

JORNADA:

**COMPROMISOS DE QUALITAT
AMB ELS CIUTADANS
A LES UNITATS D'INFORMACIÓ**



Divendres 31 de maig de 2013

Facultat de Biblioteconomia i Documentació
Universitat de Barcelona
(Aula Valverde)

Objectius de la Jornada

- **Sensibilitzar els professionals de les unitats d'informació de la importància de gestionar les institucions mitjançant les tècniques de gestió de la qualitat.**
- **Presentar les cartes de servei i les bústies de queixes i suggeriments com a eines essencials per a la gestió dels compromisos de qualitat amb els usuaris.**
- **Difondre l'ús d'aquestes eines a les unitats d'informació.**
- **Conscienciar de la importància de gestionar la qualitat a les administracions públiques.**



Programa

08:45-09:00 h. **Recollida de la documentació.**

09:15-09:30 h. **Benvinguda a càrrec del degà de la Facultat, Dr. Ernest Abadal. Presentació de la Jornada i del grup de recerca DENEÀ a càrrec de la Dra. Carina Rey.**

09:30-10:30 h. **Conferència inaugural: “L’excel·lència: hem de veure el bosc” a càrrec del Dr. Enric Brull, Director de l’Àrea de Coneixement i Qualitat de la Diputació de Tarragona. Debat amb els assistents.**

10:30-11:00 h. **Presentació del *Mapa de qualitat de les unitats d’informació a Espanya*. Dra. Concepción Rodríguez Parada, membre del grup DENEÀ.**

11:00-11:30 h. **Pausa-cafè.**

11:30-12:30 h. **Taula rodona: “Les cartes de servei: un camí cap a la qualitat”. Intervenien: Carlos Calvo (Universidad Europea de Madrid), Artur Iscla (Ajuntament de Girona) i Pilar Roqué (Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya). Modera: Dra. Ana Reyes Pacios, membre del grup DENEÀ.**

12:30-13:30 h. **Taula rodona: “Les cartes de servei: compromisos i indicadors”. Intervenien: Núria Altarriba (Biblioteca de Catalunya), Rosa Cruells (Arxiu Nacional de Catalunya) i Montserrat Espinós (Universitat Pompeu Fabra). Modera: Adelaida Ferrer, membre del grup DENEÀ.**

13:30-14:30 h. **“On ens hem equivocat? Errades en l’aplicació de les eines de qualitat”, a càrrec de la Dra. Carina Rey, directora del grup DENEÀ.**

14:30-14:45 h. **Cloenda.**

Destinataris

- Estudiants del Grau d’Informació i Documentació.
- Estudiants del Màster de Biblioteques i Col·leccions Patrimonials, Màster de Biblioteca Escolar i Promoció de la Lectura i Màster de Gestió de Continguts Digitals.
- Professionals de biblioteques públiques, biblioteques universitàries i de recerca, biblioteques especialitzades i arxius.

