



PLA DOCENT – GRUP SEMIPRESENCIAL

Dades generals de l'assignatura

Codi de l'assignatura: 365927

Curs acadèmic: 2021-2022

Coordinació: Carina Rey Martín

Departament: Biblioteconomia, Documentació i Comunicació Audiovisual

Crèdits: 3

Programa únic: S

Hores estimades de dedicació a l'assignatura

Factor hores / ECTS	25
Hores presencials	8
Hores de treball dirigit	42
Hores d'aprenentatge autònom	25
Hores totals de treball de l'alumnat	75



Treball presencial

Tipus d'activitat formativa	Hores
Teoricopràctica	6
Pràctiques orals comunicatives	2
Pràctiques amb documents	0
Total	8

Recomanacions

No n'hi ha.

Competències

- Capacitat per aplicar els coneixements a la feina o ocupació d'una manera professional i per desenvolupar determinades competències que permetin l'elaboració i defensa d'arguments i la resolució de problemes dins de l'àrea d'estudi.
- Capacitat per adquirir, comprendre i actualitzar coneixements sobre els diferents entorns, sistemes i unitats d'informació i sobre els processos que els són propis.
- Capacitat per identificar, tot aplicant indicadors d'avaluació, els punts forts i febles d'una organització, d'un servei o d'un producte d'informació, i elaborar propostes de millora.
- Compromís ètic (capacitat crítica i autocrítica, i capacitat de mostrar actituds coherents amb les concepcions ètiques i deontològiques).





- Capacitat d'aprenentatge i responsabilitat (capacitat d'anàlisi, de síntesi, de visions globals i d'aplicació dels coneixements a la pràctica / capacitat de prendre decisions i d'adaptació a noves situacions).
- Treball en equip (capacitat de col·laborar amb els altres i de contribuir a un projecte comú / capacitat de col·laborar en equips interdisciplinaris i en equips multiculturals).
- Sostenibilitat (capacitat de valorar l'impacte social i mediambiental d'actuacions en el seu àmbit, i capacitat de manifestar visions integrades i sistèmiques)

Objectius d'aprenentatge de l'assignatura

Referits a coneixements

- Conèixer els principis teòrics i metodològics de la planificació, organització i avaluació d'unitats i serveis d'informació i documentació.
- Comprendre la cultura organitzativa de la institució i adaptar-s'hi, seleccionar estratègies de gestió adequades i ajustades als recursos disponibles tot afavorint bones pràctiques de comunicació en l'equip.

Referits a habilitats

- Diagnosticar i identificar els factors que condicionen l'avaluació d'unitats, serveis i productes d'informació, aplicar indicadors d'avaluació i formular propostes de millora en el marc de la gestió de la qualitat.
- Intervenir en l'establiment de polítiques, criteris i procediments normalitzats per a la creació, el tractament i l'avaluació de la documentació interna d'una organització.

Blocs temàtics de l'assignatura

1. Principis i conceptes d'avaluació i de qualitat

- 1.1. Conceptes
- 1.2. Motivacions





1.3. Abast

2. El procés i els resultats de l'avaluació a les unitats d'informació

2.1. Establiment dels objectius de l'avaluació

2.2. Tècniques de recollida de dades

2.3. Els indicadors. Concepte i característiques. Tipus d'indicadors. Norma ISO 11620 d'indicadors de rendiment bibliotecari

2.4. Anàlisi i interpretació dels indicadors

2.5. Aplicacions pràctiques per a la presa de decisions. El quadre de comandament. El pla de millora

3. La qualitat en els serveis: concepte i planificació

3.1. La carta de serveis: acords per proveir serveis i elements de la norma UNE 92300

3.2. La percepció dels usuaris i dels treballadors. Gestió de les queixes i dels suggeriments

3.3. Els models i normes de referència, i els instruments en la gestió de qualitat: norma ISO I EFQM

Metodologia i organització general de l'assignatura

L'alumnat disposa de material de lectura, activitats pensades per treballar amb el material, activitats i eines d'avaluació i autoavaluació, fòrums de dubtes, i altres instruments de treball i de comunicació, amb els companys i amb el professorat. Cada unitat temàtica disposa d'una guia de treball que explica els objectius, el material disponible i la manera de treballar els conceptes i competències de la unitat, com també d'un cronograma de treball orientatiu.





L'alumnat ha d'assistir a 8 hores de sessions presencials, que inclouen un mínim de dues hores de tutoria de seguiment i un mínim de dues hores d'avaluació final, en el període establert al calendari de sessions presencials de l'assignatura.

Les sessions presencials seran de diversos tipus, alguns exemples en són: elaboració i correcció de pràctiques, treball en grup, visites a centres, presentacions orals, conferències de convidats, seminaris, proves d'avaluació...

Les sessions presencials es complementen amb l'orientació i la resolució de dubtes a través dels fòrums de dubtes del campus (un de general i un per a cada unitat temàtica) i les tutories acadèmiques que podeu demanar al professorat en el seu horari d'atenció a l'alumne durant tot el semestre.

Aquesta metodologia pot patir modificacions en funció de l'evolució de la situació d'excepcionalitat provocada per la COVID-19.

Avaluació acreditativa dels aprenentatges de l'assignatura

Avaluació continuada

Els elements d'avaluació són els següents:

- Dos treballs, preferentment col·laboratius, que consisteixen en exercicis o supòsits pràctics. Cadascun tenen un valor de 35% de la nota final. El primer s'ha de lliurar la darrera quinzena de març i el segon la segona quinzena d'abril.
- Un treball individual que representa el 30% de la nota final i que consisteix en un exercici o supòsit pràctic. S'ha de lliurar la darrera setmana de maig.

Reavaluació

Si la mitjana ponderada de les tres pràctiques és inferior a 5, però igual o superior a 4, es pot optar a la reavaluació. En la reavaluació s'ha d'obtenir una qualificació mínima de 5 sobre 10.





Avaluació única

La sol·licitud per acollir-se a l'avaluació única s'ha de lliurar a la secretaria del centre, si escau, durant els vint primers dies naturals a comptar de l'inici del semestre o de la data en què s'hagi fet efectiva la matrícula o ampliació, si és posterior a l'inici del semestre.

Consisteix en un examen teoricopràctic (100% de la nota final) el dia que s'indica al calendari d'avaluacions de la Facultat. Reavaluable.

Reavaluació

L'examen és reavaluable i la qualificació és inferior a 5, però igual o superior a 4.

Aquest sistema d'avaluació pot patir modificacions en funció de l'evolució de la situació d'excepcionalitat provocada per la COVID-19.

Fonts d'informació bàsiques de l'assignatura

Llibre

Balagué, Núria; Saarti, Jarmo. *Gestión de la calidad en la biblioteca: diseña un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001*. Barcelona: Editorial UOC, 2014. 148 p. ISBN 978-84-9064-105-7.

[Catàleg UB](#) ⇨

Dugan, Robert E.; Hernon, Peter; Nitecki, Danuta A. *Viewing library metrics from different perspectives: inputs, outputs, and outcomes*. Santa Barbara, Calif.: Libraries Unlimited, cop. 2009. XV, 346 p. ISBN 978-1-59158-665-4.

[Catàleg UB](#) ⇨

FESABID. *El valor económico y social de los Servicios de información: bibliotecas: informe de resultados*. José Antonio Gómez Yáñez, coord. Madrid: FESABID, 2014. 112 p. Accés lliure: <<http://www.fesabid.org/sites/default/files/repositorio/fesabid-valor-economico-social-servicios-informacion-bibliotecas.pdf>>. [Consulta: 6 de juny de 2017].

González, Luis (coord.). *Bibliotecas escolares ¿entre interrogantes?: herramienta de autoevaluación: preguntas e indicadores para mejorar la biblioteca*. Madrid: Ministerio de Educación: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2011. 146 p. ISBN 978-84-89384842.

[Catàleg UB](#) ⇨

[Accés lliure](#) ⇨





Mano González, Marta de la (coord.). *Nuevos instrumentos para la evaluación de bibliotecas: la normativa internacional ISO*. Madrid: AENOR, 2014. 211 p. ISBN 978-84-81438451.

[Catàleg UB](#) ↗

Markless, Sharon; Streatfield, David. *Evaluating the impact of your library*. London: Facet, 2013. XXIII, 253 p. ISBN 978-1-85604-812-5.

[Catàleg UB](#) ↗

Mathews, Joseph R. *The evaluation and measurement of library services*. Westport, Conn.: Libraries Unlimited, 2007. XX, 372 p. ISBN 978-1-59158-532-9.

[Catàleg UB](#) ↗

Article

Poll, R.; Boekhorst, P. "Medición de la calidad: medición del rendimiento en las bibliotecas". *Boletín de la ANABAD*, v. 59, n.º 3 (2009), p. 17-260.

[Catàleg UB](#)