

MÀSTER EN GESTIÓ DE CONTINGUTS DIGITALS

INFORME DE SEGUIMENT DEL CURS ACADÈMIC 2012-2013

Informe elaborat per: *Dr. Miquel Térmens Graells,
coordinador del màster (13 de març de 2014).*

Informe revisat per: *Comissió de Qualitat de la
Facultat de Biblioteconomia i Documentació
(14 de març de 2014).*

Informe aprovat per: *Comissió Acadèmica de
la Facultat de Biblioteconomia i Documentació
(19 de març de 2014).*

Sumari

1. PRESENTACIÓ	3
1.1. Fitxa identificativa de l'ensenyament	4
1.2. Tractament de les recomanacions dutes a terme per agències d'avaluació externes.	5
2. INFORMACIÓ PUBLICADA	7
2.1. Al web del centre	7
2.2. Al web de l'ensenyament	8
2.3. Seguiment i actualització de la informació publicada	10
3. ANÀLISI VALORATIVA DE L'ENSENYAMENT	11
3.1. Dades sobre l'accés i matrícula	12
3.2. Orientació a l'estudiant	15
3.3. Planificació i gestió docent	16
3.4. Pràctiques externes	25
3.5. Mobilitat internacional	27
3.6. Treball final de màster	28
3.7. Professorat	28
3.8. Gestió dels recursos materials i serveis	29
3.9. Resultats	31
3.9.1. Queixes, reclamacions i suggeriments	31
3.9.2. Satisfacció de l'alumnat amb l'acció docent i la planificació d'assignatures	32
3.9.3. Rendiment acadèmic.....	34
4. PROPOSTES DE MILLORA	39
4.1. Disseny, implementació i seguiment de les accions de millora	39
4.2. Propostes de millora que es deriven de la valoració que es fa del desplegament de la titulació, incloent-hi totes les propostes de modificació i pla de seguiment.	39
4.3. Seguiment de les accions de millora del curs 09/10, 10/11 i 11/12	42
5. EL SISTEMA D'ASSEGURAMENT INTERN DE LA QUALITAT (SAIQU) COM A EINA PER AL SEGUIMENT DE LES TITULACIONS DEL CENTRE	43

DESPLEGAMENT I SEGUIMENT DE LES TITULACIONS OFICIALS A LA UB

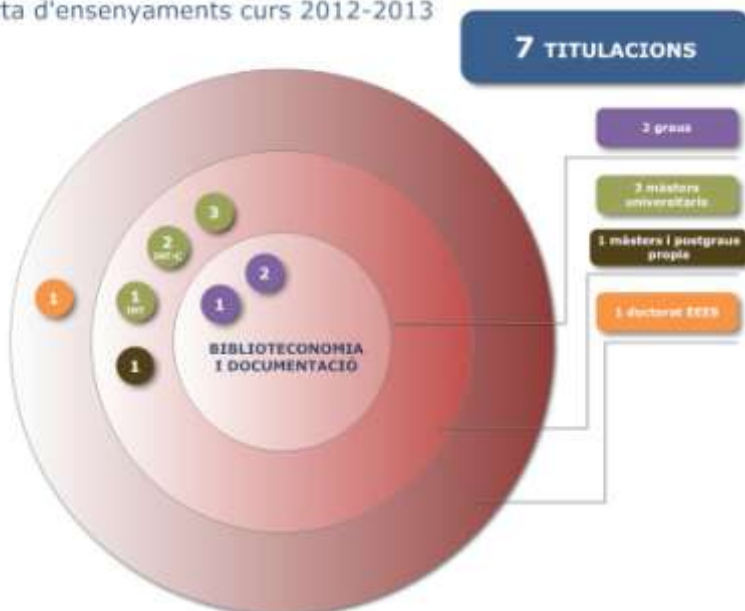
1. PRESENTACIÓ

El Màster en Gestió de Continguts Digitals està coordinat per la Facultat de Biblioteconomia i Documentació de la Universitat de Barcelona i hi participen un total de dues universitats: la Universitat de Barcelona i la Universitat Pompeu Fabra. En aquesta facultat al curs 2012- 2013 s'imparteixen altres 3 màsters universitaris, tal i com es mostra a la taula següent:

Taula 1. Altres màsters impartits a la Facultat de Biblioteconomia i Documentació de la Universitat de Barcelona

Ensenyament	Caràcter
Màster universitari de Biblioteca Escolar i Promoció de la Lectura	Màster interuniversitari UAB-UB
Màster universitari de Biblioteques i Col·leccions Patrimonials	Màster universitari
Màster propi de Gestió Documental i Informació a les Empreses	Màster propi

FACULTAT DE BIBLIOTECONOMIA I DOCUMENTACIÓ
Oferta d'ensenyaments curs 2012-2013



1.1. Fitxa identificativa de l'ensenyament

Nom de l'ensenyament	Gestió de continguts digitals
Curs acadèmic	2012-2013
Any en que es va començar a impartir l'ensenyament	2012
Màster interuniversitari	SI
Crèdits ECTS	90
Oferta de places	35
Estudiants nou accés	24
Total matriculats	48

Objectius de la titulació

La missió d'aquest màster és formar professionals especialitzats en dissenyar, implementar, gestionar i avaluar productes i serveis relacionats amb els continguts digitals de les empreses i les institucions. Aquests professionals seran arquitectes de la informació, capaços de:

- Analitzar i avaluar les necessitats d'informació i documentació per a la creació de productes i serveis digitals en l'entorn web.
- Aplicar una metodologia de treball per al disseny i la planificació de productes i serveis digitals.
- Conèixer i utilitzar les aplicacions informàtiques necessàries per a la creació i desenvolupament de productes i serveis digitals.
- Establir i aplicar criteris i indicadors per a l'avaluació de productes i serveis digitals.

L'anàlisi del mercat laboral actual permet constatar la necessitat d'especialistes en el disseny i l'organització de portals d'Internet, l'organització d'intranets, la creació de productes editorials, l'organització de biblioteques i fons d'arxius digitals, etc. La gestió de continguts digitals és, doncs, una àrea emergent d'inserció laboral, tant en el sector privat com en el públic, per als professionals de la biblioteconomia i la documentació. També és una especialització cada vegada més necessària per als professionals que ocupen llocs de treball més tradicionals, ja que l'organització i la publicació de continguts a Internet ha esdevingut una de les seves tasques habituals.

1.2. Tractament de les recomanacions dutes a terme per agències d'avaluació externes.

Data del document oficial d'ANECA/AQU: 24/07/2012

Recomanació	Accions dutes a terme
1. Acceso y admisión de estudiantes. Se recomienda a la titulación que complete la información explicitando los órganos o servicios responsables (por ejemplo aportando una referencia a la normativa de la UB donde se describe la composición y funciones de la Comisión de admisión).	Result durant el procés d'al·legacions.
2. Descripciones de materias. La modificación del perfil de competencias no ha comportado una revisión en los resultados de aprendizaje de cada materia, lo que ha generado algún desajuste.	Result, en part, durant el procés d'al·legacions. A la matèria <i>Gestión técnica de contenidos digitales</i> se li ha afegit el següent resultat d'aprenentatge: Saber avaluar la qualitat obtinguda en un projecte de digitalització. Vegeu l'apartat 3.3.
3. Descripciones de materias. Se sugiere la revisión de la descripción de algunas actividades formativas que resultan algo confusas (por ejemplo: "Teórico-práctico", o "Prácticas ordenador").	Aquestes denominacions d'activitats són les reglamentades per la UB per a tots els seus ensenyaments i és així com es codifica en les aplicacions informàtiques internes. No està en mans d'aquest màster fer canvis en aquestes denominacions.
4. Descripciones de materias. Los sistemas de evaluación aportados en todas las materias (a excepción de las prácticas externas y el TFM) son los mismos, con la misma ponderación. Además, se abre la posibilidad que la mayoría de sistemas ponderen un 0%, lo que no permite valorar adecuadamente su adecuación a los contenidos de las materias.	Result, en part, durant el procés d'al·legacions. A la Taula 6 del present informe es presenta una millor descripció dels sistemes d'avaluació realment utilitzats en cada assignatura. Als plans docents es detallen exactament els elements i criteris d'avaluació per al coneixement dels estudiants. S'adequarà del tot la descripció d'aquests sistemes a la següent modificació de la memòria de verificació.

Recomanació	Accions dutes a terme
<p>5. <i>Resultados previstos. Se valora positivamente la justificación de los resultados previstos, en referencia a sus valores cuantitativos, si bien es recomendable aportar los datos de las tasas exigidas de las últimas ediciones del máster, de cara a fortalecer la justificación.</i></p>	<p>No es disposa d'aquesta informació per a edicions anteriors del pla d'estudis extingit. Tanmateix ja s'estan recollint i es faran constar a la següent modificació de la memòria de verificació.</p>
<p>6. <i>Resultados previstos. Se recomienda a la titulación actualizar la referencia al mecanismo para obtener resultados de inserción laboral, ya que las titulaciones de máster en la actualidad no forman parte de la encuesta coordinada por AQU Catalunya.</i></p>	<p>Actualment encara no es disposa de cap mecanisme per obtenir els resultats de la inserció laboral. Es treballarà conjuntament amb la universitat per trobar-hi una solució.</p>
<p>7. <i>Resultados previstos. Se recomienda corregir las referencias al "trabajo de fin de carrera", pues se trata de estudios de máster.</i></p>	<p>Result durant el procés d'al·legacions.</p>

2. INFORMACIÓ PUBLICADA

2.1. Al web del centre

El centre publica en el seu web (<http://www.ub.edu/biblio/>) tota la informació de caràcter bàsic relacionada amb el desenvolupament operatiu del programa formatiu conjuntament amb els indicadors relacionats. Aquesta informació segueix els criteris generals d'estructura i continguts unificats per a totes les titulacions de la UB.

La informació pública s'ha estructurat segons els grups d'interès a qui va dirigida:

- Futurs estudiants: informació descriptiva general, breu i sintètica, amb referents per poder demanar més informació.

<http://www.ub.edu/biblio/masters/masters.html>

- Alumnes de nou accés: informació puntual que necessiten per iniciar el procés de matrícula i les classes (en els períodes corresponents a preinscripció, matrícula i inici de classes))

<http://www.ub.edu/biblio/master-de-gestio-de-continguts-digitalis/presentacio-2.html>

Des de la pàgina de Futurs estudiants, des del menú principal d'entrada per a col·lectius i des de la pàgina principal de la Facultat, s'accedeix a la pàgina de cadascun dels ensenyaments, en la qual es facilita tota la informació que els alumnes de nou accés necessiten sota l'epígraf "Informació d'accés i matrícula". En períodes de preinscripció i matriculació es facilita de forma destacada la informació necessària per dur a terme aquests processos a la pàgina principal de la Facultat.

- Alumnes de l'ensenyament: informació més pràctica per al seguiment diari dels estudis i sobre tots els tràmits que puguin necessitar. (mobilitat, pràctiques externes...)

<http://www.ub.edu/biblio/master-de-gestio-de-continguts-digitalis/presentacio-2.html>

- Societat: informació adreçada a empreses i institucions d'àmbit acadèmic i professional i altres organismes i/o persones.

<http://www.ub.edu/biblio/institucions-i-empreses.html>

També es pot trobar informació important per a la societat distribuïda en diferents epígrafs de la pàgina principal del web de la Facultat (lloguer d'espais, recerca, publicacions, ensenyaments...) (<http://www.ub.edu/biblio/>).

- Professorat: informació de contacte (adreça de correu electrònic, tel., despatx...) i perfil acadèmic (formació, línies d'investigació, publicacions, etc..)

<http://www.ub.edu/biblio/master-de-gestio-de-continguts-digital/professorat.html>

També es pot consultar aquesta informació des de la pàgina web de cada assignatura, en la qual s'especifica el professorat de cada grup i es dóna accés a una fitxa amb les seves dades de contacte.

- Així mateix, el centre, mitjançant el seu apartat de Sistema de Gestió de la Qualitat publica informació completa relacionada amb els indicadors de tots els seus ensenyaments oficials.

<http://www.ub.edu/biblio/sistema-de-qualitat/sistema-de-qualitat.html>

2.2. Al web de l'ensenyament

La informació pública s'ha estructurat de la manera següent:

- Descripció general de l'ensenyament, amb l'estructura curricular.
<http://www.ub.edu/biblio/master-de-gestio-de-continguts-digital/presentacio-2.html>
- Informació dels objectius i competències a assolir en l'ensenyament
<http://www.ub.edu/biblio/master-de-gestio-de-continguts-digital/objectius-i-competencies.html>
- Perfil d'admissió i requisits d'accés a l'ensenyament
<http://www.ub.edu/biblio/master-de-gestio-de-continguts-digital/perfil-i-requisits-dacces.html>
- Dades de l'ensenyament
<http://www.ub.edu/biblio/master-de-gestio-de-continguts-digital/dades-de-ensenyament.html>
- Informació relativa a les assignatures: plans docents, horaris, aularis, professorat, accés al campus virtual
<http://www.ub.edu/biblio/master-de-gestio-de-continguts-digital/plans-docents-horaris-de-classes-i-calendari-davaluacions.html>
- Informació relativa al disseny, gestió i desenvolupament del TFM
<http://www.ub.edu/biblio/master-de-gestio-de-continguts-digital/treball-final-de-master-tfm.html>
- Informació relativa a les pràctiques curriculars del màster: característiques, procediment de selecció i dades de contacte del professor coordinador de les pràctiques.
<http://www.ub.edu/biblio/master-de-gestio-de-continguts-digital/practiques-curriculars.html>

- Mecanismes de participació dels estudiants en el sistema d'assegurament de la qualitat de l'ensenyament
<http://www.ub.edu/biblio/organs-de-govern/comissio-de-qualitat.html>

A banda de la pertinença d'alumnes a la Comissió de Qualitat en la qual es discuteixen i elaboren els procediments de qualitat i es planifica i avalua la seva implantació, els alumnes tenen representants als òrgans de decisió i govern de la universitat i un espai específic al Campus Virtual que facilita el contacte entre els alumnes i els seus representants, com també una pàgina informativa de la seva representació als diversos òrgans de govern (<http://www.ub.edu/biblio/espai-dels-estudiants.html>). També poden intervenir en la millora dels processos de forma indirecta a partir de les seves queixes i suggeriments.

D'altra banda hi ha restriccions en la representació dels alumnes de màster als diferents òrgans de govern del centre i de l'ensenyament. Per més detalls i les mesures correctores aplicades vegeu l'apartat 3.9.1.

- Mecanismes de defensa de l'estudiant, informació sobre els procediments d'atenció de queixes, reclamacions i suggeriments.
<http://www.ub.edu/biblio/directori/directori-de-la-facultat/bustia-de-suggeriments.html>

Enllaç directe des de la pàgina principal de la Facultat, apartat *Dreceres*, com també des d'una entrada al directori de càrrecs, unitats, serveis i personal de la Facultat. A banda d'això, hi ha alumnes a la Comissió de Qualitat i als diferents òrgans de govern, on es va aprovar i difondre, respectivament, el procediment específic de qualitat Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments.

El centre disposa del butlletí setmanal digital *Notícies de la Facultat de Biblioteconomia i Documentació* (<http://bd.ub.edu/noticies/>) que fa difusió de tota l'activitat de la Facultat, els seus ensenyaments, professors i assignatures, com també de les principals notícies en relació al món professional de la biblioteconomia, la documentació i la gestió de la informació. Actualment, alumnat, professorat, personal d'administració i serveis, institucions i persones relacionades amb l'àmbit que hi estiguin interessades reben per correu electrònic el sumari de les notícies publicades cada setmana, amb un enllaç que facilita anar a llegir-les completes al butlletí.

Analitzada tota la informació que es posa a disposició del públic i que s'acaba de relacionar, es detecten dues mancances:

- A la web del Màster la informació només està disponible en català. Donat que s'està captant a alumnes procedents de fora de Catalunya i la llengua castellana també és emprada en la docència del Màster, es veu convenient duplicar tota la informació al castellà.

Propostes de millora:

- Crear una versió castellana de les informacions de la web del Màster.

2.3. Seguiment i actualització de la informació publicada

La posada en marxa del sistema d'assegurament de la qualitat (SAIQU) introdueix els mecanismes per assegurar que la informació disponible sigui correcta i que s'actualitza amb la freqüència adequada. A tal efecte a tots els apartats del web s'indica la data de la darrera actualització.

La informació s'actualitza de forma periòdica amb diferent freqüència segons els casos:

- Diàriament en els casos de notícies i agenda.
- Anualment o semestralment pel que fa a la informació de planificació de l'ensenyament, d'acord amb els períodes establerts per als canvis en la planificació docent.
- Puntualment, quan escau, en el cas de situacions de canvi no previstes.

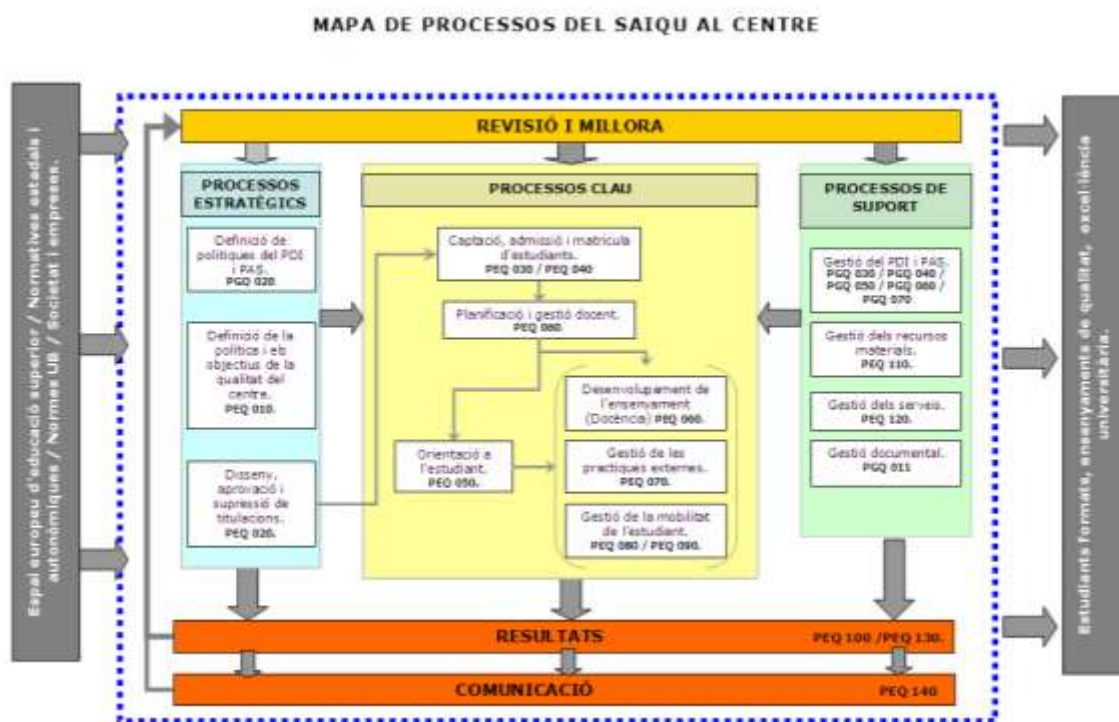
Per tal de mantenir sempre la vigència de la informació al web, els responsables (degà, secretari docent, cap de secretaria, becari) es reuneixen periòdicament.

3. ANÀLISI VALORATIVA DE L'ENSENYAMENT

Anàlisi de la informació i valoració d'indicadors

A través del SAIQU s'ha elaborat el mapa de processos de cada centre, cosa que ha permès identificar i classificar cada un dels processos clau que intervenen en el programa formatiu de l'ensenyament. A més, el SAIQU proposa el desplegament gradual d'un conjunt d'indicadors, lligats als diversos processos, fins al moment de l'acreditació.

Una de les tasques que ha estat duent a terme la Comissió de Qualitat del centre és desplegar el SAIQU a través del mapa de processos i els seus procediments associats. D'aquesta manera, des del centre ja s'ha reflexionat sobre qui i com s'ha de fer la tasca de planificació i avaluació dels diversos processos.



El nostre ensenyament es va iniciar al curs 2012-2013. Actualment tots els procediments específics de qualitat indicats pel SAIQU estant implantats a l'ensenyament. Aquest fet garanteix i facilita la recollida i anàlisi d'indicadors relatius als següents aspectes:

- Política i objectius de qualitat (PEQ 010)
- Definició del perfil d'ingrés, admissió i matriculació dels estudiants de màster (PEQ 040)
- Orientació a l'estudiant de màster (PEQ 051)

- Desenvolupament de l'ensenyament: metodologia i avaluació d'aprenentatges (PEQ 060)
- Gestió de les pràctiques externes (PEQ 070)
- Gestió de la mobilitat internacional de l'estudiant (PEQ 080)
- Gestió de la mobilitat nacional de l'estudiant (PEQ 090)
- Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments (PEQ 100)
- Gestió i millora dels recursos materials (PEQ 110)
- Gestió i millora dels serveis (PEQ 120)
- Anàlisi dels resultats (PEQ 130)

3.1. Dades sobre l'accés i matricula

El procediment de qualitat PEQ 040 (*Definició del perfil d'ingrés, admissió i matriculació dels estudiants de màster*) estableix que la comissió de coordinació del màster analitza les dades relatives a l'accés, la matriculació i el perfil dels nous estudiants a partir de la informació proporcionada per: Planificació Acadèmica-docent, la Secretaria d'Estudiants i Docència (SED) i el coordinador del màster. El coordinador del màster fa arribar les conclusions de valoració la comissió de coordinació del màster al deganat i se n'informa a la Junta de Centre, que ha d'aprovar les propostes de millora que es presentin. En concret, la valoració de les dades es va fer en reunió de la comissió de coordinació del màster de 8 de gener de 2012.

Preinscripció, admissió i matrícula

El curs 2012-2013 es van preinscriure un total de 58 persones, de les que es van acabar matriculant 24. L'evolució dels cursos anteriors es pot observar a la Taula 2.

Taula 2. Evolució de la preinscripció i matriculació al llarg dels diferents plans d'estudis

Curs	Preinscrits	Matriculats	Pla docent
2006-07	41	32	Màster pilot no oficial
2007-08	51	24	Màster oficial pla 2007
2008-09	46	34	Màster oficial pla 2008
2009-10	69	31	Màster oficial pla 2008
2010-11	74	34	Màster oficial pla 2008
2011-12	76	22	Màster oficial pla 2008
2012-13	58	24	Màster oficial pla 2012

La taxa de sol·licitud del curs 2012-2013 ha estat del 165,71%, baixant respecte al 217,14% del curs anterior. La baixada en el nombre de preinscrits el curs 2012-2013 té dues causes:

- a) L'agudització de la crisi econòmica general, que ha provocat que molts joves perdin la seva feina i que desaparegui en bona mesura l'oferta de feines a temps parcial que utilitzaven alguns alumnes per a sostenir els seus estudis.

- b) L'augment de les taxes universitàries, segons s'explica a continuació.
El cost per crèdit d'aquest màster va passar d'un cost el curs 2011-2012 de 31,42 euros a un cost el curs 2012-2013 de 45,00 euros per als estudiants comunitaris i de 64,00 euros per als estudiants no comunitaris, el que representa un increment del 43,22% i del 103,69% respectivament. Si comparem el cost total de tot el màster (una pregunta que es fa de forma reiterada durant les tutories), s'ha passat de 3.100,40 euros el curs 2011-2012 a 4.339,64 o 6.049,64 euros el curs 2012-2013.

Aquest augment desmesurat de les taxes universitàries, sense cap justificació per inflació o augment de les despeses generades pel propi màster, ha provocat l'expulsió de la major part de la demanda universitària.

Aquestes dues raons són les que es van detectar en les tutories fetes durant el període de preinscripció i també són fenòmens observats als altres màsters del centre.

El número d'alumnes finalment matriculats va ser de 24, una xifra superior als 22 del curs 2011-2012, però inferior a la que era habitual en els cursos anteriors en els que pràcticament s'omplien la totalitat de les 35 places ofertes. Les causes d'aquest baix nombre d'alumnes matriculats són les mateixes que provoquen un baix nivell de preinscripció.

Com a element positiu cal destacar que augmenta la taxa de matriculació (matriculacions de nou ingrés respecte a les persones preinscrites), que el curs 2012-2013 va ser del 39,66% comparat amb el 28,95% del curs anterior. Aquest augment ens fa pensar que ara, amb la crisi econòmica, qui fa la preinscripció en un màster té, en general, un nivell més gran de convenciment de fer finalment aquests estudis. Per contra, diverses persones que s'havien preinscrit i havien estat seleccionades van comentar al coordinador del màster que finalment no es matricularien perquè durant les setmanes transcorregudes havien canviat a pitjor les seves finances personals (per exemple, no renovació de contractes laborals a primers de setembre).

Perfil d'ingrés

El curs 2012-2013 el 62,5% dels alumnes matriculats eren homes i el 37,5% eren dones, una proporció semblant a la donada el curs anterior (59% i 41% respectivament), en el pla d'estudis antic.

El 25% dels alumnes matriculats eren estrangers i el 75% espanyols. Cal dir que aquesta distribució varia els diferents cursos doncs al tractar-se d'un nombre molt petit de matriculats, un augment o una disminució de 2 estrangers fa variar de forma perceptible els percentatges. Continuem valorant de forma positiva l'atracció que el màster té per a alumnes estrangers, en especial d'Amèrica Central i del Sud. Aquesta atracció es manté malgrat que hi ha factors que hi actuen en contra:

- L'augment de taxes per als alumnes no comunitaris encara ha estat més alt que pels alumnes comunitaris, concretament d'un 103,69% en un sol curs.
- La web del màster només està en català.

La distribució dels alumnes per edats no ha variat de forma significativa en els darrers cursos i amb un pes principals en les edats de 26 a 40 anys. Es valora de forma

positiva que el màster tingui igual poder d'atracció per a alumnes recent graduats i també per aquells de més edat i que ja es troben en el mercat laboral.

La Taula 3 mostra la universitat de procedència dels nous alumnes matriculats. Es valora de forma positiva que el màster tingui poder d'atracció per a alumnes titulats en diferents universitats i, per tant, no depengui de la demanda generada per un sol centre.

Taula 3. Universitat de procedència dels nous alumnes matriculats

Universitat de procedència	Percentatge d'alumnes matriculats
UB	47,83
Altres universitats de Catalunya	13,04
Altres universitats d'Espanya	17,39
Universitats estrangeres	26,09

Es constata que entre els alumnes matriculats hi ha dos perfils d'ingrés:

- a) 58,33% Alumnes que compleixen el perfil d'ingrés desitjable, doncs provenen de les titulacions prèvies preferents i majoritàriament no tenen necessitat de cursar complements formatius. Es tracta d'alumnes que volen assolir un nivell d'especialització dins la seva titulació inicial. Dins d'aquest bloc d'alumnes són majoritaris els procedents de titulacions d'informació i documentació, com és el grau en Informació i Documentació que s'imparteix en aquest mateix centre. Creiem que és positiu que una part dels titulats en aquest grau vegin el Màster com una continuïtat natural en el seu procés professionalitzador. Aquest encaix afavoreix que aquest alumnes (entre altres) no tinguin cap necessitat de realitzar complements formatius d'anivellament.
- b) 41,67% Alumnes procedents d'altres titulacions prèvies i que han de cursar 1 o 2 assignatures de complements formatius. Es tracta, en general, d'alumnes que volen canviar de perfil professional i dedicar-se a activitats digitals; tenen, però un alt nivell de motivació personal per aprendre i fer que els estudis de màster els hi siguin d'utilitat.

Es valora molt positivament l'alta motivació dels alumnes de segon perfil, fet que els permet assolir un bon rendiment acadèmic, sense que es constatin diferències de rendiment entre els alumnes dels dos perfils.

Es valora que els actuals criteris d'admissió i selecció permeten seleccionar estudiants amb el perfil d'ingrés desitjable. El problema es detecta en el baix nombre de persones preinscrites, fet que dificulta que un major nombre de places sigui finalment adjudicades i matriculades per persones amb el perfil d'ingrés desitjable.

Anàlisi global i millores

Després d'haver analitzat la preinscripció i accés, la matrícula i el perfil d'ingrés, caldria fer una petita valoració global del procés i dels resultats en termes de punts forts i punts febles, i fer la definició de propostes de millora.

La valoració global dels processos i els resultats de la preinscripció, l'accés i la matrícula, indiquen que les accions que s'estan duent a terme són les adients, però els resultats (bàsicament nous alumnes matriculats) no són els millors. Aquesta situació contrasta amb la que s'havia donat que en cursos anteriors (quan estaven vigents els plans d'estudis previs d'aquest mateix Màster), en que les xifres havien estat millors, arribant-se a cobrir pràcticament totes les places disponibles. Aquest canvi no cal atribuir-lo al canvi de pla d'estudis, doncs a les tutories els alumnes expliquen que estan plenament conformes amb el mateix. Cal atribuir el canvi als efectes de la crisi econòmica, en especial:

- l'augment de les taxes universitàries
- la reducció de les beques del Ministeri d'Educació
- la reducció de l'oferta de llocs de treball per a joves
- la reducció de l'oferta de convenis de col·laboració universitat-empresa

La resolució de les causes anteriors està fora de la mà d'aquest Màster i d'aquesta Facultat. Per això només es proposa emprendre les següents accions de millora, de caràcter pal·liatiu:

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Reforçar la dedicació a les tutories prèvies a la preinscripció i a la matrícula per augmentar la captació d'estudiants. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Comunicar als òrgans superiors els efectes negatius que sobre la preinscripció i la demanda tenen els augments de les taxes universitàries. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Crear una versió castellana de les informacions de la web del Màster. |

3.2. Orientació a l'estudiant

Les activitats d'orientació a l'estudiant es fan seguint les indicacions del procediment *Orientació a l'estudiant de màster* (PEQ 051). Cada curs s'elabora un Pla d'Acció Tutorial (PAT) que és aprovat per la Comissió de Coordinació del Màster i ratificat per la Comissió Acadèmica de Facultat abans de l'inici del curs. En el cas del curs 2012-2013 el PAT no es va poder aprovar formalment fins el dia 10 de gener de 2013 degut al retard en obtenir l'acreditació del nou pla d'estudis per part de l'AQU; malgrat això, el PAT ja s'estava aplicant puntualment encara que no estigués aprovat.

A continuació es relacionen les accions d'orientació dutes a terme durant el curs 2012-2013

Juliol-setembre 2012	Tutories prèvies a la matrícula per als estudiants de nou ingrés.
Setembre 2012	Orientació als estudiants de nou ingrés en el moment de la seva matrícula.
14 de setembre de 2012	Sessió d'acollida i d'informació als alumnes de nou ingrés.
Novembre 2012	Sessió de seguiment de l'estat de realització dels TFM a presentar en el 1r semestre.
Abril 2013	Sessió de seguiment de l'estat de realització dels TFM a

	presentar en el 2n semestre.
17 Juny 2013	Sessió d'informació sobre el TFM, dirigida als alumnes que l'hagin de matricular el curs 2013-2014.
27 Juny 2013	Sessió d'informació sobre el Pràcticum, dirigida als alumnes que l'hagin de matricular el curs 2013-2014.
Juliol 2013	Seguiment de les propostes de TFM presentades pels alumnes. Realització de tutories personalitzades sota demanda.

Al llarg de tot el curs els alumnes van tenir interlocutors clars per resoldre els seus dubtes o problemes:

Sobre el TFM:

professor Mario Pérez-Montoro, coordinador del TFM

Sobre les Pràctiques curriculars (a matricular el curs 2013-2014):

professor Miquel Centelles, coordinador de les Pràctiques curriculars

Sobre altres temes acadèmics:

professor Miquel Térmens, coordinador general del màster

L'atenció s'ha fet de forma personal, per telèfon o per correu electrònic.

Mitjançant el Campus Virtual de la UB els alumnes del màster tenen accés a dues intranets:

- *Coordinació acadèmica del Màster en Gestió de Continguts Digitals.* Proporciona informació general sobre el màster, en especial: incidències en la docència, ofertes de feina, desenvolupament de l'assignatura de pràctiques i desenvolupament de les enquestes d'opinió de l'alumnat sobre l'acció docent.
- *Coordinació de treballs de fi del Màster en Gestió de Continguts Digitals.* Proporciona informació i notícies sobre el TFM.

Es conclou que el model actual d'orientació a l'estudiant compleix amb la seva finalitat, però malgrat això es proposa la següent acció de millora:

- Reforçar la informació que es facilita als alumnes sobre les beques disponibles, a fi de facilitar el finançament dels seus estudis.

3.3. Planificació i gestió docent

A la Facultat està implantat el procediment específic de qualitat PEQ 060 (*Desenvolupament de l'ensenyament: metodologia i avaluació d'aprenentatges*), que estableix qui proposa els plans docents i les seves modificacions (professors i coordinadors d'assignatures), qui els analitza i debat (Comissió de Coordinació del Màster) i qui els aprova (Consell de Departament, Comissió de Coordinació del Màster i Comissió Acadèmica de Facultat), com també els terminis en què cal fer-ho, seguint els criteris establerts a la normativa de la UB sobre plans docents i el calendari de planificació de l'oferta docent.

El nombre de plans docents publicats ha estat del 100%. A més, tots ells disposen dels continguts definits en el document de *Normes reguladores dels plans docents de les assignatures per als ensenyaments de la Universitat de Barcelona segons les directrius de l'Espai Europeu d'Educació Superior* (http://www.ub.edu/comint/projdocent/docs/normes_reguladores.pdf), i segueixen els objectius, activitats, resultats d'aprenentatge i sistemes d'avaluació marcats i definits a la memòria de verificació de l'ensenyament. Tots els plans docents van estar publicats a la web abans del període de matriculació dels alumnes.

El percentatge d'assignatures amb menys de 5 estudiants matriculats respecte total d'assignatures que s'ofereixen ha estat del 0%. Per tant, el Màster compleix amb les directrius de la UB que marquen que les assignatures de menys de 5 alumnes s'han de deixar de programar.

A les taules següents es presenten diverses informacions sobre la docència impartida, que són comentades posteriorment:

- Taula 4. Llistat de competències de la titulació (perfil de formació). Font: Memòria Verifica.
- Taula 5. Relació de competències adquirides i avaluades en les diferents matèries i assignatures del màster. Font: Memòria Verifica (competències a nivell de matèria) i plans docents publicats del curs 2012-2013 (competències a nivell d'assignatura).
- Taula 6. Sistemes d'avaluació aplicats a les diferents matèries i assignatures del màster. Font: plans docents publicats del curs 2012-2013.
- Taula 7. Metodologies docents aplicades a les diferents matèries del màster. Font: Memòria Verifica.
- Taula 8. Metodologies docents aplicades a les diferents matèries i assignatures del màster, segons els plans docents. Font: plans docents publicats del curs 2012-2013.

Taula 4. Llistat de competències de la titulació (perfil de formació)

Llistat de competències de la titulació (perfil de formació)

Competències bàsiques

- *CB6 - Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación*
- *CB7 - Que los estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio*
- *CB8 - Que los estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios*
- *BB9 - Que los estudiantes sepan comunicar sus conclusiones y los conocimientos y razones últimas que las sustentan a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades*
- *CB10 - Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o Autónomo*

Competències generals/transversals

- *CG0 – Hablar bien en público.*
- *CG1 – Trabajo en un equipo de carácter interdisciplinar.*

Llistat de competències de la titulació (perfil de formació)

Competències específiques

- *CE01 - Analizar y evaluar las necesidades de información y de documentación para la creación de productos y servicios digitales en el entorno web*
- *CE02 - Establecer y aplicar criterios e indicadores para la evaluación de productos y servicios digitales*
- *CE03 - Elaborar y aplicar sistemas para la organización y la gestión de colecciones y fondos digitales*
- *CE04 - Conocer y utilizar las aplicaciones informáticas necesarias para la creación y el desarrollo de productos y servicios digitales*
- *CE05 - Aplicar técnicas de producción y edición de documentos digitales*
- *CE06 - Organizar y gestionar el diseño y la planificación de productos y servicios digitales*

Taula 5. Relació de competències adquirides i avaluades en les diferents matèries i assignatures del màster

Matèries / Assignatures vinculades	Competències bàsiques					Competències generals		Competències específiques					
	CB6	CB7	CB8	CB9	CB10	CG0	CG1	CE01	CE02	CE03	CE04	CE05	CE06
Planificació y gestión web	X	X	X	X	X	X		X	X	X			X
Arquitectura de la informació	X	X	X		X			X		X			
Accessibilitat	X	X	X		X			X	X				
Elaboració i gestió de projectes	X	X	X	X	X	X		X					X
Tecnología aplicada al web										X	X	X	
Estructuració de continguts amb XML										X	X	X	
Sistemes de gestió de continguts al Web										X	X	X	
Aplicacions i dispositius mòbils											X	X	
Técnicas de diseño y explotación web								X	X			X	
Analítica web								X	X				
Disseny centrat en l'usuari								X	X			X	
Posicionament web (SEO)								X	X			X	
Contratación y explotación de contenidos digitales								X	X	X	X		
Distribució de continguts: aspectes tècnics i legals								X	X	X			
Concepció i disseny de llocs web culturals										X	X		
Màrqueting digital en un entorn web								X			X		
Gestión técnica de contenidos digitales								X	X	X	X	X	
Auditoria d'informació corporativa								X	X	X			
Preservació digital i projectes de digitalització										X	X		
Metadades i web de dades										X		X	

Taula 6. Sistemes d'avaluació aplicats a les diferents matèries i assignatures del màster

Matèries / Assignatures vinculades	Examen escrit	Exercici pràctic individual	Exercici pràctic en grup	Exercici teòric individual	Projecte de curs individual	Projecte de curs en grup	Exposició pública	Participació a classe
Planificació y gestión web								
Arquitectura de la informació		X			X			
Accessibilitat		X	X					X
Elaboració i gestió de projectes			X			X	X	
Tecnología aplicada al web								
Estructuració de continguts amb XML	X	X						X
Sistemes de gestió de continguts al Web					X			
Aplicacions i dispositius mòbils		X		X				
Técnicas de diseño y explotación web								
Analítica web	X	X						X
Disseny centrat en l'usuari		X	X			X		
Posicionament web (SEO)		X	X					X
Contratación y explotación de contenidos digitales								
Distribució de continguts: aspectes tècnics i legals		X					X	
Concepció i disseny de llocs web culturals		X						X
Màrqueting digital en un entorn web		X	X					X
Gestión técnica de contenidos digitales								
Auditoria d'informació corporativa		X			X			
Preservació digital i projectes de digitalització		X			X			
Metadades i web de dades		X	X		X			

Taula 7. Metodologies docents aplicades a les diferents matèries del màster, segons la Memòria Verifica

Matèries / Assignatures vinculades	Classes magistrals	Treball en grup	Treball escrit	Exercicis pràctics	Cerca d'informació	Elaboració de projectes	Pràctiques
Planificació y gestión web	X	X	X	X	X	X	
Arquitectura de la informació							
Accessibilitat							
Elaboració i gestió de projectes							
Tecnología aplicada al web	X	X	X	X	X		
Estructuració de continguts amb XML							
Sistemes de gestió de continguts al Web							
Aplicacions i dispositius mòbils							
Técnicas de diseño y explotación web	X	X	X	X	X		
Anàlítica web							
Disseny centrat en l'usuari							
Posicionament web (SEO)							
Contratación y explotación de contenidos digitales	X		X	X	X		
Distribució de continguts: aspectes tècnics i legals							
Concepció i disseny de llocs web culturals							
Màrqueting digital en un entorn web							
Gestión técnica de contenidos digitales	X		X	X	X		
Auditoria d'informació corporativa							
Preservació digital i projectes de digitalització							
Metadades i web de dades							

Taula 8. Metodologies docents aplicades a les diferents matèries i assignatures del màster, segons els plans docents

Matèries / Assignatures vinculades	Classes magistrals	Treball en grup	Treball escrit	Exercicis pràctics	Cerca d'informació	Elaboració de projectes	Pràctiques
Planificació y gestión web							
Arquitectura de la informació	X	X	X	X	X		
Accessibilitat	X		X	X	X		
Elaboració i gestió de projectes	X		X	X	X	X	
Tecnología aplicada al web							
Estructuració de continguts amb XML	X		X	X	X		
Sistemes de gestió de continguts al Web	X		X	X	X	X	
Aplicacions i dispositius mòbils	X		X	X	X		
Técnicas de diseño y explotación web							
Anàlítica web	X		X	X	X		
Disseny centrat en l'usuari	X	X	X	X	X		
Posicionament web (SEO)	X	X	X	X	X		
Contratación y explotación de contenidos digitales							
Distribució de continguts: aspectes tècnics i legals	X		X	X	X		
Concepció i disseny de llocs web culturals	X		X	X	X		
Màrqueting digital en un entorn web	X	X	X	X	X		
Gestión técnica de contenidos digitales							
Auditoria d'informació corporativa	X		X	X	X		
Preservació digital i projectes de digitalització	X		X	X	X	X	
Metadades i web de dades	X	X	X	X	X		

L'anàlisi de la Taula 5 mostra que s'han desplegat totes les competències previstes en el pla d'estudis (Taula 4) i han estat assignades a almenys una assignatura. Per tant es pot afirmar que, des del punt de vista de la programació acadèmica, s'està complint amb l'orientació prevista de l'ensenyament.

Cal fer constar que durant el curs 2012-2013 no s'han programat dues matèries i les seves respectives assignatures donat que es tracta de continguts planificats en el segon curs del màster i que segons el pla d'estudis no s'han d'impartir per primer cop fins el curs 2013-2014. Es tracta de:

Matèria: *Pràcticas obligatorias*; assignatura: *Pràctiques*

Matèria *Trabajo final de máster*; assignatura: *Treball Final de Màster*

Cal preguntar-se si les eines d'avaluació utilitzades en cada assignatura han estat les adients per avaluar les competències assignades a aquesta assignatura.

A la Taula 6 es mostren els diferents sistemes d'avaluació emprats a les matèries i assignatures del Màster. Es comprova que a totes les matèries s'utilitza un ventall ampli de sistemes d'avaluació, destacant una sèrie de característiques:

- L'ús d'exercicis tipus examen teòric o test és minoritari.
- Són majoritaris els exercicis de tipus teòric-pràctic, com estudis de casos, creació de prototipus, anàlisis de requeriments, etc.
- Es promou la interacció entre els alumnes, especialment realitzant treballs en grup.
- Es comprova les habilitats per parlar en grup (discussions, defensa de projectes, participació en general).
- Es fa èmfasi en la realització de projectes d'assignatura (molts cops elaborats en forma de mòduls o etapes al llarg del curs)

Si es comparen els sistemes d'avaluació amb les competències que el pla d'estudis assigna a cada matèria es comprova que totes les competències són avaluades. Les competències CB9 i CG0, assignades a la matèria *Planificación y gestión web*, no sols són avaluades en l'assignatura *Elaboració i gestió de projectes*, d'aquesta matèria, sinó també a la de *Distribució de continguts: aspectes tècnics i legals*. La competència CG1 aparentment no està sent avaluada, però cal recordar que el pla d'estudis l'assigna a la matèria *Prácticas obligatorias*, encara no implantada.

Fins aquí hem comprovat que les assignatures tenen ben assignades les competències que han de desenvolupar i també hem comprovat que els sistemes d'avaluació emprats són els adients en cada cas. A continuació ens queda comprovar si l'acció docent és la millor per connectar els objectius docents (les competències) amb l'avaluació dels resultats (els sistemes d'avaluació); comprovem, per tant, si les metodologies docents aplicades són les correctes.

A Taula 7 es mostren les metodologies docents que el pla d'estudis tenia previst que fossin aplicades. A la Taula 8 es mostren quines metodologies docents fan ser efectivament aplicades a les diferents assignatures el curs 2012-2013. La comparació de les dues taules permet veure fins a quin punt s'han seguit les previsions del pla d'estudis aprovat, així s'observen les següents divergències:

- Metodologies no aplicades a cap assignatura d'una matèria.
 - És el cas de la metodologia de treball en grup, que no es va usar en cap de les tres assignatures de la matèria *Tecnología aplicada al web*. Com a explicació inicial es possible que aquesta metodologia docent fos erròniament assignada a aquesta matèria, que és la més tecnològica (informàtica) de tot el pla d'estudis i que exigeix la realització de pràctiques individualitzades d'ordinador en un alt percentatge de la docència impartida.
- Metodologies aplicades a alguna assignatura malgrat que el pla d'estudis no ho preveia.
 - És el cas de la metodologia de treball en grup, que ha estat aplicada a les assignatures *Màrqueting digital en un entorn web* i *Metadades i web de dades*, malgrat que no estava previst a les respectives matèries. No es considera un fet negatiu tenint en compte que en els dos casos després també s'avalua aquesta forma de treball.
 - És el cas de la metodologia d'elaboració de projectes, que ha estat aplicada a les assignatures *Sistemes de gestió de continguts al web* i *Preservació digital i projectes de digitalització*, malgrat que no estava previst a les respectives matèries. La metodologia docent d'elaboració de projectes és molt ben vista en aquest ensenyament perquè és un dels pilars en els que es fonamenta la pràctica laboral a les empreses. Davant d'això, es veu positiu que altres assignatures utilitzin, encara que sigui de forma parcial, aquesta metodologia docent.
- La metodologia de pràctiques encara no s'està utilitzant perquè és pròpia de la matèria *Prácticas obligatorias*, que no s'ha de programar fins el curs 2013-2014.

Com a resultat d'aquesta anàlisi, es proposa emprendre les següents accions:

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Comprovar amb el professorat que imparteix les tres assignatures de la matèria <i>Tecnología aplicada al web</i> que efectivament no és possible que ells utilitzin la metodologia docent "Treball en grup". |
| <ul style="list-style-type: none">• Quan es produeixi una nova modificació del pla d'estudis, afegir la metodologia docent "Treball en grup" a les matèries: <i>Contratación y explotación de contenidos digitales</i> i <i>Gestión técnica de contenidos digitales</i>. |

3.4. Pràctiques externes

Pràctiques curriculars

El curs 2012-2013 no s'han realitzat Pràctiques curriculars externes. Segons el calendari d'implantació del pla d'estudis aprovat l'any 2012, les Pràctiques s'han de programar per primer cop el curs 2013-2014.

En qualsevol cas, se han realitzat accions de cara a preparar de forma adient la implantació de les Pràctiques externes el curs 2013-2014. Aquestes accions s'han fet a nivell de planificació acadèmica i a nivell d'orientació als estudiants:

- A nivell de planificació acadèmica. Des del mes de juliol de 2012 el Departament de Biblioteconomia i Documentació va designar un professor amb docència al Màster com a coordinador de Pràctiques. La seva missió al llarg del curs 2012-2013 va ser redactar una normativa de funcionament de les pràctiques i contactar amb possibles centres receptors d'alumnes de Pràctiques i aconseguir la signatura dels corresponents convenis de col·laboració amb la Universitat de Barcelona. Els resultats van ser:
 - En data 10-1-2013 es va aprovar el document *Procediment de l'assignatura de Pràctiques del Màster en Gestió de Continguts Digitals*, que regula els òrgans de coordinació de l'assignatura de Pràctiques, els centres i les places de Pràctiques, les activitats a desenvolupar a l'assignatura de Pràctiques, la tutoria de l'assignatura de Pràctiques, els requisits per matricular-la, la selecció i la designació de places, la matriculació, el desenvolupament de les Pràctiques, la seva avaluació i la dispensa de l'estada al centre de pràctiques.
 - L'oferiment en data 27 de juny de 2013 de un total de 35 places, corresponents a 23 centres de pràctiques, un nombre molt superior als 15 alumnes que estaven en disponibilitat acadèmica de cursar aquesta assignatura el curs 2012-2013.
- A nivell d'orientació als estudiants. Tal com ja s'ha indicat en l'apartat 3.2 del present informe, el dia 27 de juny de 2013 es va realitzar una sessió d'informació sobre el Pràcticum, dirigida als alumnes que l'hagin de matricular el curs 2013-2014. De forma simultània es va penjar a la intranet del campus la relació dels centres de pràctiques i dels perfils de places de pràctiques que s'oferien per ser escollides pels alumnes, així com altres informacions escrites sobre el procediment d'elecció i aprovació de places.

Pràctiques no curriculars

Les informacions que segueixen s'han extret de l'*Informe sobre les pràctiques no curriculars del curs 2012-2013 als ensenyaments de la Facultat de Biblioteconomia i Documentació*, elaborat pel responsable de pràctiques no curriculars en data 19-2-2014.

Com mostra la Taula 9, un 28,5 % del total d'alumnes matriculats al màster (incloent pla nou i pla vell en extinció) van subscriure algun conveni de pràctiques no curriculars. Aquest percentatge és molt elevat en comparació amb el conjunt de la Facultat. També cal destacar que significa que el centre és capaç de captar un elevat nombre d'ofertes de places de pràctiques, procedents d'institucions públiques i d'empreses privades, enmig d'una situació econòmica de contracció de les ofertes de treball de qualsevol tipus.

Taula 9. Estudiants del Màster en pràctiques no curriculars

Ensenyaments	Estudiants matriculats	Estudiants en pràctiques	Percentatge d'estudiants en pràctiques
MGCD	49	14	28,5%
Total del centre	708	109	15,3%

D'aquests 14 convenis es disposa de l'informe de valoració del tutor del centre de pràctiques en 10 casos. No es disposa dels resultats segmentats per ensenyaments, només els globals de tot el centre. En aquest cas, el 96,4% dels 84 informes presentats valoren positivament l'experiència de les pràctiques, concretament 54 la consideren excel·lent, 30 bona i 3 justa.

Pel que fa a la valoració feta pels alumnes en els informes que aquests han de presentar en finalitzar el període de pràctiques, també es disposa d'un total de 10 informes per a aquest Màster. La valoració disponible torna a ser la global del centre: el 90,3% dels 83 informes valoren positivament les pràctiques: 50 excel·lent, 25 bona, 2 baixa i 6 justa.

3.5. Mobilitat internacional

La Facultat ja disposa dels procediments específics de qualitat PEQ 080 (*Gestió de la mobilitat internacional de l'estudiant*) i PEQ 090 (*Gestió de la mobilitat nacional de l'estudiant*), que estableixen i regulen la gestió dels programes de mobilitat internacional i nacionals respectivament.

Segons l'*Informe sobre l'activitat de mobilitat internacional de la Facultat de Biblioteconomia i Documentació de la Universitat de Barcelona el curs 2012/2013*, elaborat pel responsable de mobilitat de la Facultat, durant el curs 2012-2013 cap alumne del màster va fer mobilitat nacional o internacional. Tampoc es va rebre en mobilitat cap alumne estranger o d'un altre màster.

Segons indica el responsable de mobilitat de la Facultat en el seu informe, "en el cas dels màsters, el menor grau de mobilitat pot obeir a la curta durada d'aquests ensenyaments". En aquest sentit, cal indicar que els alumnes d'aquest Màster només poden sol·licitar una ajuda Erasmus per a les assignatures que matriculin en el seu segon any, fet que normalment significa que només poden optar a mobilitat per cursar a l'estranger el TFM y les Pràctiques (aquestes a partir del curs 2013-2014). Tampoc podem oblidar que els alumnes de màster, degut a la seva edat poden tenir obligacions familiars, laborals i econòmiques que els impedeixin la mobilitat. En molts casos també han expressat que la mobilitat internacional no els aporta res quan ells justament han optat per un màster que creuen que els pot ajudar a inserir-se en el mercat laboral local.

3.6. Treball final de màster

El curs 2012-2013 no s'han realitzat Treballs Final de Màster. Segons el calendari d'implantació del pla d'estudis aprovat l'any 2012, l'assignatura TFM s'ha de programar per primer cop el curs 2013-2014.

En qualsevol cas, se han realitzat accions de cara a preparar de forma adient la implantació del TFM el curs 2013-2014. Aquestes accions s'han fet a nivell de planificació acadèmica i a nivell d'orientació als estudiants:

- A nivell de planificació acadèmica. Des del mes de juliol de 2012 el Departament de Biblioteconomia i Documentació va designar un professor amb docència al Màster com a coordinador de TFM, com ja s'havia fet en cursos anteriors. La seva missió al llarg del curs 2012-2013 va ser, a més de fer el seguiment del desenvolupament del TFM del pla antic, preparar el nou pla docent del TFM del curs 2013-2014.
- A nivell d'orientació als estudiants. Tal com ja s'ha indicat en l'apartat 3.2 del present informe, el dia 17 de juny de 2013 es va realitzar una sessió d'informació sobre el TFM, dirigida als alumnes que l'hagin de matricular el curs 2013-2014. De forma simultània es van penjar a la intranet del campus diverses informacions escrites sobre el procediment de proposta de projectes de TFM i el seu sistema d'aprovació. Durant el juliol de 2013, el coordinador de TFM va fer un seguiment de les propostes de TFM presentades pels alumnes i es van realitzar tutories personalitzades sota demanda.

3.7. Professorat

Les dades del professorat s'han extret de la Memòria Verifica de l'ensenyament i de l'aplicació GRAD, que recull la programació d'assignatures i l'assignació de la càrrega docent dels diversos ensenyaments de la UB.

L'assignació del professorat és una competència dels departaments i, per tants, aliena a la direcció del Màster. Malgrat això, la Comissió Coordinadora del Màster té coneixement d'aquesta assignació de personal, del seu perfil acadèmic i debat les possibles conseqüències que pot tenir per a la docència impartida. Tal com estableix el procediment de qualitat PEQ 130 (*Anàlisi de resultats*), la Comissió Coordinadora analitza les enquestes d'opinió de l'alumnat sobre l'acció docent i, entre altres coses, analitza si l'actuació docent del professorat és la més adient. En cas necessari comunica als departaments responsables la inadequació d'un determinat professor a la docència que li ha estat encarregada.

La Taula 10 mostra les categories del professorat que imparteix docència al màster. Més concretament compara la distribució consignada a la Memòria Verifica de la titulació amb la que realment es va aplicar el curs 2012-2013. Cal advertir que no s'inclou el professorat que va impartir les dues assignatures d'anivellament.

Taula 10. Distribució del professorat que imparteix docència al màster

Categoria	Memòria Verifica	Curs 2012-2013
Catedràtic d'universitat	1	
Professor agregat	5	6
Professor associat	4	7
Professor col·laborador permanent	1	
Professor lector	1	1
Titular d'universitat	4	1
Titular d'escola universitària	2	2
Total	18	17

La divergència que s'observa entre la distribució professional prevista i la real en bona part es deu a que les dades del curs 2012-2013 no recullen el professorat dedicat a la tutoria de Treballs Finals de Màster i de tutoria de Pràctiques curriculars, que en aquell curs encara eren del pla antic en extinció i que per això no apareixen en aquesta taula. També va coincidir que un dels professors titulars d'universitat habituals del màster durant aquest període va gaudir de dos ajudes de mobilitat internacional que li van impedir impartir cap tipus de docència.

Pel que fa al nombre de professorat doctor, aquest ha baixat, com mostra la Taula 11. Aquesta reducció només és aparent perquè els doctors no computats ho són per les raons que acabem d'explicar.

Taula 11. Distribució del professorat doctor que imparteix docència al màster

Categoria	Memòria Verifica	Curs 2012-2013
Doctors	12	9

Davant d'aquests resultats, no sembla necessari emprendre cap acció de millora, però per fer-ne una valoració més justa i global caldrà esperar a que el proper curs ja s'hagi implantat la totalitat del pla d'estudis.

3.8. Gestió dels recursos materials i serveis

A la Facultat de Biblioteconomia i Documentació s'està implementant el procediment de qualitat PEQ110 (Gestió i millora dels recursos materials) que s'ocupa de "establir la sistemàtica per poder gestionar adequadament els recursos materials necessaris per desenvolupar l'activitat acadèmica i docent". De forma paral·lela s'ha procedit a la implementació del procediment de qualitat PEQ120 (Gestió i millora dels serveis) que té com a missió "establir com el centre gestiona i millora els serveis que té al seu abast, a fi d'aconseguir el suport adequat per al desenvolupament de l'activitat acadèmica i docent".

Els indicadors sobre recursos materials mostren que els alumnes valoren positivament els equipaments del centre, ja que en les enquestes d'opinió de l'alumnat del Màster del curs 2012-2013 (Pregunta 6: "Els espais i equipaments han estat adients per a les activitats dutes a terme") han rebut una puntuació de 8,41 sobre 10.

Donat que no es disposa de més dades, també s'ha consultat l'*Informe de les queixes, reclamacions i suggeriments presentades pels estudiants de la Facultat dintre del SAIQU* i s'ha constatat que els punts que es consideren més deficitaris fan referència a:

- Mal ús de la sala d'estudiants.
- Estat deficitari d'una de les aules d'informàtica (ordinadors sense funcionar correctament).
- Problemes amb la xarxa WIFI de l'edifici.

La resolució d'aquests problemes s'ha vehiculat per diverses vies i se'ls hi ha intentat donar resposta. Així, s'ha establert un horari per a ús prioritari de menjador a la sala d'estudiants, s'han fet reparacions d'ordinadors i s'ha ampliat la xarxa WIFI a la tercera planta.

Quant als serveis, un dels problemes principals per als alumnes era, ja en el curs 2011-2012 l'accés a les aules d'informàtica, una queixa inicialment presentada pels alumnes del Grau en Informació i Documentació, però que de fet afectava als alumnes de tots els ensenyaments. La proposta d'ampliació d'horaris d'aquestes aules es va incorporar com una proposta de millora del Grau en Informació i Documentació per al curs 2012-2013. Tanmateix, no s'ha pogut dur a terme ja que la conjuntura econòmica actual no permet contractar més becaris, necessaris per controlar l'accés i el funcionament de les aules d'informàtica.

Quant a l'ocupació de les aules, no es disposa de percentatges significatius. Ara bé, la incorporació a la Facultat de Biblioteconomia i Documentació del Grau de Comunicació Audiovisual ha provocat que hi hagi hagut un increment de l'ocupació que es tradueix en moments puntuals de saturació (aules d'informàtica molt plenes) o manca d'aulari durant el període d'exàmens. En alguns casos on no hi havia aules d'informàtica disponibles s'ha hagut d'agafar aulari inicialment assignat a les activitats de Formació Contínua de la UB; sortosament les assignatures del Màster no han necessitat recórrer a aquesta solució.

Tot plegat suposa que l'ús de l'aulari s'ha incrementat considerablement però encara no arriba al punt de generar un problema, ja que no apareix com a queixa entre les ressenyades per aquest concepte en l'informe de queixes i reclamacions.

Tampoc no es disposa de dades sobre la satisfacció dels estudiants sobre els serveis del centre però l'absència de queixes en els òrgans de govern, en l'informe Queres (protocol de gestió de queixes, reclamacions i suggeriments), i en les tutories personals, fa pensar que, si més no, no s'està davant un problema de serveis.

L'estat dels equipaments informàtics del centre no és l'adient. Segons es detalla en l'apartat 3.9.1 d'aquest informe, s'ha rebut una queixa d'un alumne en aquest sentit. Encara que rebre una única queixa pot semblar una xifra baixa o no significativa, per

converses mantingudes amb els alumnes i amb el professorat del Màster podem afirmar que el nivell d'insatisfacció en aquest tema és major.

En aquesta mateixa línia, el coordinador del Màster es queixa de que amb el pressupost de funcionament que té assignat no pot adquirir el programari i maquinari necessaris per l'òptima docència dels continguts de l'ensenyament. Ni la Universitat ni el centre tampoc proporcionen els mitjans per fer aquestes adquisicions pel seu compte. Aquesta restricció és greu tenint en compte que ens trobem en un màster de caràcter professionalitzador i molt tècnic, en el que és imprescindible la utilització de determinats programes i equips informàtics. L'alternativa trobada en alguns casos ha estat la utilització de programari lliure, sense cost, però aquesta és una alternativa parcial perquè en el mercat laboral aquestes solucions no sempre són les que s'apliquen. Si aquesta situació es manté, pot tenir conseqüències negatives en el nivell de formació de sortida dels nostres titulats i en la seva adequació al mercat laboral.

Davant d'aquests resultats, es proposa emprendre la següent acció de millora.

- Reivindicar de forma continuada davant dels òrgans superiors la necessitat de millorar la dotació econòmica que permeti la renovació dels actuals equips informàtics i la compra de les llicències de programari i la compra d'altres equips necessaris.

3.9. Resultats

3.9.1. Queixes, reclamacions i suggeriments

Apartat elaborat a partir de les informacions incloses en l'Informe de les queixes, reclamacions i suggeriments presentades pels estudiants de la Facultat dintre del SAIQU. Curs 2012-2013, redactat per la Cap de la Secretaria d'Estudiants i Docència.

La Bústia de queixes, reclamacions i suggeriments de la Facultat de Biblioteconomia i Documentació es va posar en marxa al curs 2010-2011 un cop aprovat el procés de Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments de la Facultat (PEQ 100) i el protocol de gestió de queixes, reclamacions i suggeriments (QUERES) per la Comissió de Qualitat de la Facultat.

Tal com estableixen el PEQ 100 i el protocol QUERES, la Secretaria d'estudiants i docència realitzarà un informe anual per curs acadèmic com a eina d'anàlisi per millorar les actuacions, processos i/o instal·lacions del centre. En aquest cas, l'abast temporal general és del 15 de setembre de 2012 fins al 14 de setembre de 2013.

A la Taula 12 es mostren les dades estadístiques de les queixes, reclamacions i suggeriments presentades pels estudiants respecte al Màster i en relació al conjunt de la Facultat.

Taula 12. Queixes i suggeriments rebuts

Ensenyaments	Nombre	% total de queixes	% de queixes / total alumnes ensenyament
Màster de Gestió de Continguts Digitals	1	8,33	2,04
Total del centre	12	100,00	2,01

La única queixa presentada va ser resolta per la Secretaria del centre en un termini de 9 dies. Aquesta queixa es referia a que a l'aula 113 de pràctiques d'ordinadors no era possible descarregar-se determinats programes necessaris per a l'aprenentatge d'alguna assignatura del Màster. La Secretaria va respondre que aquesta aula disposa dels equips informàtics de rènting que a curt termini no es possible realitzar cap actuació de millora.

Destaquem el baix nombre de queixes i suggeriments rebuts a nivell de centre i d'ensenyament.

D'altra banda, la Universitat no ha regulat el mecanisme pel qual es poden fer eleccions dels representants dels alumnes de màster als diferents òrgans de govern del centre i de l'ensenyament. Degut a això els alumnes de màster no compten amb representació en aquests òrgans i això els impedeix expressar de forma directa les seves opinions, queixes i suggeriments.

Davant d'aquests resultats, es proposa emprendre les següents accions de millora:

- Davant de la queixa rebuda i de la impossibilitat de realitzar millores a l'aula 113 per raons pressupostàries, es proposa una acció de millora consistent en programar les pràctiques en altres aules que disposin de millor equipament.
- Recordar als òrgans superiors la necessitat de que regulin el procediment per celebrar eleccions dels representants dels alumnes de màster als diferents òrgans de govern de la universitat, del centre i de l'ensenyament.

3.9.2. Satisfacció de l'alumnat amb l'acció docent i la planificació d'assignatures

El procediment de qualitat PEQ 130 (*Anàlisi de resultats*), estableix que els directors de departament junt amb el coordinador del màster elaboren un informe de resultats sobre l'acció docent del professorat i la planificació d'assignatures, que inclou les propostes de millora. Aquests resultats i propostes es trameten a la Comissió Coordinadora del Màster i al deganat. La informació referida a aquest informe s'extreu del resultat de les enquestes d'opinió que els alumnes tenen disponibles en línia. No és obligatori per a l'alumnat omplir les enquestes i el volum de formularis que aquest troba per omplir al seu espai personal de la intranet de la UB pot resultar excessiu (una per assignatura més una per cada professor que hi intervé). Això pot ser una de les raons de la baixa taxa de participació a tots els ensenyaments.

Com en cursos anteriors, el 2012-2013 es va fer també una forta campanya de difusió i promoció de la participació entre l'alumnat; aquesta estratègia de promoció és comuna a tots els ensenyaments de la Facultat i és coordinada pel Deganat a fi d'evitar duplicitats i seguir un mateix calendari. La campanya de promoció consisteix en missatges d'SMS enviats als alumnes, anuncis en cada assignatura del campus virtual i en la intranet del màster, anuncis a la web del centre, etc. A més a més, el coordinador del màster es va adreçar a tots els professors per explicar-los la importància de les enquestes, i recordar-los el procediment de recollida dels resultats obtinguts. Pel que fa a la participació de l'alumnat, val a dir que es troba entre les més altes dels ensenyaments de la Universitat de Barcelona, fet que demostra l'encert de les accions de difusió fetes fins ara:

- Participació en l'enquesta d'opinió sobre les assignatures del 1r semestre: 64,29%
- Participació en l'enquesta d'opinió sobre els professors del 1r semestre: 57,14%

Per un error tècnic dels serveis centrals, no van quedar registrades les enquestes d'opinió dels alumnes del 2n semestre del curs 2012-2013. Per aquesta raó tampoc tenim dades agrupades d'aquest semestre. L'anàlisi que es fa a continuació es basa en els resultats del 1r semestre.

- Informe agregat de les assignatures. A totes les preguntes, el mitjana de les assignatures ha obtingut com a mínim una valoració de 8 sobre 10; només en casos puntuals alguna assignatura ha obtingut una valoració de 7 en alguna pregunta i en un cas una nota de 6.
- Informe agregat del professorat. A totes les preguntes, el mitjana del professorat ha obtingut com a mínim una valoració de 8 sobre 10. Es destaca que en dos preguntes el mitjana de valoracions de tot el professorat és de 9: "Manté un bon clima de comunicació amb l'alumnat" i "Les activitats proposades pel professor al Campus Virtual han estat útils en el procés d'aprenentatge de l'assignatura".

Respecte a la valoració del 2n semestre, la manca de queixes específiques, els comentaris verbals recollits dels alumnes i la pròpia percepció del professorat, ens porten a pensar que en aquest semestre la valoració de l'alumnat va ser similar a la del 1r semestre.

Per tot plegat es veu positivament que la valoració dels alumnes sigui molt alta. No es detecten disfuncions que requereixin algun tipus d'intervenció. Malgrat tot es continuarà treballar per augmentar la participació.

Sí que es recomana prendre una mesura correctora consistent en una major vigilància, si cal, per evitar problemes tècnics que puguin impedir la recollida de les enquestes en el proper curs.

3.9.3. Rendiment acadèmic

L'anàlisi s'ha fet a partir de les dades i els comentaris inclosos en l'*Informe de rendiment acadèmic dels alumnes del Màster de Gestió de Continguts Digitals el curs 2012-2013*, elaborat el 10/02/2014 pel coordinador general del màster i presentat a la reunió de la Comissió Coordinadora del Màster de l'11 de febrer de 2014.

Per a l'anàlisi del rendiment acadèmic dels alumnes durant el curs 2012-2013 s'ha partit de les dades que proporciona de forma automatitzada l'àrea de suport acadèmic-docent. Vegeu: Taula 13, Taula 14 i Taula 15.

Primerament cal indicar que el curs 2012-2013 es va implantar el nou pla d'estudis aprovat el 2012, això ha provocat els següents problemes:

1. L'equivalència entre les assignatures del pla nou del 2012-2013 amb les assignatures dels cursos anteriors no és perfecta, doncs hi ha assignatures amb continguts nous o amb continguts fusionats. Això fa difícil comparar els rendiments d'aquest curs amb els de l'anterior.
2. Durant els cursos 2011-2012 i 2012-2013 es va notar amb força l'impacte negatiu de la crisi econòmica sobre les finances dels alumnes. Els efectes van ser una reducció del nombre d'assignatures matriculades i una reducció de la taxa de no presentats (per tal de no pagar el cost de matricular una assignatura per segona vegada).

Tenint en compte l'anterior i les dades que s'adjunten més endavant, es poden treure les següents conclusions.

1) Taxa d'èxit: $(\text{Total d'Aprovats} / (\text{Total de matriculats} - \text{No presentats en cap de les dues convocatòries})) \%$

Va augmentar la taxa d'èxit en totes les assignatures excepte una. A *Estructuració de continguts amb XML* es va reduir la taxa, això es relaciona amb el canvi de professor que va tenir aquesta assignatura i en l'augment significatiu del nivell de coneixements i de treball exigit a l'assignatura.

2) Taxa de rendiment: $(\text{Total d'Aprovats} / \text{Total de matriculats}) \%$

Va augmentar la taxa de rendiment a totes les assignatures.

Segons la base de dades WINDDAT, de la Generalitat de Catalunya, la taxa de rendiment global de la titulació es va situar en un 97,0 %.

3) Taxa de no presentats: $(\text{No presentats en cap de les dues convocatòries} / \text{Total de matriculats}) \%$

Es va reduir de forma molt significativa la taxa de no presentats a les assignatures. La causa es troba en l'augment de taxes per crèdit i, encara més, en l'augment de taxes per segona matriculació, que incentiven els alumnes a aprovar les assignatures matriculades.

4) Nivell de notes per assignatures

Es detecta un augment general de les notes obtingudes a les diferents assignatures. S'interpreta que es degut a la conjunció de les següents causes:

- En el curs 2012-2013 els alumnes matriculats van tenir un major nivell de coneixements d'entrada, segons han expressat els professors.

- A la majoria d'assignatures es va generar un bon clima de treball. Això també es va notar en un augment de l'assistència a classe.
- La penalització econòmica que suposa la matriculació per segona vegada, va impulsar als alumnes a no deixar assignatures sense presentar i a assegurar, com a mínim, la nota d'aprovat.

Davant d'aquests resultats, es proposa emprendre les següents accions de millora:

- Fer un seguiment de l'acció docent de l'assignatura *Estructuració de continguts amb XML* per tal de millorar els resultats obtinguts.

Taula 13. Comparació taxes del curs 2012-2013 amb el curs 2011-2012. Dades relatives

Codi	Assignatura	Curs 2012-2013			Curs 2011-2012		
		Taxa d'èxit	Taxa de rendiment	Taxa de no presentats	Taxa d'èxit	Taxa de rendiment	Taxa de no presentats
569043	Concepció i Disseny	100,00%	97,56%	2,44%	100,00%	77,27%	22,73%
569078	Arquitectura de la informació	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	81,82%	18,18%
569079	Accessibilitat	95,24%	90,91%	4,55%	94,44%	65,38%	30,77%
569080	Elaboració i Gestió	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	90,91%	9,09%
569081	Estructuració de Continguts	92,86%	86,67%	6,67%	100,00%	83,33%	16,67%
569082	Sistemes de Gestió	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	82,61%	17,39%
569083	Aplicacions i Dispositius	100,00%	100,00%	0,00%			
569084	Analítica Web	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	64,00%	36,00%
569085	Disseny Centrat en l'usuari	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	96,55%	3,45%
569086	Posicionament Web	100,00%	100,00%	0,00%	89,66%	89,66%	0,00%
569087	Distribució de Continguts	100,00%	100,00%	0,00%	96,30%	83,87%	12,90%
569089	Màrqueting Digital	100,00%	92,31%	7,69%	91,67%	73,33%	20,00%
569090	Auditoria d'Informació	100,00%	91,67%	8,33%	100,00%	60,00%	40,00%
569091	Preservació Digital	100,00%	100,00%	0,00%	85,71%	54,55%	36,36%
569092	Metadades i Web de Dades	100,00%	80,00%	20,00%	100,00%	42,86%	57,14%

Taula 14. Comparació de les notes per assignatura del curs 2012-2013 amb les del curs 2011-2012. Dades absolutes

Codi	Assignatura	Curs 2012-2013							Curs 2011-2012						
		Matrícula	Excel·lent	Notable	Aprovat	Suspens	No presentat	Total	Matrícula	Excel·lent	Notable	Aprovat	Suspens	No presentat	Total
569043	Concepció i Disseny	2	30	7	1	0	1	41	1	15	1	0	0	5	22
569078	Arquitectura de la informació	1	5	9	2	0	0	17	2	12	4	0	0	4	22
569079	Accessibilitat	1	4	11	4	1	1	22	1	0	14	2	1	8	26
569080	Elaboració i Gestió	0	2	13	5	0	0	20	0	0	15	15	0	3	33
569081	Estructuració de Continguts	1	1	7	4	1	1	15	0	6	12	2	0	4	24
569082	Sistemes de Gestió	0	4	11	4	0	0	19	0	5	10	4	0	4	23
569083	Aplicacions i Dispositius	1	3	10	6	0	0	20							
569084	Analítica Web	0	0	17	6	0	0	23	0	6	7	3	0	9	25
569085	Disseny Centrat en l'usuari	0	12	8	1	0	0	21	2	13	13	0	0	1	29
569086	Posicionament Web	1	2	16	1	0	0	20	2	7	12	5	3	0	29
569087	Distribució de Continguts	0	6	5	0	0	0	11	1	6	16	3	1	4	31
569089	Màrqueting Digital	1	1	10	0	0	1	13	1	2	6	2	1	3	15
569090	Auditoria d'Informació	0	0	8	3	0	1	12	0	0	7	5	0	8	20
569091	Preservació Digital	0	0	4	1	0	0	5	0	1	4	1	1	4	11
569092	Metadades i Web de Dades	0	3	1	0	0	1	5	0	2	1	0	0	4	7

Taula 15. Comparació de les notes per assignatura del curs 2012-2013 amb les del curs 2011-2012. Dades relatives

Codi	Assignatura	Curs 2012-2013						Curs 2011-2012					
		Matrícula	Excel·lent	Notable	Aprovat	Suspens	No presentat	Matrícula	Excel·lent	Notable	Aprovat	Suspens	No presentat
569043	Concepció i Disseny	4,88%	73,17%	17,07%	2,44%	0,00%	2,44%	4,55%	68,18%	4,55%	0,00%	0,00%	22,73%
569078	Arquitectura de la informació	5,88%	29,41%	52,94%	11,76%	0,00%	0,00%	9,09%	54,55%	18,18%	0,00%	0,00%	18,18%
569079	Accessibilitat	4,55%	18,18%	50,00%	18,18%	4,55%	4,55%	3,85%	0,00%	53,85%	7,69%	3,85%	30,77%
569080	Elaboració i Gestió	0,00%	10,00%	65,00%	25,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	45,45%	45,45%	0,00%	9,09%
569081	Estructuració de Continguts	6,67%	6,67%	46,67%	26,67%	6,67%	6,67%	0,00%	25,00%	50,00%	8,33%	0,00%	16,67%
569082	Sistemes de Gestió	0,00%	21,05%	57,89%	21,05%	0,00%	0,00%	0,00%	21,74%	43,48%	17,39%	0,00%	17,39%
569083	Aplicacions i Dispositius	5,00%	15,00%	50,00%	30,00%	0,00%	0,00%						
569084	Analítica Web	0,00%	0,00%	73,91%	26,09%	0,00%	0,00%	0,00%	24,00%	28,00%	12,00%	0,00%	36,00%
569085	Disseny Centrat en l'usuari	0,00%	57,14%	38,10%	4,76%	0,00%	0,00%	6,90%	44,83%	44,83%	0,00%	0,00%	3,45%
569086	Posicionament Web	5,00%	10,00%	80,00%	5,00%	0,00%	0,00%	6,90%	24,14%	41,38%	17,24%	10,34%	0,00%
569087	Distribució de Continguts	0,00%	54,55%	45,45%	0,00%	0,00%	0,00%	3,23%	19,35%	51,61%	9,68%	3,23%	12,90%
569089	Màrqueting Digital	7,69%	7,69%	76,92%	0,00%	0,00%	7,69%	6,67%	13,33%	40,00%	13,33%	6,67%	20,00%
569090	Auditoria d'Informació	0,00%	0,00%	66,67%	25,00%	0,00%	8,33%	0,00%	0,00%	35,00%	25,00%	0,00%	40,00%
569091	Preservació Digital	0,00%	0,00%	80,00%	20,00%	0,00%	0,00%	0,00%	9,09%	36,36%	9,09%	9,09%	36,36%
569092	Metadades i Web de Dades	0,00%	60,00%	20,00%	0,00%	0,00%	20,00%	0,00%	28,57%	14,29%	0,00%	0,00%	57,14%

4. PROPOSTES DE MILLORA

4.1. Disseny, implementació i seguiment de les accions de millora

La implantació del SAIQU (<http://www.ub.edu/biblio/sistema-de-qualitat/sistema-de-qualitat.html>) assegura una revisió periòdica de tots els processos i una retroalimentació contínua del sistema. La creació de la comissió de qualitat del centre (<http://www.ub.edu/biblio/organs-de-govern/comissio-de-qualitat.html>) és l'eina que permet fer un seguiment dels indicadors de cada procés que han de ser analitzats per la comissió i presentats als equips de govern dels centres perquè proposin i portin a terme les accions correctives de millora que es vegin necessàries.

Així mateix, el fet que el SAIQU sigui general per a tots els centres permet revisar-lo i actualitzar-lo sota el guiatge de l'Agència de Polítiques i de Qualitat de la UB. D'aquesta manera es dona una resposta institucional a les necessitats diverses que es presenten durant el desplegament del SAIQU.

4.2. Propostes de millora que es deriven de la valoració que es fa del desplegament de la titulació, incloent-hi totes les propostes de modificació i pla de seguiment.

Al llarg d'aquest informe de seguiment del curs 2012-2013 del Màster de Gestió de Documents Digitals s'han fet diverses propostes de millora de l'ensenyament.

Les modificacions o canvis proposats són en la seva majoria propostes de millora que representen petits canvis de funcionament que no representen per AQU Catalunya una modificació i, per tant, no es recullen en el seu document *Processos per a la comunicació i/o avaluació de les modificacions introduïdes en els títols universitaris de grau i màster*. Algunes de les accions que es proposen resulten d'aplicar les recomanacions d'AQU en l'informe favorable a la reverificació del màster. En aquests i alguns altres casos, les accions de millora proposades suposen la modificació no substancial de la memòria de verificació.

Modificació / Proposta de millora	Responsable de la implantació de la millora al centre	Caràcter de la millora (1, 2 o 3)	Calendari	Estat proposta de modificació (4, 5 o 6)
Informació pública				
Crear una versió castellana de les informacions de la web del Màster.	Coordinador del màster / Deganat	1	Setembre 2013-juny 2014	6
Captació, admissió i matrícula d'estudiants (PEQ 030)				
Comunicar als òrgans superiors els efectes negatius que sobre la preinscripció i la demanda tenen	Coordinador del màster	1	Tot l'any	5

Modificació / Proposta de millora	Responsable de la implantació de la millora al centre	Caràcter de la millora (1, 2 o 3)	Calendari	Estat proposta de modificació (4, 5 o 6)
els augments de les taxes universitàries				
Orientació a l'estudiant de màster (PEQ 051)				
Reforçar la dedicació a les tutories prèvies a la preinscripció i a la matriculació per augmentar la captació d'estudiants.	Coordinador del màster	1	Febrer-setembre 2013	6
Reforçar la informació que es facilita als alumnes sobre les beques disponibles, a fi de facilitar el finançament dels seus estudis.	Coordinador del màster	1	Febrer-setembre 2013	6
Planificació i gestió docent (PEQ 060)				
Fer un seguiment de l'acció docent de l'assignatura Estructuració de continguts amb XML per tal de millorar els resultats obtinguts.	Coordinador del màster	1	Setembre 2013-gener 2014	6
Comprovar amb el professorat que imparteix les tres assignatures de la matèria <i>Tecnología aplicada al web</i> que efectivament no és possible que ells utilitzin la metodologia docent "Treball en grup".	Coordinador del màster	1	Setembre 2013-juny 2014	5
Quan es produeixi una nova modificació dels plans docents, afegir la metodologia docent "Treball en grup" a les matèries: <i>Contratación y explotación de contenidos digitales</i> i <i>Gestión técnica de contenidos digitales</i> i reflectir-ho a la propera modificació de la memòria de verificació	Coordinador del màster	2	Maig-juny 2014	4
Afegir com a resultat d'aprenentatge "Saber avaluar la qualitat obtinguda en un projecte de digitalització" a les assignatures de la matèria <i>Gestión técnica de contenidos digitales</i> i reflectir-ho a la propera modificació de la memòria de verificació	Coordinador del màster / Comissió de coordinació del màster	2	Maig-juny 2014	5
Reflectir a la propera modificació de la memòria de verificació de l'ensenyament una millor descripció dels sistemes d'avaluació realment utilitzats en cada assignatura de les	Coordinador del màster	2	Quan es presenti una modificació substancial de la	4

Modificació / Proposta de millora	Responsable de la implantació de la millora al centre	Caràcter de la millora (1, 2 o 3)	Calendari	Estat proposta de modificació (4, 5 o 6)
diferents matèries, tal com ara ja es detalla en els plans docents.			memòria	
recollir dades quantitatives dels resultats acadèmics aconseguits en edicions anteriors del màster i afegir-les a la propera modificació de la memòria de verificació.	Coordinador del màster / Comissió de coordinació del màster	2	2013-2015	5
Gestió dels recursos materials i serveis (PEQ 110 / PEQ 120)				
Davant la impossibilitat de realitzar millores a l'aula 113 per raons pressupostàries, es proposa una acció de millora consistent en programar les pràctiques en altres aules que disposin de millor equipament.	Coordinador del màster / SED	1	Setembre 2013-juny 2014	5
Reivindicar de forma continuada davant dels òrgans superiors la necessitat de millorar la dotació econòmica que permeti la renovació dels actuals equips informàtics i la compra de les llicències de programari i la compra d'altres equips necessaris.	Coordinador del màster	1	Tot l'any	5
Queixes, reclamacions i suggeriments (PEQ 100)				
Recordar als òrgans superiors la necessitat de que regulin el procediment per celebrar eleccions dels representants dels alumnes de màster als diferents òrgans de govern de la universitat, del centre i de l'ensenyament.	Coordinador del màster	1	Tot l'any	4
Resultats (PEQ 130) —l'apartat de rendiment acadèmic i de satisfacció dels estudiants				
Aplicar una major vigilància, si cal, per evitar problemes tècnics que puguin impedir la recollida de les enquestes en el proper curs.	Coordinador del màster	1	Setembre 2013-juny 2014	5

(1) Proposta de millora que no contempla AQU en els seu document sobre "Processos per a la comunicació i/o avaluació de les modificacions introduïdes en els títols universitaris de grau i màster".

(2) Requereix una modificació no substancial.

(3) Requereix una modificació substancial autoritzable

(4) Pendent implementar

(5) En procés d'implementació.

(6) Implementada

4.3. Seguiment de les accions de millora del curs 09/10, 10/11 i 11/12

No aplica perquè en els cursos anteriors no es va fer cap informe de seguiment.

5. EL SISTEMA D'ASSEGURAMENT INTERN DE LA QUALITAT (SAIQU) COM A EINA PER AL SEGUIMENT DE LES TITULACIONS DEL CENTRE

L'elaboració dels informes de seguiment de les titulacions de centre tenen com a punt de referència el seu Sistema d'Assegurament Intern de la Qualitat (SAIQU). Amb aquesta finalitat, la Comissió de Qualitat de la Facultat de Biblioteconomia i Documentació ha dut a terme des de la seva constitució diferents accions adreçades a vincular la concreció dels processos acadèmico-docents i administratius derivades de la implantació de cadascuna de les titulacions de centre amb els protocols definits pel SAIQU.

La Comissió de Qualitat del centre, amb el suport de l'Agència de Polítiques i Qualitat de la UB (<http://www.ub.edu/agenciaqualitat>), va elaborar com a primer pas a partir de la seva constitució, un document de *Política i objectius de qualitat*, aprovat per la Junta de Facultat, document que marca el compromís amb la qualitat i les línies d'actuació en aquest àmbit. A més, existeix un mapa de processos relacionats amb tot un conjunt de procediments que guien i afavoreixen el seguiment dels ensenyaments, com també un organigrama que facilita conèixer en tot moment els òrgans implicats en els diferents processos. Tots aquests documents estan disponibles per a consulta pública al web de la Facultat a l'adreça següent: <http://www.ub.edu/biblio/sistema-de-qualitat/sistema-de-qualitat.html>.

Aquest informe de seguiment ha estat elaborat pel Coordinador del Màster de Gestió de Continguts Digitals. L'informe s'ha redactat a partir de les evidències establertes als procediments específics de qualitat elaborats per la Comissió de Qualitat, part de les quals es troben recollides a les actes de reunions del Comissió de Coordinació del Màster. Imprescindibles per a l'elaboració de l'informe han estat les dades relatives als diferents indicadors, les guies per a comentar-los i tota la documentació de suport, facilitats per la institució a través del web de l'Agència de Polítiques i Qualitat de la UB. L'informe, un cop elaborat ha estat revisat per la Comissió de Qualitat del centre (presidida per una persona delegada per la Vicedegana Acadèmica i de Qualitat i de la qual és membre nat el coordinador del màster, a més dels responsables dels altres ensenyaments, personal d'administració i serveis, estudiants, titulats i professorat dels diferents ensenyaments) que hi ha aportat els comentaris oportuns. Finalment, l'informe ha estat revisat i aprovat per la Comissió Acadèmica de Facultat, abans de trametre'l a l'Agència de Polítiques i Qualitat de la UB. Un cop informat favorablement per aquest òrgan i tramitat a l'AQU, el procés es dona per tancat i es farà difusió de l'informe a la Junta del centre i al Consell Assessor de la Facultat, alhora que es facilitarà a tot el personal de la Facultat a través de la intranet del centre. A més, els indicadors actualitzats seran publicats al web de l'ensenyament, a disposició de tots els col·lectius i de la societat a la qual serveix la universitat.

Pel que fa al propi sistema d'assegurament intern de la qualitat (SAIQU) i la Comissió de Qualitat del centre que té l'encàrrec de desenvolupar-lo i implantar-lo, es va detectar certa manca de coneixement de la tasca duta a terme i de la seva utilitat entre els col·lectius de professorat i alumnat. El curs 2011-2012 es va proposar millorar la difusió del SAIQU i de la tasca de la Comissió entre els agents implicats, tot conscienciant-los de la importància que per a la qualitat de l'ensenyament té el

seguiment dels procediments de treball establerts. En aquest sentit, durant el curs 2012-2013, s'han elaborat propostes concretes per dur a terme aquesta difusió:

- A la jornada anual del professorat que té lloc a principis de curs (2013-2014) s'inclourà una presentació relacionada amb els processos de seguiment i acreditació dels ensenyaments, com també les tasques que duu a terme la Comissió de Qualitat i els procediments de qualitat existents que regulen els processos del centre.
- S'identificaran assignatures dels diferents ensenyaments que podrien incloure informació relacionada amb el SAIQU, els processos i procediments seguits per a la millora dels ensenyaments i l'existència de la Comissió de Qualitat del centre.
- Es treballarà en la difusió específica d'alguns dels procediments entre l'alumnat, com ara el de queixes i suggeriments, tot mostrant que forma part d'un conjunt més ampli d'eines de participació per a la millora que els afecten directament.
- En reunions de Consell d'estudis i Comissions de coordinació de màsters, quan es presenten i valoren els indicadors recollits, s'explicitarà que aquesta feina forma part del SAIQU, de manera que tots els membres dels òrgans corresponents es familiaritzin amb la cultura de la qualitat i siguin conscients de l'existència de la Comissió i dels procediments de qualitat que regulen tot el que es fa a la institució.

En el cas concret del màster de Gestió de Continguts Digitals, si bé és cert que tots els processos d'anàlisi i valoració es vénen realitzant de forma habitual des dels seus inicis, cal dir que fins fa poc no es realitzaven en el marc del SAIQU de forma totalment sistemàtica. El fet de tractar-se d'un màster interuniversitari, amb professorat d'una altra institució pot dificultar aquesta tasca d'integració normalitzada en el conjunt de procediments del centre. Durant el curs 2012-2013 s'ha realitzat un gran esforç en aquest sentit, però es veu la necessitat de continuar treballant per a la integració plena de la gestió diària i el funcionament de la titulació en el marc del conjunt de procediments específics de qualitat de la Facultat de Biblioteconomia i Documentació. Per aquest motiu, els esforços de difusió i conscienciació entre l'alumnat i, especialment entre el professorat de la universitat aliena, es consideren especialment importants.

Una segona proposta de millora que es va fer a l'informe del curs 2011-2012, va ser el desenvolupament d'eines que facilitessin la implantació dels procediments específics de qualitat, la recollida i posterior organització de les dades i valoracions realitzades pels diferents òrgans responsables. Durant el curs 2012-2013 s'hi ha treballat, però el cert és que les eines i procediments, en alguns casos, encara pateixen de certa sistematització i d'homogeneïtzació a tots els ensenyaments del centre. S'hi continuarà treballant.

Una tercera línia de treball que es va marcar la Comissió de Qualitat per a la feina durant el curs 2012-2013 va ser la millora i actualització dels propis procediments específics de qualitat establerts. Així, en anteriors informes de seguiment d'altres titulacions del centre s'apuntava que s'havien detectat alguns indicadors dels quals no es disposava, i la necessitat de modificar parts d'alguns processos per tal d'ajustar-los a la realitat i a la vida diària de la institució, a tots els ensenyaments del centre i a un concepte més sostenible de la gestió. Cal dir que, en aquest sentit, la feina iniciada es

va haver d'aturar. El principal motiu ha estat que la pròpia Agència de Polítiques i Qualitat de la UB, veient que gran part de les qüestions a resoldre eren comunes a tots els centres, va posar en marxa un procés de revisió a títol general, treballant conjuntament amb els diferents centres. Aquesta revisió s'ha iniciat durant el curs 2012-2013 i continuarà durant els propers cursos. El procés té en compte l'experiència general adquirida en el desenvolupament del seguiment dels últims anys i la proximitat del procés d'acreditació. Per tant, els canvis individuals, a nivell de centre, s'han aturat i s'està treballant estretament amb l'Agència per tal de dur-los a terme en el context més ampli de tota la institució.