



PLA DOCENT – GRUP SEMIPRESENCIAL

Dades generals de l'assignatura

Nom de l'assignatura: Avaluació i Qualitat

Codi de l'assignatura: 360051

Curs acadèmic: 2020-2021

Coordinació: AURORA VALL CASAS

Departament: Dept. Biblioteconomia, Documentació i Comunicació Audiovisual

Crèdits: 9

Hores estimades de dedicació a l'assignatura

Factor hores / ECTS	25
Hores presencials	24
Hores de treball dirigit	126
Hores d'aprenentatge autònom	75
Hores totals de treball de l'alumnat	225

Treball presencial

Tipus d'activitat formativa	Hores
Teoricopràctica	14
Seminari	2
Visita/sortida de camp	8
Total	24





Recomanacions

Per poder cursar aquesta assignatura és recomanable haver cursat Mètodes i Tècniques de Planificació.

Competències

Transversals comunes de la UB

- Capacitat creativa i emprenedora (capacitat de formular, dissenyar i gestionar projectes / capacitat de cercar i integrar nous coneixements i actituds).
- 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).
- Compromís ètic (capacitat crítica i autocrítica / capacitat de mostrar actituds coherents amb les concepcions ètiques i deontològiques).

Específiques de la titulació

- Capacitat d'aplicar les tècniques de planificació per controlar i optimitzar de manera permanent els recursos de l'organització o el servei, i com s'usen, i les tècniques de gestió de projectes per portar a bon terme un projecte tècnic amb previsió i control dels costos, el desenvolupament en el temps i els recursos humans invertits.
- Capacitat d'identificar els punts forts i febles d'una organització, d'un producte o d'un servei, com també d'establir i utilitzar indicadors, i elaborar solucions per millorar la qualitat.





- Capacitat d'analitzar l'entorn de les unitats i els serveis d'informació, les necessitats dels usuaris i les habilitats en l'obtenció i la interpretació de dades sobre els processos de generació, de transferència i d'ús de la informació.

Objectius d'aprenentatge de l'assignatura

Referits a coneixements

- Diagnosticar i identificar els factors que condicionen l'avaluació d'unitats, serveis i productes d'informació.
- Comprendre els principis i les tècniques de gestió de la qualitat.
- Establir un sistema bàsic de gestió de la qualitat en unitats, serveis i productes d'informació.
- Formular propostes de millora que tinguin en consideració els recursos disponibles en l'organització o el projecte.
- Aplicar les nocions d'avaluació i de qualitat a l'itinerari curricular propi.

Referits a habilitats, destreses

- Establir i aplicar indicadors del rendiment i de l'impacte.
- Capacitat comunicativa oral (capacitat de comprendre i expressar-se oralment, domini del llenguatge especialitzat i capacitat de buscar, usar i integrar la informació).

Blocs temàtics de l'assignatura

1. Avaluació de recursos, processos, serveis i productes d'informació

- 1.1. El concepte d'avaluació
- 1.2. Motivacions de l'avaluació





1.3. Abast i tipus d'avaluació

2. El procés d'avaluació a les unitats d'informació

2.1. Establiment dels objectius de l'avaluació. Determinació dels criteris

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. Altres normes i recomanacions

2.4. Anàlisi i interpretació dels indicadors

3. Els resultats de l'avaluació a les unitats d'informació

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

3.2. Presentació i difusió dels resultats de l'avaluació

4. La qualitat en els serveis: concepte i planificació

4.1. El concepte de *qualitat*: del món de la producció al món dels serveis

4.2. Els principis de gestió de la qualitat total

4.3. La recepció de la cultura de la qualitat en els serveis i unitats d'informació

4.4. Planificació i elements del sistema de qualitat

4.5. Processos i procediments. Mapa de processos. Normalització i documentació en els sistemes de qualitat

4.6. Els instruments de la qualitat. El *benchmarking*

5. Els compromisos de qualitat a les unitats d'informació

5.1. Sistemes de qualitat i compromisos amb l'usuari: anàlisi de resultats i de la retroacció





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

92300:2008

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

6. Models i normes de referència i instruments en la gestió de qualitat

6.1. Models i normes de referència en la gestió de qualitat: panorama a les unitats d'informació. La certificació de la qualitat

6.2. La norma ISO 9001

6.3. El model EFQM

6.4. El model Libqual

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 24 hores de sessions presencials, que inclouen un mínim de dues hores de tutoria de seguiment i un mínim d'una hora 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.

Avaluació acreditativa dels aprenentatges de l'assignatura

Avaluació continuada

Per als **6 crèdits teoricopràctics**, els elements d'avaluació són els següents:

- tres exercicis pràctics individuals i obligatoris (60 %) que s'hauran de lliurar la tercera setmana de març, d'abril i de maig.
- presentació pública d'un dels exercicis pràctics (10%)
- aportacions als fòrums i debats en línia (20 %).

Per aprovar l'assignatura és indispensable haver superat (5 sobre 10) l'examen d'avaluació continuada i assolir una mitjana de 5 sobre 10 en el conjunt dels tres exercicis i de la presentació, tot i que no cal aprovar-los tots i cada un. Els exercicis no lliurats es qualifiquen amb un zero.

En cas que l'alumne no entregui l'examen final obtindrà la qualificació de no presentat.

Per als **3 crèdits de preparació al Pràcticum**, els elements d'avaluació són la participació activa en visites, xerrades, seminaris i fòrums, i l'elaboració de materials d'anàlisi i reflexió.

Per superar aquests 3 crèdits cal participar, com a mínim, en una visita i/o una xerrada programada al llarg del semestre; realitzar les activitats que es vagin proposant (en forma de participació al fòrum o d'elaboració de documents breus de caràcter reflexiu), i lliurar un informe d'autoavaluació en la data de tancament de l'avaluació continuada i de l'avaluació única

La qualificació d'aquests tres crèdits representa un 10% de la nota final.

Per superar l'assignatura s'han d'haver aprovat tant els crèdits teoricopràctics com els crèdits de preparació al Pràcticum amb una nota igual o superior a 5 sobre 10 per a cada part. Si no se superen totes dues parts, se suspèn l'assignatura.





La qualificació final és de no presentat quan l'estudiant hagi lliurat i aprovat només una de les dues parts.

Revaluació avaluació continuada

Per als 6 crèdits teoricopràctics, es pot reavaluar l'examen en les condicions que especifiqui la normativa de la Facultat. Consisteix en un examen nou que inclou tot el temari de l'assignatura que es duu a terme seguint el calendari fixat pel centre. Els tres exercicis individuals no són reavaluables.

Per als crèdits de preparació al Pràcticum, es pot optar a la revaluació de qualsevol dels documents que s'han de lliurar.

Avaluació única

Per als 6 crèdits teoricopràctics, consisteix en un únic examen amb un valor del 90% de la qualificació total que es realitza el dia de l'avaluació única que s'indica al calendari d'avaluacions de la Facultat.

Per als crèdits de preparació al Pràcticum o crèdits de pràctiques, els requisits són els mateixos que per a l'avaluació continuada

Per superar l'assignatura s'han d'haver aprovat tant els crèdits teoricopràctics com els crèdits de preparació al Pràcticum amb una nota igual o superior a 5 sobre 10 per a cada part. La qualificació final és de no presentat quan l'estudiant hagi aprovat l'examen corresponent als 6 crèdits teoricopràctics però hagi suspès la part dels crèdits de preparació al Pràcticum.

La sol·licitud per acollir-se a l'avaluació única s'ha de lliurar a Secretaria, si escau, durant els 20 primers dies naturals des de l'inici del semestre, o durant els 20 primers dies naturals a comptar de la data en què s'hagi fet efectiva la matrícula o l'ampliació, si és posterior a l'inici del semestre.

Revaluació de l'avaluació única

Per als 6 crèdits teoricopràctics, es pot reavaluar l'examen en les condicions que especifiqui la normativa de la Facultat. Consisteix en un examen nou que inclou tot el temari de l'assignatura que es duu a terme seguint el calendari fixat pel centre. Per als crèdits de preparació al Pràcticum, es





podrà optar a la reavaluació sempre que s'hagi complert el requisit d'assistència i participació obligatòria a les activitats programades.

Fons d'informació bàsiques de l'assignatura

Llibre

Balagué, Núria; Saarti, Jarmo. *Gestión de la calidad en la biblioteca: diseño 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.: LibrariesUnlimited, 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.

Accéslliure: <<http://www.fesabid.org/sites/default/files/repositorio/fesabid-valor-economico-social-servicios-informacion-bibliotecas.pdf>>.

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](#) ⇨

[Accéslliure](#) ⇨

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.





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

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

Pinto, Maria; Balagué, Núria; Anglada, Lluís. "Evaluación y calidad en las bibliotecas universitarias: experiencias españolas entre 1994-2006". *Revista Española de Documentación Científica*, v. 30, n.º 3 (2007), p. 364-383.

[Catàleg UB](#) ⇨

[Accéslliure](#) ⇨

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](#) ⇨

