

**Gestió dels Serveis d'Arxiu**

Codi: 42111  
Crèdits: 15

Titulació	Tipus	Curs	Semestre
4312208 Arxivística i Gestió de Documents	OB	2	1

## Professor/a de contacte

Nom: Anahi Cristina Casadesus De Mingo

Correu electrònic: [anahi.casadesus@uab.cat](mailto:anahi.casadesus@uab.cat)

## Idiomes dels grups

Per consultar l'idioma/es de l'assignatura caldrà anar a l'apartat "Metodologia" de la guia docent.

## Equip docent

Xavier Carmaniu Mainadé

Antoni Esparó Torras

Anna Vila Espuña

Anahi Cristina Casadesus De Mingo

## Prerequisits

No hi ha prerequisits.

## Objectius

### L1. Màrqueting i comunicació

- Conèixer tant els conceptes bàsics i les tècniques elementals del màrqueting i la comunicació com les darreres tendències que s'estan desenvolupant en el món de la comunicació cultural en general.
- Aprendre a aplicar tots aquests coneixements adquirits a l'entorn dels arxius i saber aplicar-los tant des dels propis serveis arxivístics com des de la perspectiva del professional independent.

### L2. Conservació preventiva i equipaments d'arxiu

- Proporcionar coneixements bàsics per tal que l' alumne al finalitzar la línia formativa pugui conèixer els materials que formen un fons documental, avaluar el seu estat de conservació, i determinar els tractaments i mesures preventives a adoptar per a garantir-ne la seva conservació en el futur.
- Proporcionar coneixements en els diferents aspectes que determinen el bon estat físic d' un fons, tant en el seu emmagatzematge habitual, com durant la manipulació, durant la consulta, la digitalització o l' exposició. Es presenten les línies d' actuació a adoptar de forma preventiva i de forma directe en els documents.

### L3. Tècniques de gestió dels serveis d'arxiu

Més enllà de l'aplicació de les tècniques de gestió documental i arxivístiques, l'arxiu es configura com un servei dins les organitzacions i, com a tal, necessita l'aplicació de tècniques de gestió que facin possible unes prestacions basades en l'eficiència i la qualitat, tant si es troba a l'Administració pública com en una organització privada. A la vegada, l'externalització dels serveis de gestió documental i arxiu per part d'algunes organitzacions fa imprescindible una capacitació per a poder desenvolupar-se professionalment en aquest context.

Amb aquesta línia formativa el que es vol és:

- Aprendre i practicar tècniques de disseny i planificació.
- Aprendre i practicar tècniques de gestió dels recursos econòmics, materials i humans disponibles per tal d'optimitzar el seu ús i millorar l'eficiència.
- Aprendre a utilitzar tècniques adequades per a la millora de la qualitat dels serveis.
- Aprendre a conèixer els usuaris dels serveis d'arxiu i identificar les seves demandes.
- Aprendre a avaluar l'eficàcia, l'eficiència i la qualitat dels serveis.
- Aprendre tècniques per a la introducció de canvis i millores en el funcionament dels serveis d'arxiu.

## **Competències**

- Adaptar-se a noves situacions, tenir capacitat de lideratge i iniciativa.
- Analitzar, sintetitzar, organitzar i planificar els entorns i les actuacions de gestió.
- Comunicar coneixements de forma oral i escrita.
- Definir i avaluar els equipaments i condicions dels serveis d'arxiu.
- Dissenyar i implantar plans i desenvolupar accions de dinamització cultural i difusió dels serveis d'arxiu i dels seus fons documentals.
- Dissenyar i implantar sistemes de gestió en els serveis d'arxiu.
- Generar propostes innovadores i competitives.
- Que els estudiants sàpiguen comunicar les seves conclusions, així com els coneixements i les raons últimes que les fonamenten, a públics especialitzats i no especialitzats d'una manera clara i sense ambigüitats.
- Reconèixer les condicions de preservació de cada tipus de suport documental.
- Treballar en equips de forma interdisciplinària.

## **Resultats d'aprenentatge**

1. Adaptar-se a noves situacions, tenir capacitat de lideratge i iniciativa.
2. Analitzar, sintetitzar, organitzar i planificar els entorns i les actuacions de gestió.
3. Aplicar mètodes de conservació preventiva.
4. Comunicar coneixements de forma oral i escrita.
5. Crear plans de prevenció i emergència.
6. Desenvolupar plans de màrqueting.
7. Desenvolupar productes de promoció cultural i difusió dels serveis d'arxiu.
8. Determinar els equipaments i els recursos materials i humans dels centres d'arxiu.
9. Dissenyar, implantar i gestionar sistemes de gestió per processos en els centres d'arxiu.
10. Elaborar programes d'actuació.
11. Generar propostes innovadores i competitives.
12. Identificar les condicions i els equipaments dels serveis d'arxiu.
13. Identificar les patologies que afecten els suports documentals.
14. Que els estudiants sàpiguen comunicar les seves conclusions, així com els coneixements i les raons últimes que les fonamenten, a públics especialitzats i no especialitzats d'una manera clara i sense ambigüitats.
15. Reconèixer els efectes de les condicions ambientals sobre els suports documentals.
16. Reconèixer les característiques físiques i químiques dels suports documentals.
17. Reconèixer les normes de referència pel que fa a qualitat i excel·lència de la gestió.

18. Reconèixer les tècniques de màrqueting.
19. Treballar en equips de forma interdisciplinària.

## **Continguts**

### L1. Marqueting i Comunicació

1. Introducció al màrqueting
2. El pla de màrqueting
3. El pla de comunicació
4. Els canals de comunicació
5. L'ús de les Relacions Públiques com a eina de comunicació als sistemes d'arxius

### L2. Conservació preventiva i equipaments d'arxiu

1. Conceptes de conservació i restauració
  - 1.1 La conservació dels documents al llarg de la història. Introducció.
  - 1.2 Conceptes de conservació; conservació preventiva, conservació curativa, restauració.
2. Materials i tipologies tradicionals del patrimoni documental
  - 2.1 Els suports documentals i els elements sustentats
  - 2.2 Formats dels documents
3. Causes intrínseques de degradació i alteracions més habituals (suport paper i suport pergami)
4. Causes extrínseques de degradació i alteracions més habituals (suport paper i suport pergami)
5. Conservació preventiva
  - 5.1 Control de les variables mediambientals
  - 5.2 Control de plagues
  - 5.3 Manteniment i neteja
  - 5.4 Manipulació i consulta
6. Altres suports (Material fotogràfic); Característiques, Identificació, Degradacions
  - 6.1 materials fotogràfics al llarg de la història. Introducció
  - 6.2 formats dels documents, identificació visual, degradacions
  - 6.3 conservació
7. Dipòsit i emmagatzematge
  - 7.1 Tipologies i característiques dels dipòsits
  - 7.2 Mobiliari
  - 7.3 Sistemes de protecció individual

8. Processos de restauració

9. Plans d'actuació

9.1 Avaluació de riscos

9.2 Prevenció

9.3 Recuperació

### L3. Tècniques de gestió dels serveis d'arxiu

1. La gestió i els serveis d'arxiu

2. Direcció estratègica dels serveis d'arxiu

2.1 Introducció a la direcció estratègica

2.2 Planificació estratègica i per projectes

2.3 Definició de recursos: equipaments, instal·lacions i serveis

2.4 Implementació de l'estratègia i sistemes de control

3. Gestió de la Qualitat i excel·lència

4. La gestió per objectius i per processos

4.1. La gestió per objectius i per processos

4.2. Identificació, seqüència i selecció de processos i funcions

4.3. Descripció i documentació de processos i procediments

4.4. Seguiment i mesurament de resultats: definició d'indicadors

5. Ètica i Arxius

## **Metodologia**

La llengua utilitzada durant la docència serà el català

Nota: es reservaran 15 minuts d'una classe, dins del calendari establert pel centre/titulació, per a la complementació per part de l'alumnat de les enquestes d'avaluació de l'actuació del professorat i d'avaluació de l'assignatura/mòdul.

## **Activitats formatives**

Títol	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Tipus: Dirigides			
L1. Classes interactives (online si és necessari)	18	0,72	6, 7, 14, 18

L1. Classes virtuals	18	0,72	2, 3, 5, 13, 15, 16
L2. Activitats pràctiques	12	0,48	3, 4, 5, 13, 15, 16, 19
L2. Classe virtual	8	0,32	3, 5, 8, 10, 12, 13, 15, 16
L2. Visites a centres arxivístics	5	0,2	2, 8
L3. Classes	22	0,88	14
L3. Debats, intervencions i exposicions	12	0,48	2, 4, 8, 9, 10, 12, 17, 19
Tipus: Supervisades			
L1. Treballs sobre casos pràctics	40	1,6	6, 7, 14
L2. Realització de fitxes de treball, sobre activitats pràctiques i visites	20	0,8	2, 3, 4, 5, 13, 15, 16, 19
L3. Treballs i exercicis pràctics individuals o en grup	20	0,8	1, 2, 4, 14, 19
Tipus: Autònomes			
L1. Estudi i anàlisi de casos escollits per l'alumnat	20	0,8	6, 7, 14
L2. Estudi i anàlisi de casos	42	1,68	1, 2, 11
L2. Lectura de textos i articles	20	0,8	8, 12, 13, 15, 16
L3. Exercicis pràctics fora de l'aula	25	1	8, 9, 10, 12
L3. Lectura de textos i articles	16	0,64	1, 14, 19

## Avaluació

Per superar el mòdul cal superar les tres línies formatives.

### L1. Màrqueting i Comunicació.

En el cas de requerir-se una prova de recuperació de l'avaluació, s'haurà de realitzar una prova escrita seguint les indicacions del docent.

### L2. Conservació preventiva i equipaments d'arxiu.

En el cas de requerir-se una prova de recuperació de l'avaluació, s'haurà de realitzar un examen teòric o pràctic.

### L3. Tècniques de gestió dels serveis d'arxiu

En el cas de requerir-se una prova de recuperació de l'avaluació, s'haurà de realitzar una prova escrita seguint les indicacions del docent.

## Activitats d'avaluació continuada

Títol	Pes	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
-------	-----	-------	------	--------------------------

L1. Activitats d'avaluació	50%	10	0,4	6, 7, 14, 18
L1. Exercicis pràctics	40%	10	0,4	6, 7, 14, 18
L1. Participació	10%	5	0,2	1, 2, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14, 18, 19
L2. Activitats pràctiques	40%	12	0,48	1, 2, 4, 11, 19
L2. Comentari visita tècnica	10 %	6	0,24	2, 3, 4, 8, 12, 15
L2. Examen teòric escrit	50%	2	0,08	2, 3, 4, 5, 13, 15, 16
L3. Exercici sobre ètica	30%	12	0,48	1, 2, 4, 8, 11, 14, 17, 19
L3. Projecte	50%	16	0,64	1, 2, 4, 8, 9, 10, 11, 12, 14, 17, 19
L3. Puntualitat en les entregues	20%	4	0,16	1, 2, 4, 8, 9, 10, 11, 14, 17, 19

## Bibliografia

### L.1 Màrqueting i difusió

AA.DD (2009). *Archivos y cultura. Manual de dinamizacion*. Gijón: Ediciones Trea.

ABATI, G.; IMAS, J. (2010). *Guia d'innovacio en marqueting i processos comercials*. Barcelona: Generalitat de Catalunya, Departament d'Innovació, Universitats i

ALBERCH, R.; BOIX, L.; NAVARRO, N.; VELA, S. (2001). *Archivos y cultura. Manual de dinamizacion*. Gijón: Ed. Trea.

CHABIN, M-A. (2005). "L'èxit del mot 'arxiu' als mitjans de comunicació: una oportunitat per als arxivers". A: *Lligall* [Barcelona], núm. 23, p. 135 - 151.

CHARBONNEAU, N. (1994). "Marketing de archivos. El control de resultados". A: *Tabula*, núm. 3, p. 235-246.

CHIAS, J. (1995). *Marketing publico*. Madrid: McGraw-Hill / Interamericana de España, S.A.

COLBERT, François; CUADRADO, Manuel (2003). *Marketing de las artes y la cultura*. Barcelona: Ariel.

FONTANALS, R; SAURI, M. C.; SERCHS, J.; SOLA, F.; TORRAS, M.; BORRAS, J. (2005). "La comunicació externa dels arxius a Catalunya: per un 'feedback' global". A: *Lligall* [Barcelona], núm. 23, p. 153 - 189.

GARCIA RIBAS, Carmen (2005). "Claus per a una comunicació eficaz". A: *Lligall* [Barcelona], núm. 23, p. 11-16.

GRAELLS, J. (2011). "Les xarxes socials revolucionaran la professió d'arxiver". A: *Lligall* [Barcelona], núm. 32, p. 157 - 171.

HALLAM, E. (2005). "Establint contactes: els arxius i el públic". A: *Lligall* [Barcelona], núm. 23, p. 77 - 115.

ITURRATE, G. (1993). "Aproximació teòrica a la tipologia dels usuaris d'arxius". A: *Lligall* [Barcelona], núm. 7, p. 77-96.

KOTLER, PH. (2004). *El marketing de servicios profesionales*. Barcelona: Paidós.

KOTLER, N.; KOTLER, PH. (2001) *Estrategias y marketing de museos*. Barcelona: Ariel.

LAPORTE, A. (2004). "3r Laboratori d'Arxius Municipals: El coneixement i la imatge dels arxius a Catalunya". A: *Lligall* [Barcelona], núm. 22, p. 485-502.

- LEWIS, M. (1993). "Marketing i publicitat per a arxivers". A: *Lligall* [Barcelona], núm. 7, p. 65-74.
- LOZANO, F., i altres (1996). *El Archivo, un centro vivo y abierto a la actividad escolar. Propuesta didáctica*. Toledo: Consejería de Educación y Cultura.
- MAURI, A. (1995). "La imatge de l'arxiu". A: *Lligall* [Barcelona], núm. 9, p. 97-103.
- PARMERLEE, David (2002). *Como preparar un plan de marketing*. Barcelona: Gestión 2000.
- PIETERSE, W. (1995). "L'arxiu i la difusió". A: *Lligall* [Barcelona], núm. 10, p. 189- 195.
- RANDALL, Geoffrey (2003). *Principios de marketing*. Madrid: Thomson; Paraninfo.
- REVERTE VIDAL, Maria Pilar (2004). "Patrimoni documental, patrimoni de tots: una reflexió per la creació d'una xarxa de serveis didàctics en arxius". A: *Lligall* [Barcelona], núm. 22, p. 123-159.
- SAINZ DE VICUNA, J.M. (2000). *El plan de marketing en la practica*. Madrid: Esic Editorial.
- SANCHO ROYO, D. (2002). *Gestion de servicios publicos: estrategias de marketing y calidad*. Madrid: Editorial Tecnos.
- SANTESMASES, M. (2001). *Marketing, conceptos y estrategias*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- SAURI 1999
- SAURI, Concepció (1999). "Mitjans de comunicació i arxius municipals: l'experiència de l'Arxiu Municipal de Palafrugell". A: *Lligall* [Barcelona], núm. 15, p. 185-207.
- SUQUET, M. Angels (2003). "Els arxius com a agents culturals". A: *Lligall* [Barcelona], núm. 21, p. 73-84.
- TARRADELLAS PRAT, E. (2012). "L'ús de Twitter en el món dels arxius". A: *Lligall* [Barcelona], núm. 33-34, p. 35 - 63.
- TARRES, A. (2005). "Propostes per a l'aplicació del màrqueting als arxius". A: *Lligall* [Barcelona], núm. 24, p. 181 - 222.
- TARRES, A. (2006). *Marquetin y archivos*. Gijón: Ediciones Trea.
- TRIBO, G. (Coord.) (2002). *Didáctica amb fonts d'arxius. Llibre d'actes. Primeres jornades Ensenyament -Arxius*. Barcelona: ICE.
- YAKEL, E. (2005). "Els arxius a l'era de l'accessibilitat". A: *Lligall* [Barcelona], núm. 23, p. 117 - 134.

## L2. Conservació preventiva i equipaments d'arxiu

AA.VV 2006. AA.VV. *La problemàtica dels fongs en el patrimoni documental*. Barcelona: Departament de Cultura, 2006. (Col·lecció *Arxivística i gestió documental*. Sèrie *Conservació i restauració*; núm. 1).

AA.VV 2008. AA.VV. *Protocolos per a la prevenció, el control i el tractament de les infeccions per microorganismes que afecten al patrimoni documental*. Barcelona: Departament de Cultura i Mitjans de Comunicació, 2008. (Col·lecció *Arxivística i gestió documental*. Sèrie *Conservació i restauració*; núm. 2). ISBN 978-84-393-7848-8.

AA.VV 2008 AA.VV. *Conservación preventiva y procedimientos en exposiciones temporales*. [Madrid]: Grupo Español del IIC, [2008]. ISBN 978-84-612-6181-9.

VAILLANT1996 Vaillant Callol, Milagros; Valentín Rodrigo, Nieves. *Principios básicos de la conservación documental y causas de su deterioro*. Madrid: Instituto del Patrimonio Histórico Español, 1996. ISBN 84-8181-150-5.

TACON 2008 Tacón Clavaín, Javier. *La conservación en archivos y bibliotecas : prevención y protección*. Madrid: Ollero y Ramos, [2008]. ISBN 978-84-7895-252-6.

TACON 2009 Tacón Clavaín, Javier. *La restauración en libros y documentos: técnicas de intervención*. Madrid: Ollero y Ramos, 2009. ISBN 978-84-7895-257-1.

TACON 2011 Tacón Clavaín, Javier. *Soportes y técnicas documentales: causas de su deterioro*. Madrid: Ollero y Ramos, 2011. ISBN 978-84-7895-263-2

MC CLEARY 2001 Mc. Cleary, John; Crespo, Luís. *El cuidado de libros y documentos : manual práctico de conservación y restauración*. Madrid: Clan, 2001. (Artes y oficios del libro; 2). ISBN 84-89142-51-3.

MAYNÉS 2005 Maynés, Pau. *La conservació de col·leccions de fotografies*. [Barcelona]: Departament de Cultura, 2005. (Museus. Documentació). ISBN 84-393-6756-2.

PAVÁO 2001 Paváo, Luís. *Conservación de colecciones de fotografía*. Andalusia: Instituto Andaluz de Patrimonio Histórico, Centro Andaluz de la Fotografía, 2001. (Cuadernos técnicos / Centro Andaluz de Fotografía; 5). ISBN 84-8266-174-4.

SANCHEZ 1999 Sánchez Hernampérez, Arsenio. *Políticas de conservación en bibliotecas*. Madrid: Arco/Libros, [1999]. ISBN 84-7635-393-6

CALVO 2004 Calvo Torras, M Angeles; Corcuera Marín, Esther. *Alteraciones del soporte celulósico provocadas por hongos*. *Butlletí de Conservació-Restauració del Grup Tècnic*. 2004, núm. 47. *PH Boletín del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico*. 2005, núm. 53, p. 18-23.

URGELLÈS 2002 Bello Urgellès, Carme; Borrell Crehuet, Àngels. *El patrimonio bibliográfico y documental : claves para su conservación preventiva*. Gijón: Trea, [2002]. (Biblioteconomía y administración cultural; 57). ISBN 84-9704-033-3.

VERGARA 2002 Vergara, José. *Conservación y restauración de material cultural en arxivos y bibliotecas*. València: Biblioteca Valenciana, 2005. (Colección profesional) 84-482-4252-1.

GASCOIGNE 2004 Gascoigne, Bamber. *How to Identify Prints: A Complete Guide to Manual and Mechanical Processes from Woodcut to Inkjet*. Thames & Hudson, 2004

LAVÉDRINE 2009 Lavédrine, Bertrand. *Photographs of the Past: Process and Preservation*. Getty Publications Imprint: Getty Conservation Institute; 2009. ISBN 978-0-89236-957-7

JÜRGENS 2009 Jürgens, Martin C. *The Digital Print - Identification and Preservation*. Getty Publications, Imprint: Getty Conservation Institute; 2009

## **WEBGRAFIA**

<http://www.nedcc.org/free-resources/preservation-leaflets/overview>

<http://www.unesco.org/>

<http://www.heritagepreservation.org/>

<http://www.iccrom.org/>

<http://www.getty.edu/conservation/>

<http://www.bl.uk/blpac/publications.html>

<http://www.bnf.fr/fr/professionnels/conservation.html>

<https://www.imagepermanenceinstitute.org/>



<https://www.culturalheritage.org/resources/collections-care>

[https://www.conservation-wiki.com/wiki/Photographic\\_Materials](https://www.conservation-wiki.com/wiki/Photographic_Materials)

[https://www.conservation-wiki.com/wiki/Preventive\\_Care](https://www.conservation-wiki.com/wiki/Preventive_Care)

<https://www.canada.ca/en/conservation-institute.html>

<https://app.pch.gc.ca/application/cdl-ldc/description-about.app?lang=en>

<https://ipce.culturaydeporte.gob.es/conservacion-y-restauracion.html>

<https://collectionstrust.org.uk/wp-content/uploads/2017/03/Museums-Galleries-Commission-Relative-Humidity-an>

<https://www.english-heritage.org.uk/learn/conservation/collections-advice-and-guidance/>

### L3. Tècniques de gestió dels serveis d'arxiu

#### Bibliografia Bàsica

Guerras L.A.; Navas J.M. (2015). La Dirección Estratégica de la Empresa. Teoría y Aplicaciones 5ª Ed. Thomson Civitas: Madrid

Gimbert, X. (2010) Pensar Estratégicamente: Modelos, Conceptos, Reflexiones. Deusto

Robins, S.P.; Coulter, M. (2012). Management 11<sup>th</sup> Ed. Prentice Hall.

Russell, R.S; Taylor, B.W. (2019). Operations and Supply Chain Management 9<sup>th</sup> Ed. Wiley

Osterwalder, A. & Pigneur, Y. (2010). *Business Model Generation: A handbook for Visionaries, Game Changers and Challengers*. United Kingdom: Wiley.

#### Bibliografia Complementària

Grant, R. (2016). Contemporary Strategy Analysis 9th Ed. Wiley

Navas J.M.; Guerras, L.A. (2016). Fundamentos de Dirección Estratégica de la Empresa. Thomson Civitas: Madrid

Hamermesh, R.G., Marshall, P.W. & Pirmohamed, T. (2002). Note on Business Model Analysis for the Entrepreneur. *Harvard Business Review*, January, 14.

Shafer, S.M. Smith, J.H. Linder, J.C. (2005) The power of business models, *Business Horizons*, 48 (3), 199-207. <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0007681304001132>

Ovans, A. (2015). What is a Business Model? *Harvard Business Review*, January. <https://hbr.org/2015/01/what-is-a-business-model>

Magretta, J. (2002) Why Business Models Matter. *Harvard Business Review*, May. <https://hbr.org/2002/05/why-business-models-matter>

Casadesus-Masanell, R. & Ricart, J.E. (2011) How to Design a Winning Business Model. *Harvard Business Review*, January-February. <https://hbr.org/2011/01/how-to-design-a-winning-business-model>

#### Webgrafia

[www.strategyzer.com](http://www.strategyzer.com)

[www.hbr.com](http://www.hbr.com)

[www.ft.com](http://www.ft.com)

[www.inc.com](http://www.inc.com)

[www.ted.com](http://www.ted.com)

[www.forbes.com](http://www.forbes.com)

[www.businessinsider.com](http://www.businessinsider.com)

[www.boardofinnovation.com](http://www.boardofinnovation.com)

## **Programari**

Microsoft Teams