



## Teaching Guide

Identifying Data					2017/18
<b>Subject (*)</b>	Técnicas de Xestión da Calidade Nas Institucións Documentais	<b>Code</b>	710311615		
<b>Study programme</b>	Licenciado en Documentación				
Descriptors					
<b>Cycle</b>	<b>Period</b>	<b>Year</b>	<b>Type</b>	<b>Credits</b>	
First and Second Cycle	2nd four-month period	First Second	Optativa	4.5	
<b>Language</b>	Spanish				
<b>Teaching method</b>	Face-to-face				
<b>Prerequisites</b>					
<b>Department</b>					
<b>Coordinador</b>		<b>E-mail</b>			
<b>Lecturers</b>		<b>E-mail</b>			
<b>Web</b>	humanidades.udc.es				
<b>General description</b>	<p>La materia Técnicas de Xestión da Calidade nas Institucións Documentais tiene como objetivos:</p> <p>a) Comprender la gestión de la calidad como filosofía y actividad en las unidades de información.</p> <p>b) Conocer y utilizar las herramientas y métodos para el diagnóstico y medición de la calidad.</p> <p>c) Valorar la importancia del usuario y del personal en la gestión de la calidad de las instituciones documentales.</p> <p>d) Desarrollar habilidades para la mejora de la calidad de los servicios de información.</p>				

## Study programme competences

Code	Study programme competences
A2	Coñecemento, comprensión, aplicación e valoración dos principios teóricos e metodolóxicos, e das técnicas para a planificación, organización e avaliación de sistemas, unidades e servizos de información.
B1	Aprender a aprender.
B2	Resolver problemas de forma efectiva.
B3	Aplicar un pensamento crítico, lóxico e creativo.
B4	Traballar de forma autónoma con iniciativa.
B6	Comportarse con ética e responsabilidade social como cidadán e como profesional.
B7	Comunicarse de maneira efectiva nun entorno de traballo.
B8	Capacidade de análise e de síntese aplicada á xestión e organización da información.
B9	Capacidade de xestión da información relevante.
B14	Capacidade de organización e planificación do traballo propio.
B17	Capacidade para a adaptación a cambios no contorno.
C4	Desenvolverse para o exercicio dunha cidadanía aberta, culta, crítica, comprometida, democrática e solidaria, capaz de analizar a realidade, diagnosticar problemas, formular e implantar solucións baseadas no coñecemento e orientadas ao ben común.
C8	Valorar a importancia que ten a investigación, a innovación e o desenvolvemento tecnolóxico no avance socioeconómico e cultural da sociedade.

## Learning outcomes

Learning outcomes	Study programme competences



Comprender la importancia de la gestión de la calidad como filosofía y actividad en las unidades de información y conocer los fundamentos de esta disciplina.	A2	B2 B3 B4 B6 B7 B8 B9 B14 B17	C4 C8
Conocer y dominar las diversas técnicas y métodos propios de la gestión de la calidad en las unidades de información y documentación.	A2		
Desarrollar una visión integral y sistémica de la gestión de la calidad como parte de la administración de las unidades de información y documentación.	A2		
Desenvolverse en un entorno de trabajo en grupo así como desarrollar tareas de estudio e investigación de forma autónoma e individual		B1 B4 B7 B14	
Analizar, sintetizar, manejar, organizar y comunicar información y conocimiento		B8 B9	
Mantener una actitud ética y comprometida con el entorno profesional y social			C4

Contents	
Topic	Sub-topic
Unidad I. Conceptos y fundamentos	Tema 1.1. La calidad como atributo de bienes y servicios de información. Tema 1.2. Definición y pilares de la gestión total de la calidad. Tema 1.3. Antecedentes históricos y evolución de la gestión de la calidad. Tema 1.4. Panorámica de la gestión de la calidad en las instituciones documentales
Unidad II. Herramientas y técnicas de la gestión de la calidad.	Tema 2.1. Modelos de calidad del servicio: SERVQUAL, LIBQUAL. Tema 2.2. Métodos de diagnóstico cualitativos. Tema 2.3. Encuestas de satisfacción. 2.4. Quejas y reclamaciones. Tema 2.5. Técnicas de análisis y solución de problemas.
Unidad III. El factor humano de la calidad.	Tema 3.1. Importancia del personal en contacto. Tema 3.2. El liderazgo y modelos. Tema 3.3. La motivación en la gestión de la calidad de las unidades de información. Tema 3.4 Factores y elementos de la calidad personal.
Unidad IV. Autoevaluación y certificación de la calidad.	Tema 4.1 Acreditación, autoevaluación y certificación. Tema 4.2. El Modelo de Excelencia Europeo(EFQM). Tema 4.3. Las normas ISO 9000 y las unidades de información. Tema 4.4. Planes, manuales de calidad y cartas de servicios de bibliotecas, archivos y centros de documentación.

Planning				
Methodologies / tests	Competencies	Ordinary class hours	Student?s personal work hours	Total hours
Document analysis	B3 B4 B7 B17 C8	0	58.5	58.5
Objective test	A2 B1 B2 B6 B8 B9 B14 B17 C4	0	50	50
Personalized attention		4	0	4

(\*)The information in the planning table is for guidance only and does not take into account the heterogeneity of the students.

Methodologies	
Methodologies	Description



Document analysis	Se orienta la lectura de textos de obligada consulta para garantizar la adquisición de los conocimientos y competencias de la disciplina.
Objective test	Examen escrito y final de la materia en el que se valorará el nivel de aprendizaje del alumno desde un punto de vista teórico y práctico.

### Personalized attention

Methodologies	Description
Objective test	La docente atenderá las dudas sobre la preparación del examen.

### Assessment

Methodologies	Competencies	Description	Qualification
Objective test	A2 B1 B2 B6 B8 B9 B14 B17 C4	El estudiante preparará un examen integrado por 50 preguntas sobre la materia que incluye preguntas tipo test y de desarrollo.	100
Others			

### Assessment comments

--

### Sources of information

Basic	
	<p>ARRIOLA NAVARRETE, ÓSCAR. Evaluación de bibliotecas : un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad. México, D.F. : Colegio Nacional de Bibliotecarios ; Buenos Aires : Alfagrama, [2006], 128 p. BAENA DÍAZ, CARMEN. Guía EFQM para la autoevaluación de Bibliotecas Universitarias. Córdoba : Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas, 2002 BROPHY, PETER. Quality management for information and library managers. Aldershot (Hampshire) : Gower, cop. 1996. CLAIR, GUY ST. Total quality management in information services. London : Bowker-Saur, cop. 1997. CHAÍN NAVARRO, CELIA. Técnicas de gestión de calidad en instituciones documentales. Murcia : DM, 2001. 242 p DOMENICO, GIOVANNI DI. Percorsi della qualità in biblioteca. Manziana (Roma) : Vecchiarelli, [2002], 148 p. DUDDEN, ROSALIND FARNAM. Using Benchmarking, Needs Assessment, Quality. Improvement, Outcome Measurement, and Library Standards. New York: Neal-Schuman Publishers, 2007 HERNON, PETER Y ELLEN ALTMAN .Service quality in academic libraries. Norwood (New Jersey) : Ablex, cop. 1996. JUROW, SUSAN. Integrating total quality management in a library setting. New York : Haworth Press, cop. 1993, 201 p. KLAASSEN, UTE WIERSMA, CHRIS GIAPPICCONI, THIERRY CELER PAWLOWSKY. Gestión de la calidad y marketing en las bibliotecas públicas. Barcelona. Fundación Bertelsmann , 1999 LLORET ROMERO, NURIA Y JESÚS LATORRE ZACARÉS. Análisis sobre las necesidades de implantación de un sistema de calidad en un centro de documentación: apuntes para una guía. Madrid : Centro de Información y Documentación Científica, D.L. 1995 LLORET ROMERO, NURIA. Análisis sobre las necesidades de implantación de un sistema de calidad en un centro de documentación : apuntes para una guía. Madrid : Centro de Información y Documentación Científica, D.L. 1995. 69 p NÚÑEZ FERNÁNDEZ, EDUARDO . Archivos y normas ISO. Gijón: Trea, 2007. POLL, ROSWITHA. Medición de la calidad: directrices internacionales para la medición del rendimiento en las bibliotecas universitarias. [Madrid] : ANABAD, [1998], 209 p POLL, ROSWITHA; , PETER. Medición de la calidad : directrices internacionales para la medición del rendimiento en las bibliotecas universitarias. [Madrid] : ANABAD, 1998. RODRÍGUEZ ESPINAR, SEBASTIÁN. Guía para la evaluación externa de los servicios bibliotecarios y de su contribución a la calidad del aprendizaje y de la investigación. Barcelona : Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya, 2006, 52 p. SAVARD, RÉJEAN. Education and research for marketing and quality management in libraries satellite meeting . München : Saur, 2002. 326 p SUTTER, ÉRIC. Documentation, information, connaissances: la gestion de la qualité. Paris : ADBS, [2002]. 327 p. TAYLOR, MARGARET HAINES. Q.A. : quality assurance in libraries. Ottawa, Ontario : Canadian Library Association, cop. 1990.</p>



## Complementary

1. AGENCIA PER A QUALITAT DEL SISTEMA UNIVERSITARI A CATALUNYA. Proceso de evaluación de la calidad del sistema universitario en Cataluña. Informe 2001. Vol. I y II. Barcelona, AQU, 2001, 2002.
2. ADAMS, M. S., BECK, J. A. ?User surveys in college libraries?. Journal of Academic Librarianship, vol. 23 (1), p. 61, 1997
3. ARBERAS URIONDO, ARANTZA. ?Compromiso de calidad: certificación de la Carta de Servicio de las Bibliotecas Municipales de Bilbao?. Mi biblioteca: La revista del mundo bibliotecario, nº. 10, 2007, 56-60
4. ARIAS COELLO, ALICIA et al . ?Evaluación de la calidad: un caso práctico realizado por documentalistas?. Revista general de información y documentación, vol. 9, Nº 2, 1999, 137-162 Asociación Española de Normalización y Certificación. Conocer ISO 9000:2000 [Recurso electrónico]. Madrid : AENOR, D.L. 2001.
6. AVIA ARANDA, ANTONIO ; GARCÍA-MORALES HUIDOBRO, ELISA; PÉREZ GARCÍA, JULIÁN ; JIMÉNEZ ALEIXANDRE, MIGUEL. ?Estudio comparativo de la calidad de las bibliotecas universitarias españolas?. Revista española de documentación científica, vol. 27, Nº 2, 2004, 155-191
- BALAGUE MOLA, NURIA?L'ús de la norma de qualitat ISO 9001 a les biblioteques d'institucions d'educació superior?. BiD: Textos Universitaris de Biblioteconomia i Documentació, no. 19, 2007. Disponible en: [http://www2.ub.edu/bid/consulta\\_articulos.php?fichero=19balag1.htm](http://www2.ub.edu/bid/consulta_articulos.php?fichero=19balag1.htm)
- BALAGUÉ MOLA, NURIA. ?Consolidando la calidad en las bibliotecas universitarias: evaluaciones, sellos, diplomas y certificaciones?. El profesional de la información, Vol. 16, Nº 4, 2007 , 338-343.
9. BALAGUÉ MOLA, NURIA. ?L'ús de la norma de qualitat ISO 9001 a les biblioteques d'institucions?. BiD: Textos universitaris de biblioteconomia i documentació, nº. 19, 2007
10. BERRIO GARCÍA, CRISTINA. ?La calidad en las bibliotecas universitarias: el plan de mejoras?. Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios, año nº 22, nº 86-87, 2007, 55-78
11. CORNELLÁ SOLANS, ALFONS; ALÒS-MONER VILA, ADELA D'. ?Calidad total en los Centros de Documentación: servicios de información y bibliotecas?. En: Los profesionales ante el reto del siglo XXI : integración y calidad, 1994, 287-293
12. DÍAZ RODRIGO, RUTH y GRAFAL URISSEL, ANA CRISTINA. ?La calidad en las bibliotecas públicas: un caso de calidad en una biblioteca pública? En: Sistemas de información balance de 12 años de jornadas y perspectivas de futuro : actas, Vol. 1, 1996, 413-417
13. DUPLÁ DEL MORAL, ANA. ?Los profesionales ante el nuevo milenio: la calidad como factor fundamental en el planteamiento de la concepción, organización, funcionamiento y servicios en materia de archivos.? Revista general de información y documentación, vol. 9, Nº 2, 1999, 85-117
14. ESPINÀS RIERA, EULÀLIA. ?Planes de mejora en las bibliotecas públicas: proyectos, evaluación y calidad?. Boletín de la ANABAD, tomo 54, Nº 1-2, 2004, 545-550
- Excelencia en el servicio. 2008 [Vídeo]. Disponible em: <http://www.youtube.com/watch?v=ZXvJfG50v-s>
16. FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ, CECILIA. ? La calidad de los servicios de información en las bibliotecas públicas?. Revista general de información y documentación, vol. 9, Nº 2, 1999 , 41-47
- FERNÁNDEZ MARCIAL, VIVIANA. Diagnóstico y mejora de la producción de las bases de datos bibliográficas desde la perspectiva de la gestión total de la calidad: estudio de la base de datos ISOC en CD-ROM[Tesis doctoral]. Madrid: Universidad Carlos III de Madrid, 2001.
18. FLORES VARELA, CARLOS J. ?El Archivo General de la Universidad Complutense de Madrid y la gestión de calidad?. Boletín de la ANABAD, tomo 58, Nº 1, 2008, 127-133
19. GARCÍA DE LA NAVARRA CAÑIZARES, IGNACIO Y CONTRERAS MOREIRA, MÓNICA. ?El sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9001:2000: hacia la implantación en el archivo general de la Universidad Complutense de Madrid?. En: Acreditación, certificación en innovación: Actas de las III Jornadas de Calidad en los Servicios Educativos y de Formación, 2005, 103-110
20. GARCÍA-MORALES HUIDOBRO, ELISA. ?Aportaciones de la gestión de calidad a Bibliotecas y Servicios de Documentación?. Revista española de documentación científica, vol. 18, Nº 1, 1995, 9-18
- GARCÍA-MORALES HUIDOBRO, ELISA. ?Aportaciones de la gestión de calidad a Bibliotecas y Servicios de Documentación?. Revista española de documentación científica, vol. 18, Nº 1, 1995, 9-18
- JULIA, JOSEP. EFQM: Un modelo em crisis? [Vídeo]. Disponible en: <http://www.youtube.com/watch?v=OqXPdbhQ7eA>
- KOSTAGIOLAS, PETROS A.; KITSIOU, MARIA B. "Issues and perceptions for ISO 9000 implementation in Greek academic libraries?Library Management, vol. 29, no. 6-7, 2008, 583-599
- La excelencia en el servicio. [Vídeo]. [Barcelona]:Gestión y Planificación Integral, D.L. 2001, 3 videocasetes (VHS) (ca. 108 min.)
- LIBQUAL: Charting Library Service Quality [en línea]. [ref. de 26 de julio de 2006] Disponible en: <http://www.libqual.org>.
26. LIDÓN PARÍS FOLCH, MARÍA. ?Estrategias de calidad en un archivo universitario: experiencias del Arxiu General de la Universitat Jaume I?. Boletín de la ANABAD, tomo 58, nº 1, 2008, 161-168
27. MERINO FLECHA, EVA. ?Una gestión de calidad: el sello 300+ de la EFQM (European Foundation for Quality Management) del Archivo Histórico Provincial de León?. Tabula: revista de archivos de Castilla y León, nº. 11, 2008, 279-290
28. MOGHADDAM, GOLNESSA GALYANI; MOBALLEGHI, MOSTAFA. ?Total Quality Management in Library and Information Sectors?The Electronic



Library, vol. 26, no. 6, pp. 912-922, 2008 NARDI, ALEJANDRA MARCELA Técnicas e instrumentos de medición para los procesos de autoevaluación en bibliotecas., 2003. Disponible en:  
[http://eprints.rclis.org/11063/1/Tecnicas\\_e\\_instrumentos\\_de\\_medicion\\_para\\_los\\_procesos\\_de\\_autoevaluacion\\_en\\_bibliotecas.pdf](http://eprints.rclis.org/11063/1/Tecnicas_e_instrumentos_de_medicion_para_los_procesos_de_autoevaluacion_en_bibliotecas.pdf) 30.PACIOS LOZANO, ANA REYES. ¿Sistemas de calidad total en bibliotecas y unidades de información?. Boletín de la ANABAD, tomo 45, Nº 2, 1995, 107-116 PINTO MOLINA, MARÍA; FERNÁNDEZ MARCIAL, VIVIANA; GÓMEZ CAMARERO, CARMEN. ¿La herramienta Biquil como instrumento para el estudio de la calidad de servicio en bibliotecas universitarias españolas de ciencia y tecnología?. Revista Española de Documentación Científica, vol. XXX, nº 4, 2007. 32.PINTO,MARIA; BALAGUÉ MOLA,NURIA; ANGLADA, LLUÍS. ¿Evaluación y calidad en las bibliotecas universitarias: experiencias españolas entre 1994-2006?. Revista española de documentación científica, Vol. 30, Nº 3, 2007 , 364-383 REBIUN. Plan Estratégico 2003-2006. Disponible en: <http://www.crue.org/rebiun/PlanEstrategico-Definicionbiblioteca.pdf>. [Consulta enero 2007]. SÁNCHEZ HIDALGO, CARLOS ILUMINADO. Evaluación de la calidad en las bibliotecas universitarias españolas [Recurso electrónico]. Murcia (C/ Azorín, 16, 30107 Murcia) : C.I. Sánchez, [2004] 35.VERGUEIRO, WALDOMIRO y CARVALHO, TELMA DE. ¿Programas de calidad en las biblioteca brasileñas: panorama y perspectivas?. Scire: Representación y organización del conocimiento, vol. 9, Nº 1, 2003, 75-84 WHITE, M.D, ABELS, E.G. ¿Measuring service quality in special libraries: lessons form service marketing?. Special Libraries, 1995, vol. 86, 36-45. CLÁSICOS Y LECTURAS GENERALES SOBRE GESTIÓN DE LA CALIDAD CROSBY, PHILIP B. Calidad sin lágrimas. Editorial: CECSA, 1987 CROSBY, PHILIP B. Hablemos de calidad. Madrid : McGraw-Hill, D.L. 1993, 235 p. DEMING, W. EDWARDS. La nueva economía: para la industria, el gobierno y la educación. Madrid : Díaz de Santos, D.L. 1997, 179 p HOROVITZ, JACQUES. La calidad del servicio. Madrid : McGraw-Hill, D.L. 1993, 103 p. JURAN INSTITUTE. Mejora de la calidad de los servicios. [Madrid] : AENOR, D.L. 1994. JURAN, J.M.GRYNA, FRANK M. BINGHAM, R.S. Manual de control de la calidad. 2ª ed. 2 Barcelona : Reverté, 2005, 2 v. 1509 p ORTEGA PÉREZ, CARLOS ALEJANDRO. Calidad total: el factor humano. Alcalá la Real (Jaén) : Formación Alcalá, [2006] ROSANDER, A. C. Los catorce puntos de Deming aplicados a los servicios. Madrid : Díaz. UDAONDO DURÁN, MIGUEL. Gestión de calidad. Madrid : Díaz de Santos, D.L. 1991, 343 p.; ZEITHAML, VALARIE A., A. PARASURAMAN; BERRY, LEONARD L. Calidad total en la gestión de servicios : cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores . Madrid : Díaz de Santos, D.L. 1992.



Recommendations
Subjects that it is recommended to have taken before
Subjects that are recommended to be taken simultaneously
Subjects that continue the syllabus
Other comments

(\*)The teaching guide is the document in which the URV publishes the information about all its courses. It is a public document and cannot be modified. Only in exceptional cases can it be revised by the competent agent or duly revised so that it is in line with current legislation.