Guía Docente				
Datos Identificativos				2018/19
Asignatura (*)	Xestión da Calidade nas Organizacións Documentais		Código	710G02029
Titulación	Grao en Información e Documentación			
Descriptores				
Ciclo	Período	Curso	Tipo	Créditos
Grao	2º cuadrimestre	Terceiro	Obrigatoria	6
Idioma	Castelán			
Modalidade docente	Presencial			
Prerrequisitos				
Departamento	Humanidades			
Coordinación	Fernández Marcial, Viviana	Correo electrónico	viviana.fernandez@udc.es	
Profesorado	Fernández Marcial, Viviana	Correo electrónico	viviana.fernandez@udc.es	
Web	www.udc.es/humanidades/			
Descrición xeral	La materia Xestión da Calidade nas Organizacións Documentais tiene como objetivos: a) Comprender la gestión de la calidad como filosofía y actividad en las unidades de información. b) Conocer y utilizar las herramientas y métodos para el diagnóstico y medición de la calidad. c) Valorar la importancia del usuario y del personal en la gestión de la calidad de las instituciones documentales. d) Desarrollar habilidades para la mejora de la calidad del servicio de las unidades de información.			

Competencias do título	
Código	Competencias do título
A2	Coñecemento, comprensión, aplicación e valoración dos principios teóricos e metodolóxicoa, e das técnicas para a planificación, organización e avaliación de sistemas, unidades e servizos de información.
A4	Coñecemento, comprensión e aplicación dos principios teóricos e metodolóxicos para o estudo, a análise, a avaliación e a mellora dos procesos de produción, transferencia e uso da información e da actividade científica.
A5	Coñecemento e aplicación das tecnoloxías da información que se emplea nas unidades e servizos de información e nos procesos e transferencia da información.
A6	Coñocemento da realidade nacional e internacional en materia de políticas e servizos de información e das industrias da cultura
A7	Habilidades para analizar, asesorar e formar a produtores, usuarios e clientes de servizos de información, así como nos procesos de negociación e comunicación
B1	Que os estudantes demostrasen posuir e comprender coñecementos nun área de estudo que parte da bas da educación secundaria xera, e adoitan encontrare a un nivel que, se ben se apoia en libros de texto avanzados, inclúe tamán algún aspectos que implican coñecementos procedentes da vangarda do seu campo de estudo.
B2	Que os estudantes saiban aplicar os seus coñecementos ao seu traballo ou vocación dunha forma profesional e posúan as competencias que adoitan demostrar por medio da elaboración e defensa de argumentos e a resolución de problemas dentro da súa área de estudo.
B3	Que os estudantes teñan a capacidade de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro da súa área de estudo) para emitir xuízos que inclúan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica ou ética.
B5	Que os estudantes desenvolverán aquelas habilidades de aprendizaxe necesarias para emprender os estudos posteriores cun alto grao de autonomía
B6	Capacidade de análise e de sintese aplicaa á xestión e organización da información
B7	Capacidade da xestión da información relevante
B9	Habilidades no uso de software xenérico
C2	Utilizar as ferramentas básicas das tecnoloxías da información e da comunicación (TIC) necesarias para o exercicio da súa profesión e para a aprendizaxe ao longo da súa vida.
C3	Desenvolverse para o exercicio dunha cidadanía aberta, culta, crítica, comprometida, democrática e solidaria, capaz de analizar a realidade, diagnosticar problemas, formular e implantar solución baseadas no coñecemento e orientadas cara o ben común
C4	Entender a importancia da cultura emprendedora e coñecer os medios ao alcance das persoas emprendedoras
C6	Asumir como profesional e cidadán a importancia do aprendizaxe ao longo da vida

C7	Valorar a importancia que ten a investigación, a innovación e o desenvolvemento tecnolóxico no avance socioeconómico e cultural da sociedade
C8	Aprender a aprender
C9	Resolver problemas de forma efectiva
C10	Aplicar un pensamento crítico, lóxico e creativo
C12	Traballar de xeito colaborativo
C15	Capacidade de organización e planificación do traballo propio
C18	Capacidade para a adaptación a cambios no contorno

Resultados da aprendizaxe			
Resultados de aprendizaxe	Competencias do título		
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 A4 A6 A7	B1 B2 B3	C2 C4 C6 C8
Conocer y dominar las diversas técnicas y métodos propios de la gestión de la calidad en las unidades de información y documentación.	A2 A4	B1 B5 B7 B9	C2 C15
Desarrollar una visión integral y sistémica de la gestión de la calidad como parte de la administración de las unidades de información y documentación.	A5	B2	C6
Desenvolverse en un entorno de trabajo en grupo así como desarrollar tareas de estudio e investigación de forma autónoma e individual		B1 B3 B5	C2 C3
Analizar, sintetizar, manejar, organizar y comunicar información y conocimiento	A6	B2	C3 C7
Mantener una actitud ética y comprometida con el entorno profesional y social		B6	C9 C10 C12 C18

Contidos	
Temas	Subtemas
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 unidades de información y documentación.
Unidad II. Diagnóstico 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.Sistemas de gestión 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.

Planificación

Metodoloxías / probas	Competencias	Horas presenciais	Horas non presenciais / traballo autónomo	Horas totais
Actividades iniciais	A2 C8	1.5	1.5	3
Prácticas a través de TIC	A2 A5 C2 C12	6	10	16
Aprendizaxe servizo	A2 A4 A6 A7 B1 C10	0	24	24
Sesión maxistral	A2 A4	21	3.5	24.5
Proba obxectiva	B2 B3	2	34	36
Traballos tutelados	B5 B6 B7 B9 C3 C4 C6 C7 C9 C15 C18	1.5	40	41.5
Atención personalizada		5	0	5
*Os datos que aparecen na táboa de planificación son de carácter orientativo, considerando a heteroxeneidade do alumnado				

Metodoloxías	
Metodoloxías	Descrición
Actividades iniciais	Actividades que se realizarán en las primeras sesiones del curso antes de iniciar el temario de la materia. Permitarán introducir al estudiante en la asignatura y conocer su nivel de competencias, interés y motivación.
Prácticas a través de TIC	Prácticas en el aula de informática para consolidar conocimientos y desarrollar habilidades
Aprendizaxe servizo	Se orientara la lectura de texto de obligada consulta para garantizar el desarrollo de las clases.
Sesión maxistral	Exposición oral apoyada en el uso de medios audiovisuales y en la introducción de algunas preguntas dirigidas a los estudantes con el fin de transmitir conocimientos y facilitar el aprendizaje.
Proba obxectiva	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.
Traballos tutelados	Trabajo de investigación que fomenta el aprendizaje independiente y el trabajo sistemático del alumno bajo la tutela y asesoramiento del profesor. Intenta favorecer un aprendizaje basado en el desarrollo de habilidades y en la capacidad del alumno para organizar y planificar el proceso de investigación.

Atención personalizada	
Metodoloxías	Descrición
Traballos tutelados	Se atenderán las consultas y dudas que puedan aparecer en el planteamiento y desarrollo de los trabajos tutelados. La realización de dichos trabajos incluirá las prácticas TIC. Se realizará un seguimiento del avance de los trabajos tutelados. La atención personalizada, en relación con esta metodología, se concibe como momento de trabajo presencial con el profesor, por lo que implica una participación obligatoria para el alumnado. La forma y el momento en que se desarrolla se indicará, en relación a cada actividad, a lo largo del curso según el plan de trabajo de la materia.

Avaliación			
Metodoloxías	Competencias	Descrición	**Cualificación**
Proba obxectiva	B2 B3	El examen final o prueba objetiva podrá combinar preguntas de desarrollo y de tipo test de diversa naturaleza (preguntas de asociación, ordenación, multirrespuesta, etc.).	50
Traballos tutelados	B5 B6 B7 B9 C3 C4 C6 C7 C9 C15 C18	El trabajo consistirá en el diagnóstico de la calidad del servicio de una biblioteca, archivo o centro de documentación y la propuesta de mejoras.	50
Outros			

Observacións avaliación

Las orientaciones del trabajo tutelado quedan publicas desde la primera semana de clases en la plataforma Moodle.
El sistema de evaluación de trabajo y examen se aplica en la convocatoria ordinaria. En la extraordinaria se realiza solo el examen con 50 preguntas siendo su valor el 100% de la calificación. .

Fontes de información	
Bibliografía básica	- ALBELDA ESTEBAN, Beatriz (2014). Nuevos instrumentos para la evaluación de bibliotecas : la normativa internacional ISO. Madrid: AENOR - BALAGUÉ, Núria; Saarti, Jarmo (2014). Gestión de la calidad en la biblioteca : diseña un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001 . Barcelona : Editorial UOC - CRAWFORD, John C (2006). he culture of evaluation in Library and information services. Oxford : Chandos - DUPLÁ DEL MORAL, ANA (1999). 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 - ZEITHAML, VALARIE A., A. PARASURAMAN; BERRY, LEONARD L (1992). . Calidad total en la gestión de servicios : cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores . Madrid : Díaz de Santos - HERNON, Peter; Whitman, John R. (2001). Delivering satisfaction and service quality a customer-based approach for libraries.. Chicago : American Library Association - GIMENO PERELLÓ, Javier. (2009). Evaluación de la calidad en bibliotecas : compromiso con lo público. Buenos Aires : Alfagrama, - GARCÍA-MORALES HUIDOBRO, ELISA. (1995). Aportaciones de la gestión de calidad a Bibliotecas y Servicios de Documentación. . Revista española de documentación científica, - ESPINÀS RIERA, EULÀLIA (2004). Planes de mejora en las bibliotecas públicas: proyectos, evaluación y calidad. Boletín de la ANABAD - (). LIBQUAL: Charting Library Service Quality. www.libqual.org. - NARDI, ALEJANDRA MARCELA (2003). Técnicas e instrumentos de medición para los procesos de autoevaluación en bibliotecas. http://eprints.rclis.org/11063/1/Tecnicas_e_instrumentos_de_medicion_para_los_procesos_de_autoevalua - HOROVITZ, JACQUES (2000). Los siete secretos del servicio al cliente. Madrid: Financial Times - PINTO,MARIA; BALAGUÉ MOLA,NURIA; ANGLADA, LLUÍS (2006). valuación y calidad en las bibliotecas universitarias: experiencias españolas entre 1994-2006. Revista española de documentación científica - HERNON, Peter; ALTMAN, Ellen; DUGA, Robert E. (2015). Assessing Service Quality: Satisfying the Expectations of Library Customers (3ªed). hicago : American Library Associati

Bibliografía complementaria	- ARBERAS URIONDO, ARANTZA (2007). Compromiso de calidad: certificación de la Carta de Servicio de las Bibliotecas Municipales de Bilbao. Mi biblioteca: La revista del mundo bibliotecario,n - ARIAS COELLO, ALICIA et al (1999). Evaluación de la calidad: un caso práctico realizado por documentalistas?. . Revista general de información y documentación, - BERRIO GARCÍA, CRISTINA. (2007). La calidad en las bibliotecas universitarias: el plan de mejoras. Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios - AGENCIA PER A QUALITAT DEL SISTEMA UNIVERSITARI A CATALUNYA. (2002). Proceso de evaluación de la calidad del sistema universitario en Cataluña. Informe 2001. Barcelona, AQU - AVIA ARANDA, ANTONIO ; GARCÍA-MORALES HUIDOBRO, ELISA; PÉREZ GARCÍA, JULIÁN ; JIMÉNEZ ALEIXANDRE, MI (2004). studio comparativo de la calidad de las bibliotecas universitarias españolas. Revista española de documentación científica - MOGHADDAM, GOLNESSA GALYANI; MOBALLEGHI, MOSTAFA. ? (2008). Total Quality Management in Library and Information Sectors. The Electronic Library - REBIUN (). Observatorio de calidad Rebiun. http://observatoriocalidadrebiun.org/ - (2001). La excelencia en el servicio. . [Barcelona]:Gestión y Planificación Integral, - LIDÓN PARÍS FOLCH, MARÍA. (2008). Estrategias de calidad en un archivo universitario: experiencias del Arxiu General de la Universitat Jaume I. . Boletín de la ANABAD - SÁNCHEZ HIDALGO, CARLOS ILUMINADO (2004). Evaluación de la calidad en las bibliotecas universitarias españolas. Murcia : C.I. Sánchez, - FLORES VARELA, CARLOS J. (2008). El Archivo General de la Universidad Complutense de Madrid y la gestión de calidad. Boletín de la ANABAD - PINTO MOLINA, MARÍA; FERNÁNDEZ MARCIAL, VIVIANA; GÓMEZ CAMARERO, CARMEN (2007). La herramienta Biqual como instrumento para el estudio de la calidad de servicio en bibliotecas universitarias españolas de ciencia y tecnología. Revista Española de Documentación Científica, - POLL, R. (2014). Did you enjoy the library? Impact surveys in diverse settings. Performance Measurement & Metrics, - HOSSAIN, MJ (2014). A Study of the Causes of User Dissatisfaction in Academic Libraries: A Case of University Students in a Developing Country . Journal Of Library Administration - TANG, K (2013). Quality assurance improvements in Australian university libraries. Performance Measurement & Metrics - VOORBIJ, H (2012). Use of LibQUAL+ by European research libraries. Performance Measurement & Metrics - ARSHAD, A, & Ameen (2011). Reality versus Expectations: A Survey of University of the Punjab's Libraries Using SERVQUA. Library Philosophy & Practice

Recomendacións
Materias que se recomenda ter cursado previamente
Xestión de Empresas e Institucións Culturais/710G02008 Biblioteconomía/710G02012 Arquivística/710G02017 Planificación e Xestión de Unidades de Información/710G02021
Materias que se recomenda cursar simultaneamente
Materias que continúan o temario
Promoción de Servizos en Unidades de Información/710G02042
Observacións
Los estudiantes Erasmus o de programas de movilidad bilateral deberán contactar con la profesora la primera semana de clases del segundo cuatrimestre. Los estudiantes que no puedan asistir a clases con regularidad deberán contactar con la profesora en la primera semana del segundo cuatrimestre para organizar un plan de trabajo.

(*)A Guía docente é o documento onde se visualiza a proposta académica da UDC. Este documento é público e non se pode modificar, salvo casos excepcionais baixo a revisión do órgano competente dacordo coa normativa vixente que establece o proceso de elaboración de guías