formació d'usuaris	2	4	4	4	2	3	3	3	3	-	1	1	1	-	
		Sentit de pertinença															
		Curiositat per l'entorn															
		Professionalitat															

4.8. ANÀLISI DELS PERFILS DELS PROFESSIONALS DE L'ÀREA D'INFORMACIÓ I DOCUMENTACIÓ DEL CRAI

Si analitzem amb deteniment les dades que es mostren a la taula anterior podem destacar a nivell general:

- Els perfils mostren, en funció del seu nivell de responsabilitat (direcció, gestió, tècnic, assistent i suport), un decreixement lògic en el grau desenvolupament de les competències. Podem afirmar, doncs, que es produeix una correlació directa entre els nivells de responsabilitat i el nivell de desenvolupament de la competència.
- El nivell de competència vinculada a l'expertesa (nivell 4) es presenta exclusivament en l'àrea de gestió, i a més a més, amb major freqüència en la figura del cap. El cap és, en darrer terme, el responsable de dirigir i gestionar l'Àrea i per això ha de disposar d'experiència sòlida i tenir un enfocament estratègic i global del servei.
- El nivell 3, en canvi, es relaciona majoritàriament amb els perfils dels tècnics (20%), i en menor mesura, en els perfils de gestió (7%). Això implica disposar de personal molt qualificat. Recordem que el nivell 3 es vincula bàsicament al domini i control de les eines, les tècniques i les normes, així com dels principis que les inspiren. El perfil professional ha de ser capaç de millorar-les, adaptar-les i actualitzar, i crear-ne de noves, si 'escau.
- Els nivells 1 i 2 són més freqüents en l'àrea d'assistència i suport. És a dir, els perfils d'assistència han de tenir coneixement de les pràctiques i sensibilització per reconèixer els elements que formen part d'una activitat i funció.
- Només en els perfils d'assistent o de suport pot no ser requerida alguna competència.
- En termes relatius el nivell de desenvolupament de la competència es distribueix de la següent manera: un 16% pel nivell 4 que es concentra en perfils de gestió; un 28% pel nivell 3, un 31% pel nivell 2; un 18% pel nivell 1 i un 7% per nivell 0. La suma de la freqüència dels nivells 2 i 3 (59%) es localitza en els perfils dels tècnics. És aquest grup de professionals el que

configura el gruix de la plantilla i a partir del que es desenvolupen i implementen la majoria de serveis i productes informacionals.

- Els valors, com s'ha comentat anteriorment, no tenen assignada ponderació perquè s'entén que han de ser assumits per a tothom de la mateixa manera

Si fem una lectura de la taula tenint com a punt de referència les competències podem destacar els següents aspectes:

Sobre les competències genèriques:

- De nou, en la majoria de competències l'assignació de nivell és decreixent d'acord amb el nivell de responsabilitat.
- Les competències genèriques tenen major pes específic en els perfils de gestió. El Cap de l'Àrea ha d'assumir el nivell 4 en la totalitat de les competències. No serà així, per exemple, en les competències professionals específiques on el nivell de d'exigència, és més alt en els perfils tècnics que no pas en els de gestió.
- Tant el cap de l'Àrea d'Informació i Documentació del CRAI com els responsables de les diferents unitats, desenvolupen al mateix nivell la majoria de competències, tret de dues: relacions interpersonals i planificació i organització. Ambdues fan referència a aspectes on el paper del cap exerceix una funció més crítica, ja que és en darrer terme el responsable de garantir i establir una xarxa de relacions amb altres agents pel desenvolupament dels objectius i funcions del servei.
- És també en aquestes dues competències, relacions interpersonals i planificació i organització, on es mostra una gradació decreixent de nivell segons la responsabilitat. És a dir, el cap de l'àrea assumeix un nivell 4, els responsables d'unitat 3, els bibliotecaris 3, assistents 2 i al personal de suport no se li aplica.
- Tots els perfils han de ser competents en: orientació a l'usuari, treball en equip, orientació als resultats, iniciativa, flexibilitat, esperit analític i crític, ja que són les competències transversals que hom considera bàsiques i que estan relacionades directament amb la cultura del servei i de l'organització.

-
- Els tècnics, independentment del perfil que desenvolupin (temàtic, formador, digital), tenen la mateixa ponderació per a cadascuna de les competències ja que aquest conjunt de competències fan referència a aptituds de caràcter transversal i que tenen una implicació idèntica amb independència de les funcions assignades.
 - Els perfils d'assistents en aquest grup de competències és on desenvolupen un major nivell de desenvolupament o d'exigència (nivell 2).

Respecte a les competències professionals genèriques:

- Si comparem les competències genèriques i les competències professionals genèriques veurem com s'introdueixen, des del punt de vista ponderatiu, alguns matisos interessants. Es detecta com en cadascun dels grups (gestió, tècnics, assistents), determinats perfils, tenen major assignació de nivell de competència que els seus homònims. Per exemple en el cas del digitals.
- Respecte a la competència de comunicació, dir que s'assigna nivell 3 i 4 a aquells actors de l'Àrea del CRAI que estan en contínua interacció amb usuaris (interns i externs). Els caps i els responsables d'unitat tenen, entre d'altres funcions, dirigir, gestionar, liderar i motivar al personal al seu càrrec, i en aquest sentit la comunicació juga un paper important. De la mateixa manera, els informadors temàtics i formadors, estan en contínua interacció amb els usuaris i necessiten estar suficientment capacitats per oferir un servei de qualitat. Destacar en aquest punt la figura de l'orientador, a la que se li assigna nivell 2, un punt per sobre dels seus homònims, ja que es considera que el seu paper en el procés d'atenció als usuaris és crític. L'orientador és el professional que acull als usuaris en primer terme, és el responsable de detectar el nivell de necessitat informativa i en funció d'aquesta actuar donant resposta immediata resolutiva o derivativa.
- En el coneixement i ús de la llengua estrangera s'estableix la correspondència decreixent en el binomi nivell de responsabilitat-exigència. És a dir, 4-3, per als perfils de gestió, 2 i 1 per a tècnics i assistents respectivament. Podem deduir aleshores que el domini de l'anglès és important en els càrrecs de gestió i en menor mesura als restants.

-
- De les competències TIC podem destacar que el major nivell de desenvolupament s'assigna al responsable de la unitat digital i no pas al cap de l'Àrea. Així mateix en cadascun dels nivells de responsabilitat (gestió, tècnics o assistents) els perfils dels professionals digitals, tenen major nivell de competència. Òbviament aquest és el fet diferencial del seu propi perfil. Ser competent en aquestes matèries i al nivell exigít serà la base per realitzar amb eficiència el seu treball.
 - Finalment, la competència de direcció i gestió té major pes específic en els càrrecs de cap i responsable d'unitat, i no s'exigeix tant intensament en la resta.

Respecte competències professionals específiques:

- El nivell superior d'exigència (4) es concentra bàsicament en els responsables d'unitat i no pas en el Cap de l'Àrea d'Informació i Documentació del CRAI.
- En aquest apartat de la classificació de competències és on es dibuixen majoritàriament les especialitzacions dels perfils professionals, sobretot en els responsables i tècnics d'unitats d'informació bàsica i especialitzada. No és així en el perfil del responsable de la unitat digital on l'especialització del seu perfil està vinculada a matèries i/o competències professionals genèriques.
- Respecte a la competència relacionada amb el coneixement del medi professional, es torna a complir la norma d'assignació decreixent de nivell de competència-nivell de responsabilitat, on el cap té nivell 4; responsables d'àrea, nivell 3, tècnics 2 i personal assistent i de suport 0.
- Les competències relacionades amb el desenvolupament de la col·lecció i anàlisi dels documents es desenvolupen en major grau en els càrrecs intermitjos, concretament en els responsables de les unitats d'informació bàsica i especialitzada, ja que són els responsables d'elaborar directrius i polítiques entorn aquesta temàtica. De la mateixa manera aquesta correspondència també es presenta en els perfils dels bibliotecaris: analista i temàtic que s'encarreguen d'analitzar, indexar i descriure els recursos bibliogràfics i documentals.

-
- La competència referida a la descripció i organització de documents també té major grau de desenvolupament en tots els responsables de les unitats de l'Àrea d'Informació i Documentació del CRAI, a continuació els informadors analistes i TIC assumeixen el grau immediatament inferior ja que són els encarregats de representar els documents i de crear les eines d'accés a les dades i/o als documents.
 - Si analitzem la competència relacionada amb la recuperació de la informació podem destacar que el pes específic recau amb els responsables de les unitats d'informació i informadors analistes, temàtics i formadors ja que són els responsables de difondre i explotar la informació, sigui a través de la funció descriptiva, informadora o difusora. En menor mesura els tècnics digitals participen d'aquesta competència (nivell 2). Aquests comparteixen, juntament amb els assistents d'accessibilitat i orientadors, el mateix nivell d'exigència.
 - El nivell més alt d'exigència (4) en les competències relacionades amb els serveis d'informació, disseny de productes, serveis i formació d'usuaris recau de nou amb els responsables de les unitats d'informació bàsica i especialitzada en col·laboració amb els informadors temàtics i formadors als quals se'ls assigna el nivell immediatament inferior(3). En aquesta competència els analistes juguen un paper indirecte i per tant el grau d'exigència serà de 2.

Si la lectura de la gràfica es realitza verticalment, és a dir, d'acord amb els perfils professionals de l'Àrea d'Informació i Documentació del CRAI podem destacar el següent:

- Les competències del Cap de l'Àrea d'informació i Documentació del CRAI amb major nivell d'exigència són les relacionades amb aspectes genèrics i de gestió. A mida que la definició de la competència és més específica i/o tècnica, el grau de desenvolupament que se li ha assignat és menor.
- Els responsables de les unitats d'informació bàsica i especialitzada comparteixen la mateixa ponderació per cadascuna de les competències. En aquest sentit només els diferencia el segment d'usuaris als que dirigeixen tots els serveis i productes i la naturalesa de la informació i els interlocutors amb els que hauran d'interactuar.

-
- En canvi, tal i com s'ha apuntat anteriorment, el responsable de la unitat d'informació digital desenvolupa algunes de les competències professionals generals i específiques en major i menor grau que els seus homònims. Hem de destacar en major grau aquelles que estan relacionades amb les TIC i la recuperació de la informació; i en menor grau, les competències professionals específiques: gestió de la col·lecció, anàlisi i representació documental i recuperació de la informació.
 - L'informador analista per desenvolupar les seves funcions eficientment, ha de potenciar les competències que estan relacionades bàsicament a la col·lecció: descripció, organització, recuperació. Atès que no treballa directament amb els usuaris finals el nivell d'implicació de les competències relacionades amb el servei d'informació, disseny de productes i formació d'usuaris, és inferior que la d'altres informadors.
 - Els perfils de l'informador temàtic i formador són pràcticament convergents en el nivell de desenvolupament de competències, només divergeixen en aquelles que estan relacionades amb el desenvolupament de la col·lecció. El primer les assumeix a nivell 3; i el segon, a nivell 2. S'ha de destacar que, a diferència dels perfils d'analista i digital, aquests han de potenciar a major escala les habilitats comunicatives i de relacions interpersonals perquè interaccionen contínuament amb els usuaris.
 - Els perfils de tècnics digitals tenen el mateix nivell de ponderació a totes les competències, tot i que les tasques que tenen assignades no són les mateixes. Aquest fet permet tenir major polivalència i flexibilitat en el desenvolupament de les seves funcions. La caracterització del seu perfil està centrada en les competències tecnològiques.
 - L'assistent administrador desenvolupa a nivell 2 les competències genèriques que són les que s'identifiquen tenint en compte la naturalesa de l'organització i el CRAI. En menor mesura desenvolupa les competències professionals, fins i tot, en determinats casos es considera que no és necessari que tingui nivell de coneixement, com per exemple en: medi professional, formació d'usuaris, etc.
 - Els perfils d'assistent d'accessibilitat i orientadors coincideixen en el 99% de les competències, a excepció de la relacionada amb la comunicació. És considera que l'orientador ha d'obtenir-la en un nivell superior perquè, igual

que els informadors i temàtics, la seva funció està estretament relacionada amb l'interacció amb els usuaris finals.

- Les competències crítiques de l'assistent digital són les relacionades amb les TIC. Aquestes li fan diferenciar-se de la resta d'assistents. En menor mesura ha de desenvolupar altres com la comunicació i l'anglès, i per últim no es consideren competències com ara el medi professional o la gestió de la col·lecció

- El personal de suport només ha d'assolir el nivell 1 en deu de les vint-i-una competència que es presenten, és a dir, ha de posseir un nivell de sensibilització. Fan referència concretament amb les competències genèriques (orientació a l'usuari, treball en equip, planificació i organització, etc.). La resta de competències, en aquest perfil, no es consideren.

5. ANÀLISI COMPARATIVA DELS PERFILS DELS PROFESSIONALS DE L'ÀREA D'INFORMACIÓ I DOCUMENTACIÓ DEL CRAI I DELS PERFILS DELS LLOCS DE TREBALL DEL SERVEI DE BIBLIOTEQUES DE LA UPC

El Servei de Personal de la UPC ha treballat en la definició dels perfils dels llocs de treball del Personal d'Administració i Serveis (PAS). Aquest projecte té com objectius, entre d'altres, definir una nova política retributiva, homogeneïtzar la dispersió de llocs de treball existents en el catàleg i revisar els llocs de treball. És a dir, establir les bases per desenvolupar una política de recursos humans basada en la gestió per competències, on el sistema retributiu, la selecció, el desenvolupament, la formació i els plans de carrera s'adeqüin als perfils professionals.

Durant l'any 2004, el Servei de Biblioteques i Documentació de la UPC, com agent implicat en aquest projecte, realitzà una anàlisi dels llocs de treball. Aquesta anàlisi es dur a terme seguint un mètode híbrid, en el que per una banda, es tenien en compte les opinions i visions dels gestors de les biblioteques i unitats; i per l'altra, l'experiència en l'exercici de la professió i les tendències existents en el mercat de treball de la informació i documentació.

En aquest treball, concretament en les fitxes que es van desenvolupar dels perfils de llocs de treball, s'incorporaven alguns elements: les competències (tècniques i personals) que mostren una aposta innovadora en la gestió de recursos humans ja que identifiquen aspectes, sobretot en les competències personals, que s'han de valorar i exigir als professionals de les biblioteques.

Tot i que la identificació de perfils es realitzà per a la totalitat del Servei de Biblioteques i Documentació (Serveis Generals i biblioteques de campus i/o centre, instituts, etc.) per realitzar aquesta comparativa s'ha considerat avinent presentar exclusivament els perfils vinculats a les biblioteques de campus (Biblioteca Rector Gabriel Ferraté, Biblioteca Campus de Terrassa) i/o biblioteques grans (Biblioteca de l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial

de Barcelona, Biblioteca de l'Escola Tècnica Superior d'Arquitectura de Barcelona) ja que per dimensions i estructura són els serveis que tenen més similituds amb el nou model de biblioteca universitària del segle XXI.

En general, els perfils professionals que es presenten en les biblioteques de campus i/o biblioteques grans de la UPC són els següents:

- Cap de la Biblioteca
- Responsable dels serveis d'aprenentatge
- Responsable dels serveis per a la recerca
- Responsable dels serveis digitals
- Bibliotecari de serveis d'aprenentatge: catalogador i altres activitats
- Bibliotecari de serveis d'aprenentatge: acollida, adquisicions, atenció a l'usuari
- Bibliotecari de serveis per a la recerca: temàtic
- Bibliotecari de serveis per a la recerca: departament
- Tècnic especialista de suport
- Auxiliar administratiu de serveis d'aprenentatge
- Auxiliar administratiu de suport a l'àrea de gestió

Si comparem el model teòric i el model existent en una biblioteca de la UPC podem destacar els següents aspectes:

- Terminològicament les etiquetes utilitzades que es proposen per denominar els diferents perfils professionals del model teòric divergeixen respecte a les etiquetes existents a la UPC. Per exemple, la denominació Cap de la Unitat de l'Àrea d'Informació i Documentació fa referència al Cap de biblioteca del model UPC, els responsables de les unitats d'informació i Documentació del CRAI, són els responsables dels serveis (bàsics,

recerca i digital) del model UPC; els tècnics de les unitats d'informació (que (informadors, formadors, temàtics, digitals, etc.) corresponen als bibliotecaris d'aprenentatge, bibliotecaris de recerca i/o temàtics, bibliotecaris digitals. Aquest canvi nominal es fonamenta en l'idea de que cada cop més, tal i com demostra la bibliografia i expliquen els experts (Anglada 2005), el personal del CRAI treballarà amb unitats d'informació atomitzades en diferents suports i formats i on el pes específic del llibre disminuirà.

- Des del punt de vista quantitatiu, el nombre de perfils presentat en el model teòric és superior al que es presenta en una biblioteca de campus de la UPC. Aquesta diferència bàsicament a l'absència del perfil de bibliotecari digital (multimèdia) i alguns assistents de suport.

- Tot i no haver una correspondència exacta en els dos models respecte a les tasques i funcions claus i perfils professionals, podem afirmar que hi són presents de diferents maneres. Per exemple el bibliotecari temàtic en una biblioteca de campus de la UPC assumeix tant la gestió de la col·lecció, la recerca de la informació i la formació d'usuaris; en canvi en el model teòric s'ha considerat oportú desenvolupar un perfil concret de formador atesa la importància que té el bibliotecari com agent educador en el nou marc europeu d'ensenyament superior. A més a més, s'ha d'afegir, tal i com s'apunta en la introducció que no existeix en aquest projecte la voluntat de fer un catàleg de perfils de llocs de treball, sinó un catàleg de perfils professionals i aquest fet s'evidencia en aquest punt.

- Ambdós models, el teòric i el de la UPC, convergeixen en el desenvolupament dels mateixos perfils professionals relacionats amb la gestió. Hi són presents la figura del cap i de tres càrrecs intermedis (aprenentatge, recerca i digital) que es defineixen en funció dels segments d'usuaris als quals s'adrecen els serveis (estudiants, professor, investigadors - presencials i/o virtuals -).

- El model teòric, a banda de desenvolupar el perfil de responsable de la unitat d'informació digital (nivell gestió), preveu la presència de la figura del

tècnic bibliotecari digital. És a dir, un responsable digital que tingui al seu càrrec personal qualificat (altres bibliotecaris amb perfil digital). Actualment l'estructura de biblioteca de la UPC, igual que en el model teòric, contempla la figura del responsable que treballa en col·laboració amb operadors i informàtics, però, en canvi, no té al seu càrrec altre bibliotecari digital (TIC o multimèdia) com els seus homònims, els responsables de les unitats d'informació bàsica i especialitzada.

- En el model teòric la figura del bibliotecari digital es desdobra en el digital TIC i digital multimèdia. Actualment aquest desdoblament del perfil no és present en el model de la UPC de forma explícita però les seves funcions estan assumides íntegrament pel bibliotecari digital.
- Respecte al perfil dels assistents, destacar que en el model teòric es realitza una aposta per assignar major nivell de responsabilitat i diversificar les seves funcions i tasques. Aquesta aposta és present també a les biblioteques de la UPC on el personal tècnic especialista realitza tasques relacionades amb el préstec, servei d'obtenció de documents, gestions administratives i catalogació – en alguns casos - etc.
- El personal de suport que s'inclou en el model teòric es troben representats en les biblioteca de la UPC en les figures de personal administratiu, tècnics especialistes i becaris.
- Les vint-i-quatre competència que es mostren en el model teòric són comunes per a tots els perfils professionals i presenten un grau de desenvolupament en funció del perfil i les tasques assignades. En contraposició, el model de la biblioteca de campus de la UPC, s'identifiquen diferents competències per a cada perfil professional i no es presenta un nivell de ponderació.

Com a conclusió a aquest apartat podem afirmar que en general els perfils professionals del model teòric i pràctic són molt similars i convergeixen majoritàriament. Tot i així s'hauria de treballar per a desenvolupar i potenciar encara més algunes figures, com pel desdoblament del bibliotecari digital en la

seva doble funció (TIC i multimèdia), i la dels assistents. Tanmateix caldria establir un catàleg de competències comuns (en el sentit genèric: coneixements, habilitats, aptituds) per als professionals de la informació i documentació que desenvolupen les seves funcions en les noves biblioteques del S. XXI.

6. CONCLUSIONS

El nou espai europeu del coneixement que es posarà en funcionament a partir de l'any 2010 provocarà canvis importants en l'estructura, organització i gestió de la universitat. La Biblioteca, com agent actiu i proactiu de la universitat, no ha de romandre passiva davant els nous reptes que es plantegen, i ha de treballar per redefinir el seu model convertint-se en el Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i la Recerca de l'organització.

El personal que hi treballa en el Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i la Recerca és el principal actiu de l'organització i com a tal, ha de ser, des del punt de vista professional, competent.

La competència es configura com la unitat de valor a partir de la qual es dissenyen i desenvolupen perfils de professionals eficients. En la seva definició s'incorporen atributs com ara els coneixements, les habilitats i/o tècniques, les aptituds i els valors. La convergència d'aquests quatre elements en un individu permeten a la universitat i al CRAI disposar d'equips de persones excel·lents.

Aquesta idea, ser competent professionalment, neix per donar resposta a les organitzacions que treballen en entorns complexos, on el canvi es converteix en una constant, i on les expectatives i necessitats dels seus 'clients' i/o usuaris són molt altes.

En aquest sentit, el CRAI s'ha de considerar un servei universitari complex ja que la seva activitat informativa es realitza en un escenari nou on la informació creix de manera exponencial (en diferents suports i formats), les tecnologies de la informació i comunicació s'integren en tots els processos i serveis, i el comportament dels usuaris envers l'ús de la informació ha canviat, així com les seves demandes i exigències, etc. Per tant, es recomanable l'aplicació d'aquest nou element, la competència, en tots els perfils dels professionals del CRAI.

Aquesta vinculació de la competència al perfil professional pren sentit quan a nivell organitzacional es desenvolupen els mecanismes per dur a terme una

política de gestió basada en la gestió per competències, on la selecció, formació, desenvolupament professional, etc. giren entorn a la valoració de les competències que l'organització considera crítiques i que prèviament ha definit.

Els responsables de l'equip de treball del CRAI han de treballar en la identificació, classificació i assignació de les competències d'acord amb els perfils professionals.

Tal i com es constata en l'anàlisi bibliogràfica del projecte hi ha una preocupació generalitzada entre associacions dels professionals de la Informació i Documentació i els teòrics en identificar quines són les competències clau del professional de la informació i comunicació.

El Catàleg de competències i perfils professionals de l'Àrea d'Informació i Documentació del CRAI es configura doncs, com una eina útil i de referència per a les noves biblioteques universitàries, i concretament al Servei de Biblioteques i Documentació de la UPC.

El valor afegit d'aquest producte es troba en l'anàlisi molt acurada de la bibliografia i en la definició de vint-i-quatre competències clau, així com la presentació dels comportaments assignats a cada nivell de desenvolupament d'acord amb les noves necessitats de la biblioteca universitària. També cal esmentar la importància d'oferir les fitxes dels perfils professionals en la que es pondera quin és el nivell mínim exigit de competència que pot servir de base per desenvolupar una política de recursos humans innovadora.

Respecte a les competències presentades, apuntar que s'han definit tenint en compte diferents factors crítics com són: la naturalesa de l'organització (competències genèriques), els requeriments transversals comuns a la majoria de professionals que hi treballen en aquest sector (competències professionals genèriques), els coneixements específics que són la base de la professió (competències professionals específiques), i els aspectes (valors) que s'han d'assumir com a propis.

Dels perfils professionals que es descriuen en el model teòric, s'ha de remarcar que l'aplicabilitat variarà en funció de l'organització. Tot i així, cal tenir molt present que l'informador formador i digital (TIC i multimèdia) es configuren com els nous agents crítics del servei en tant que contribueixen de manera molt directe a assolir les fites de la universitat i caldrà potenciar la figura del parabibliotecari.

La importància de la ponderació de les competències i la seva adequació a als perfils és bàsica, és el model que garanteix oferir serveis excel·lents. Per això cal apostar pel seu desenvolupament i treballar de manera constant. Aquest model però ha de ser prou flexible i per tant ha de ser objecte de revisions i actualitzacions sistemàtiques.

El Servei de Biblioteques i Documentació de la UPC durant l'any 2004 ha treballat en aquesta línia i ha aconseguit definir un catàleg de perfils de llocs de treball en els que s'introdueixen altres competències que les professionals. Aquest primer pas s'ha de considerar una aposta important per millorar i adequar el seu capital humà als nous escenaris que es dibuixen en aquest nou segle.

Com és que el Servei de Biblioteques i Documentació ha de dissenyar el nou pla estratègic hom considera adequat presentar possibles línies de treball com:

- Treballar, encara més, en la definició dels perfils basats en les competències.
- Establir un catàleg de competències per a totes les Biblioteques de la UPC en base al model marc i fer una ponderació unificada en funció dels perfils professionals existents.
- Elevar aquesta proposta al Servei de Personal i continuar desenvolupant accions concretes de formació, plans de carrera, etc. d'acord amb una política basada en la gestió per competències sense entrar en conflicte però amb la normativa d'obligat compliment en aquesta matèria de l'Administració Pública.

-
- Analitzar la viabilitat de desdoblar la figura del bibliotecari digital en bibliotecari TIC i bibliotecari multimèdia atesa la importància que hi juga en un entorn altament tecnificat i potenciar la figura del formador en els entorns educatius i col.laboratius com nou agent educador a la universitat.

Per últim destacar que aquest projecte continuar-se desenvolupant els perfils de la resta del personal del CRAI.

7. BIBLIOGRAFIA

Abram, S.K. Planning for the next wave of convergence. *Computers in libraries*. 2000. vol. 20. núm. 4. p. 46-53

Alles, M. *Gestión por competencias: el diccionario*. Buenos Aires: Granica, 2002.

Anglada, Ll. M. Les biblioteques universitàries: evolució, tendències i reptes de futur. *Bibliodoc: anuari de biblioteconomia, documentació i informació*. 1999. p. 53-62

Anglada, Ll. M. *Curs sobre planificació i gestió de biblioteques universitàries*. Barcelona: Organitzat pel SBD UPC, 2005

Ashcroft, L. Developing competencies, critical analysis and personal transferable skills in future information professionals. *Library review*. 2004. vol. 53. núm. 2. p. 82-88

Association des Professionnels de l'Information et de la Documentation
Référentiel des métiers-types des professionnels de l'information-documentation [en línia]. Édition mise en conformité avec l'Euroréférentiel I&D, Paris: ASID, 2001. [Consulta: 20.04.05] Disponible a :
<http://www.adbs.fr/uploads/ouvrages/1916_fr.pdf>

Association of Research Libraries. *Col·leccions i accés per a l'investigador del segle XXI: el canvi de funcions de les biblioteques de recerca: informe*. *ARL Bimonthly Report* [en línia], no. 225. 2002 [Consulta: 11.02.05]. Disponible a:
<<http://www.arl.org/newsltr/225/>> [Traduccions CBUC; 15]

Balagué, N. La Biblioteca universitaria, centro de recursos para el aprendizaje y la investigación, una aproximación al estado de la cuestión en España. A: *Jornadas Rebiun 2003* [en línia]: *Los centros para recursos del aprendizaje y la investigación en los procesos de innovación docente*. [S.I.]: Rebiun, 2003. [consulta 10.01.2005] Disponible a: <<http://biblioteca.uam.es/paginas/palma.html>>

Boone, M.D. Back in the USA: the cybrarian comes home. *Library Hi Tech*. 2001. vol. 19. núm. 2. p.186-190

Bouthillier, F. Les compétences en gestion de bibliothèques: une question de motivation ou de formation. *Argus*. 2001. vol. 30. núm. 3. p. 11-17

Boyatzis, R.E. *The competent manager a model for effective performance*. New York : John Wiley & Sons, cop. 1982

Bunn, R. Intellect inside: University of Hertfordshire LRC building analysis. *Building services journal*. 1998, January. p. 22-25.

Celestino, S. El Papel de los servicios de la biblioteca en els Espacio Europeo de Educacion Superior. A: *Jornadas la Calidad en las bibliotecas Aneca 2005* [en línea]: *Los centros para recursos del aprendizaje y la investigacion en los procesos de innovación docente*. Palma de Mallorca : ANECA, 2005 [consulta 10.03.2005] Disponible a: <http://www.aneca.es/actividades/docs/eventos/palma140105_celestino.ppt>

Charlton, J. ; Johnson, R. The Centre of Salisbury College: portrait of a library and open learning centre. *Library and Information Briefings*, 2001. vol.103 núm. jun. p.1-10

Chauvet, A. Quels indicateurs de la compétence?. *Bulletin des Bibliothèques de France* . 2001. vol. 46. núm. 3. p. 82-90

Cosandier, J.F. Vers une certification des professionnels I+D: le project DEDIDOC et le referentiel europeen des competences. *Arbido*. 1999. vol. 14. núm. 10. p. 6-9

Cowen, W. A. The Adsetts Centre: Sheffield Hallam University a case study of a multi-functional learning centre. *Liber Quarterly: the Journal of European Research Libraries*, 1999 vol. 9, núm. 1. p.39-57.

Consorti de Biblioteques de Barcelona. *El Procés d'introducció de la gestió per competències al Consorci de Biblioteques de Barcelona* Barcelona: el consorci, 2003.

Council of Europe. *New professional profiles and competencies for information professionals and knowledge workers operating in cultural industries and institutions: results of the consultation process*. Strasbourg: CE, 1999

Dirube, J. L. *Un modelo de gestión de competencias: lecciones aprendidas*. Barcelona: Gestión 2000, 2004.

European Council of Information Associations. *Relacion de eurocompetencias en información y documentación*. 2a. ed. Madrid : SEDIC, 2004

Fourie, I. Librarians and the claiming of new roles: how can we try to make a difference? *Aslib proceedings*. 2004. vol. 56. núm. 1. p. 62-74

Goleman, D. *La inteligencia emocional en la empresa*. Barcelona, Kairós, 2000

Gulati, A. ; Raina, R. Professional competencies among librarians and information professionals in the knowledge era. *World libraries*. 2000. vol.10, núm. 1/2. p. 11-18

Heaps, E. *Accés per a estudiants a distància [en línia]: informe del grup de treball d'SCONUL*. Londres: SCONUL, 2001. [Consulta: 21.01.05]. Disponible a: <<http://www.sconul.ac.uk/publications/publications.htm#2>> [Traduccions SBD UPC]

Hooghiemstra, T. Gestión integrada de recursos humanos. A: *Las Competencias: clave para una gestión integrada de los recursos humanos*. Bilbao: Deusto, 2000. p.17-46

Jornadas Rebiun (1a: 2003: Palma de Mallorca) : Los Centros de recursos para el aprendizaje y la investigación en los procesos de innovación docente. [en línia]. [S.I.]: REBIUN, 2003. [consulta: 10.01.2005] Disponible a: <<http://biblioteca.uam.es/paginas/palma.html>>

Jornadas Rebiun (2a: 2004: Bilbao) : Los Centros de recursos para el aprendizaje y la investigación en los procesos de innovación docente. [en línia]: nuevos espacios arquitectónicos para el apoyo a la innovación docente. [S.I.]: REBIUN, 2004. [consulta: 10.01.2005] Disponible a: <http://biblioteca.upc.es/rebiun/nova/jornadas/segundas_jornadas_rebiun/index.html>

Kriewall, G. Integration of academic support services into one facility through a construction project. *Community and Junior College Libraries*. 2000. vol. 9. núm. 2 p. 37-45

Lévy-Leboyer, C. *Gestión de las competencias: cómo analizarlas, cómo evaluarlas, cómo desarrollarlas*. Barcelona: Gestión 2000, 2003

Lynch, B. P.; Smith, K. R. The changing nature of work in academic libraries. *College & Research Libraries*. 2001. vol. 62. núm. 5. p. 407-420

Martin, D. Expertise and culture change: human resources strategy for our services. A. *Jornadas La Biblioteca universitaria en el siglo XXI*. Sevilla: Universidad de Sevilla, 2004. p. 1-7

Martin, D. Libraries and learning resources for the 21st century at the University of Hertfordshire. A. *Jornadas La Biblioteca universitaria en el siglo XXI*. Sevilla: Universidad de Sevilla, 2004. p. [8-16]

Martin, S.K. The changing role of the library director: fund-raising and the academic library. *Journal of academic librarianship*. 1998., vol. 24. núm. 1. p. 3-10

Martínez, D. El Centro de recursos para el aprendizaje e investigación: un modelo de la biblioteca del S. XXI. *Educación y biblioteca*. 2004. núm. 144. p. 98-108

Martínez, D. El Centre de Recursos per a l'Aprenentatge (CRA): un nou model de biblioteca universitària en l'era del coneixement". *Ítem*. 2003. núm. 35. p. 35-53

Mínguez, A. *Gestión de personas en la nueva economía*. Madrid : ESIC, 2002

Moscoso, P. La Nueva misión de las bibliotecas universitarias ante el Espacio Europeo de Enseñanza Superior. A: *Jornadas Rebiun (1a: 2003: Palma de Mallorca)* : Los Centros de recursos para el aprendizaje y la investigación en los procesos de innovación docente. [en línia]. [S.I.]: REBIUN, 2003. [consulta: 10.01.2005] Disponible a: <<http://biblioteca.uam.es/paginas/palma.html>>

McNeil, B. ; Giesecke, J. Core competences for libraries and library staff. A: *Staff development: a practical guide*. 3rd ed. 2001: ALA, 2001. p. 49-62

Mitchell, D. J. New partnerships: changing approaches to learner support. *COFHE Bulletin*, 2000. vol. 89, núm. spring. p. 6.

Nageswara, K. ; Babu, K.H. Role of librarian in Internet and World Wide Web environment. *Informing science*. 2001. vol. 4. núm. 1. p. 25-34

Naylor, R. J. Core competencies: what they are and how to use them. *Public libraries*. 2000. col. 39. núm. 2. p. 108-114

Nofsinger, M. Training and retraining reference professionals: core competence for the 21st century. *The reference librarian*. 1999. núm. 64. p. 9-19

Ochôa, P. ; Gaspar, L. Librarians as facilitators: a case study on team skills development. *Nord I&D Knowledge and change*. 2004 p. 85-91

Oldroyd, M. Staff development in academic libraries: present practice and future challenges. London: Library Association, 1996

Peet, N. Curriculum 2000: the role of ILT. *Learning Resources Journal*. 2000. vol. 16, núm. 1. p.17-19

Pinfield, S. The Changing role of subject librarians in academic libraries. *Journal of librarianship and information science*. 2001. vol. 33. núm. 1 p. 32-38

Propuesta de diseño de titulación y plan de estudios en Información y Documentación [en línia]. Barcelona: Facultat de Biblioteconomia i Documentació, 2004 [Consulta: 01.02.05] Disponible a: <<http://www.ub.es/biblio/>>

Quintanilla, J. ; Sánchez-Runde, C. ; Cardona, P. *Competencias de la dirección de personas: un análisis desde la alta dirección*. Madrid : Pearson, 2004.

Red de Bibliotecas Universitarias. *Competencias del bibliotecario digital* [en línia]. Ciudad Real: REBIUN, 2003. [Consulta: 20.02.05] Disponible a: <http://biblioteca.upc.es/Rebiun/nova/estrategico/fitxa_grup1_02.asp?id_grupo=11 >

Reference and Users Services Associations. Task Force on Professional Competencies. Competències professionals per als bibliotecaris dels serveis de referència i atenció a l'usuari. *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació* [en línia]. 2003. no. 11 [Consulta: 23.01.05] Disponible a:<<http://www.ub.es/bid/11rusa.htm>>

Revill, D. The Avril Robarts Learning Resource Centre: Liverpool John Moores University. *New Library World*, 1997. vol. 98, núm. 1138, 11 p.

Rodwell, J. Dinosaur ir dynamo? : the future for the subject specialist reference librarian. *New library world*. 2001. vol. 102. núm. 1160/1161. p. 48-52

Salvador, LI. Els recursos humans a les biblioteques públiques: gestió per competències. A: *9es Jornades Catalanes d'Informació i Documentació*. Barcelona : COBDC, 2004. p. 329-338

Salvador, LI. Perfils professionals i gestió per competències a les biblioteques públiques. *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació* [en línia]. 2003. no. 11 [Consulta: 23.01.05] Disponible a: <<http://www.ub.es/bid/11salvad.htm>>

Serra, M.E. ; Ceña, M. Las Competencias profesionales del bibliotecario-documentalista en el siglo XXI. A: *XV Jornadas de l'Asociación de Bibliotecarios y Bibliotecas de Arquitectura, Construcción y Urbanismo* [en línia]. Barcelona: la asociación, 2004. [Consulta: 23.01.05] Disponible a: <https://sbdocs.upc.es/Arxius/859_serra_competenciasprofesionales.pdf>

Sociedad Española de Documentación e Información Científica. Grupo de Trabajo de Certificación de Profesionales y Acreditación de Programas. *Relación de conocimientos y técnicas aplicables a las funciones de los profesionales de la información y la documentación*. Madrid: SEDIC, 2002

Society of College; National and University Libraries. *El Desenvolupament de centres de recursos per a l'aprenentatge pel futur* [en línia]. Londres: SCONUL, 1995. [Consulta: 21.01.05]. Disponible a: <<http://www.heestates.ac.uk/Partners/HEDQF/LRCs.htm>> [Traduccions CBUC; 2]

Special Libraries Association. *Competencies for Information Professionals of the 21st Century* [en línia]. Washington, D.C.: SLA. Rev. Ed. 2003. [consulta: 20.01.2005] Disponible a: <<http://www.sla.org/content/learn/comp2003/index.cfm>>

Spencer, L. i Spencer, S. M. *Competence at work, models for superior permormance*. John Wiley & Sons Inc., USA, 1993

Spring, M. One day all libraries will be like this. *Building*. 1997. núm. 21. p. 40-44

Tarvonen, S; Juntunen, A; Abrahamsson, M. New learning environments and libraries. *Signum*, 2000. vol. 33, no. 4. p. 95-98

Tejada, C. ; Rodríguez, L. Sistematizaciones de competencias de los profesionales de la información, valoración de la relación *Dedidoc* por los asociados de Sedic. *El Profesional de la información*. 2003. núm. 1. p. 10-17

TFPL. *Skills for knowledge management [en línia]: a briefing paper*. London : TFPL, 1999. [Consulta: 15.01.05] Disponible a: <http://www.lic.gov.uk/publications/executivessummaries/kmskills.htm>

Universitat Politècnica de Catalunya. Àrea de Personal. *Manual de perfils dels llocs de treball dels PAS de la UPC*. Barcelona: UPC, 2003

Universitat Politècnica de Catalunya. Servei de Biblioteques i Documentació.
Perfils del llocs de treball de Servei de Biblioteques i Documentació de la UPC.
Barcelona: UPC, 2003

Webb, S. *Personal development in the information and library profession.* 3rd ed.
London: Europa Publications., 2003

Winston, M.D.; Dunkley, L. Leadership competencies for academic librarians: the importance of development and fund-raising. *College and research libraries.* 2002. vol 63. núm. 2. p. 171-182

8. ANNEXES

8.1. ANNEX 1. COMPETÈNCIES PER BIBLIOTECARIS ESPECIALITZATS

SLA

Competències professionals	
	Administració d'organitzacions informatives
	Administració de recursos informatius
	Administració de serveis informatius
	Aplicació de tecnologies i eines informatives
Competències personals	
	Busca reptes i capitalitza oportunitats
	Té una perspectiva àmplia
	Comunica eficientment
	Presenta idees clarament; negocia confiada i persuasivament
	Crea esquemes de col·laboració i aliances
	Construeix un ambient de respecte i confiança mútua; respecta i valora la diversitat
	Utilitza l'enfocament de treball en equip; reconeix el balanç de col·laborar, liderar i seguir
	Assumeix riscos controlats, mostra coratge i tenacitat quan es troba amb elements d'oposició
	Sap que és el més important
	Demostra planificació en la seva carrera professional
	Pensa amb innovació i de manera creativa; busca oportunitats nova i reinventa
	Reconeix el valor de les xarxes professionals i la planificació de la seva carrera personal
	Sap valorar el treball, la família i les obligacions comunitàries
	Manté flexibilitat i actitud positiva en temps de canvi continu
	Celebra les fites aconseguides pròpies i alienes
Competències bàsiques	
	Entén el valor de desenvolupar i compartir el seu coneixement
	Ètica professional

8.2. ANNEX 2. RECOMANACIONS DEL CONSELL D'EUROPA SOBRE PERFILS PROFESSIONALS DE LA INFORMACIÓ

Competències professionals	
	Coneixement de les TIC
	Coneixement dels llenguatges d'interrogació, les bases de dades i els sistemes de recerca
	Coneixement del funcionament de l'economia de la informació
	Coneixement del mercat i de les necessitats i exigències dels diferents grups d'usuaris i professionals
	Experiència en màrqueting, distribució i transferència de la informació
	Nivell elevat de comprensió de la llengua anglesa
Competències i aptituds personals	
	Capacitat analítica
	Capacitat de síntesi
	Flexibilitat
	Aptitud metodològiques
	Creativitat
	Aptituds per la comunicació
	Treball en equip
	Habilitats informàtiques per adaptar-se a les noves tecnologies
	Voluntat d'aprenentatge continu
Nous perfils professionals	
	Disseny i tecnologia
	Disseny de productes digitals i multimèdia
	Disseny d'animació per ordinador / mitjans audiovisuals
	Disseny d'imatge i so
	Edició de pel·lícules i vídeo
	Desenvolupament de programari
	Gestió i tecnologia
	Responsable de l'administració i coordinació de recursos implicats en la producció multimèdia
	Productor executiu
	Expert legal en productes multimèdia
	Analista de sistemes
	Economista de la informació
	Contingut i tecnologia
	Creador de continguts de productes multimèdia
	Creador de productes multimèdia
	Coordinador de continguts
	Editor de productes on-line/cd-rom
	Distribució i tecnologia
	Gestor de màrqueting de la producció electrònica i digital
	"Information broker / multimedia bookseller"
	"Information broker / bibliotecari multimèdia"
	Webmaster
	Arxiver/documentalista de productes electrònics
	Tele-tutor

8.3. ANNEX 3. RELACIÓ D'EUROCOMPETÈNCIES EN INFORMACIÓ I DOCUMENTACIÓ.

ECIA

Coneixements específics de la IDOC	
Grup I Informació	
	I. 01. Interacció amb els usuaris i clients
	I.02. Coneixement de l'entorn professional de la IDOC
	I.03. Coneixement del marc jurídic i administratiu europeu de la gestió de la informació
	I.04. Gestió dels continguts i coneixements
	I.05. Identificació i validació de fonts d'informació
	I.06. Anàlisi i representació de la informació
	I.07. Recerca de la informació
	I.08. Organització i emmagatzematge de la informació
	I.09. Gestió de les col·leccions i de les fonts d'informació
	I.10. Tractament físic dels materials
	I.11. Ordenació i equipaments
	I.12. Disseny de productes i serveis
Grup T Tecnologies	
	T.01. Disseny informàtic de sistemes d'informació documental
	T.02. Desenvolupament d'aplicacions informàtiques
	T.03. Tècniques de producció i edició
	T.04. Tecnologies d'Internet
	T.05. Tecnologies de la Informació i Comunicació
Grup C Comunicació	
	C.01. Comunicació oral
	C.02. Comunicació escrita
	C.03. Comunicació audiovisual
	C.04. Comunicació a través de la informàtica
	C.05. Pràctica d'una llengua estrangera
	C.06. Comunicació interpersonal
	C.07. Comunicació institucional
Grup M Gestió	
	M.01. Gestió global de la informació
	M.02. Màrqueting
	M.03. Tècniques comercials
	M.04. Gestió del pressupost
	M.05. Gestió de projectes i planificació
	M.06. Diagnosi i avaluació
	M.07. Gestió de recursos humans
	M.08. Formació i activitats pedagògiques
Grup S Altres coneixements aplicats a la IDOC	
	S.30 Tots els coneixements útils per a la gestió de la informació

Aptituds	
A Relacions	
	A.01. Autonomia
	A.02. (Capacitat d') Adaptació
	A.03. Disponibilitat
	A.04. Empatia
	A.05. (Esperit d') Equip
	A.06. (Aptitud per la) Negociació
	A.07. (Sentit) Pedagògic
B Cercar	
	1. Curiositat intel·lectual
C Analitzar	
	1. (Esperit d') Anàlisi
	2. (Esperit) Crític
	3. (Esperit de) Síntesi
D Dirigir	
	1. Perserverància
	2. Rigor
F Organitzar	
	1, Facultat d'adaptació
	2. (Sentit de l') Anticipació
	3. (Esperit de) Decisió
	4. (Esperit d') Iniciativa
	5. (Sentit) de l'Organització

8.4. ANNEX 4. HABILITATS PER A LA GESTIÓ DEL CONEIXEMENT.

TFPL

Competències bàsiques	
	Educació professional i tècnica
	Formació i desenvolupament professional
	Sector de negoci
	Experiència en el treball
Habilitats de supervivència	
	Comunicació
	Treball en equip
	Negociació
	Persuasió
	Facilitador
	Coaching
	Mentoring
	Comprensió
	Procés de negociació
Habilitats específiques	
	Anàlisi i identificació de processos de negociació
	Comprensió i coneixement dels processos de negociació
	Comprensió del valor , context i dinàmica del coneixement i la informació
	Identificació, creació, manteniment i explotació del valor del coneixement
	Mapes de coneixement i taxonomies
	Gestió del canvi
	Influència de les TIC per crear gestors del coneixement
	Comprensió del suport i facilitació de treball en grup
	Gestió de projectes
	Arquitectura i estructuració de la informació
	Gestió i fluxes de treball de la gestió documental
	Comprensió dels principis de la gestió de la informació
	Comprensió de les oportunitats tecnològiques