



| Teaching Guide      |  |        |                          |         |
|---------------------|--|--------|--------------------------|---------|
| Identifying Data    |  |        |                          | 2019/20 |
| Subject (*)         | Quality Management in Information Services   | Code   | 710G02029                |         |
| Study programme     | Grao en Información e Documentación  |        |                          |         |
| Descriptors         |  |        |                          |         |
| Cycle               | Period   | Year   | Type                     | Credits |
| Graduate            | 2nd four-month period  | Third  | Obligatory               | 6       |
| Language            | Spanish  |        |                          |         |
| Teaching method     | Face-to-face   |        |                          |         |
| Prerequisites       |  |        |                          |         |
| Department          | Humanidades  |        |                          |         |
| Coordinador         | Fernández Marcial, Viviana   | E-mail | viviana.fernandez@udc.es |         |
| Lecturers           | Fernández Marcial, Viviana   | E-mail | viviana.fernandez@udc.es |         |
| Web                 | www.udc.es/humanidades/  |        |                          |         |
| General description | La materia Xestión da Calidade nas Organizacións Documentais tiene como objetivos:<br>a) Comprender la gestión de la calidad como filosofía y actividad en las unidades de información.<br>b) Conocer y utilizar las herramientas y métodos para el diagnóstico y medición de la calidad.<br>c) Valorar la importancia del usuario y del personal en la gestión de la calidad de las instituciones documentales.<br>d) Desarrollar habilidades para la mejora de la calidad del servicio de las unidades de información. |        |                          |         |

| Study programme competences / results |  |
|---------------------------------------|--|
| Code                                  | Study programme competences / results  |
| 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.   |
| 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 emprega nas unidades e servizos de información e nos procesos e transferencia da información.   |
| A6                                    | Coñecemento 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 posuír e comprender coñecementos nun área de estudo que parte da base da educación secundaria xera, e adoitan encontrarse a un nivel que, se ben se apoia en libros de texto avanzados, inclúe tamén algún aspecto 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 síntese aplicada 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 solucións 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   |

| Learning outcomes   |                                       |                      |                         |
|---|---------------------------------------|----------------------|-------------------------|
| Learning outcomes   | Study programme competences / results |                      |                         |
| 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<br>A4<br>A6<br>A7                  | B1<br>B2<br>B3       | C2<br>C4<br>C6<br>C8    |
| Conocer y dominar las diversas técnicas y métodos propios de la gestión de la calidad en las unidades de información y documentación.                         | A2<br>A4                              | B1<br>B5<br>B7<br>B9 | C2<br>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<br>B3<br>B5       | C2<br>C3                |
| Analizar, sintetizar, manejar, organizar y comunicar información y conocimiento   | A6                                    | B2                   | C3<br>C7                |
| Mantener una actitud ética y comprometida con el entorno profesional y social   |                                       | B6                   | C9<br>C10<br>C12<br>C18 |

| 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 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.                                  |



## Planning

| Methodologies / tests          | Competencies / Results                | Teaching hours (in-person & virtual) | Student?s personal work hours | Total hours |
|--------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------|-------------|
| Introductory activities        | A2 C8                                 | 1.5                                  | 1.5                           | 3           |
| ICT practicals                 | A2 A5 C2 C12                          | 6                                    | 10                            | 16          |
| Aprendizaxe servizo            | A2 A4 A6 A7 B1 C10                    | 0                                    | 24                            | 24          |
| Guest lecture / keynote speech | A2 A4                                 | 21                                   | 3.5                           | 24.5        |
| Objective test                 | B2 B3                                 | 2                                    | 34                            | 36          |
| Supervised projects            | B5 B6 B7 B9 C3 C4<br>C6 C7 C9 C15 C18 | 1.5                                  | 40                            | 41.5        |
| Personalized attention         |                                       | 5                                    | 0                             | 5           |

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

## Methodologies

| Methodologies                  | Description  |
|--------------------------------|--|
| Introductory activities        | 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.   |
| ICT practicals                 | Prácticas en el aula de informática para consolidar conocimientos y desarrollar habilidades  |
| Aprendizaxe servizo            | Se realizará un proyecto basado en las necesidades reales de una organización dando servicio a la comunidad y poniendo en práctica lo aprendido en la materia.   |
| Guest lecture / keynote speech | Exposición oral apoyada en el uso de medios audiovisuales y en la introducción de algunas preguntas dirigidas a los estudiantes con el fin de transmitir conocimientos y facilitar el aprendizaje.   |
| 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.  |
| Supervised projects            | 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. |

## Personalized attention

| Methodologies       | Description   |
|---------------------|---|
| Supervised projects | 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.<br>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. |

## Assessment

| Methodologies       | Competencies / Results                | Description  | Qualification |
|---------------------|---------------------------------------|--|---------------|
| Objective test      | B2 B3                                 | El examen final o prueba objetiva podrá combinar preguntas de desarrollo y de tipo test de diversa naturaleza (preguntas de asociación, ordenación, multirespuesta, etc.). | 50            |
| Supervised projects | B5 B6 B7 B9 C3 C4<br>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            |
| Others              |                                       |  |               |

## Assessment comments



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. .

## Sources of information

|              |   |
|--------------|---|
| <b>Basic</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>- ALBELDA ESTEBAN, Beatriz (2014). Nuevos instrumentos para la evaluación de bibliotecas : la normativa internacional ISO. Madrid: AENOR</li><li>- 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</li><li>- CRAWFORD, John C (2006). he culture of evaluation in Library and information services. Oxford : Chandos</li><li>- 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</li><li>- 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</li><li>- HERNON, Peter; Whitman, John R. (2001). Delivering satisfaction and service quality a customer-based approach for libraries.. Chicago : American Library Association</li><li>- GIMENO PERELLÓ, Javier. (2009). Evaluación de la calidad en bibliotecas : compromiso con lo público. Buenos Aires : Alfabrama,</li><li>- GARCÍA-MORALES HUIDOBRO, ELISA. (1995). Aportaciones de la gestión de calidad a Bibliotecas y Servicios de Documentación. . Revista española de documentación científica,</li><li>- ESPINÀS RIERA, EULÀLIA (2004). Planes de mejora en las bibliotecas públicas: proyectos, evaluación y calidad. Boletín de la ANABAD</li><li>- (). LIBQUAL: Charting Library Service Quality. <a href="http://www.libqual.org">www.libqual.org</a>.</li><li>- NARDI, ALEJANDRA MARCELA (2003). Técnicas e instrumentos de medición para los procesos de autoevaluación en bibliotecas.<br/><a href="http://eprints.rclis.org/11063/1/Tecnicas_e_instrumentos_de_medicion_para_los_procesos_de_autoevalua">http://eprints.rclis.org/11063/1/Tecnicas_e_instrumentos_de_medicion_para_los_procesos_de_autoevalua</a></li><li>- HOROVITZ, JACQUES (2000). Los siete secretos del servicio al cliente. Madrid: Financial Times</li><li>- 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</li><li>- HERNON, Peter; ALTMAN, Ellen; DUGA, Robert E. (2015). Assessing Service Quality: Satisfying the Expectations of Library Customers (3ªed). hicago : American Library Associati</li></ul> |
|--------------|---|



|                      |  |
|----------------------|--|
| <b>Complementary</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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</li> <li>- ARIAS COELLO, ALICIA et al (1999). Evaluación de la calidad: un caso práctico realizado por documentalistas?. . Revista general de información y documentación,</li> <li>- BERRIO GARCÍA, CRISTINA. (2007). La calidad en las bibliotecas universitarias: el plan de mejoras. Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios</li> <li>- 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</li> <li>- 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</li> <li>- MOGHADDAM, GOLNESSA GALYANI; MOBALLEGHI, MOSTAFA. ? (2008). Total Quality Management in Library and Information Sectors. The Electronic Library</li> <li>- REBIUN (). Observatorio de calidad Rebiun. <a href="http://observatoriocalidadrebiun.org/">http://observatoriocalidadrebiun.org/</a></li> <li>- (2001). La excelencia en el servicio. . [Barcelona]:Gestión y Planificación Integral,</li> <li>- 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</li> <li>- SÁNCHEZ HIDALGO, CARLOS ILUMINADO (2004). Evaluación de la calidad en las bibliotecas universitarias españolas. Murcia : C.I. Sánchez,</li> <li>- FLORES VARELA, CARLOS J. (2008). El Archivo General de la Universidad Complutense de Madrid y la gestión de calidad. Boletín de la ANABAD</li> <li>- PINTO MOLINA, MARÍA; FERNÁNDEZ MARCIAL, VIVIANA; GÓMEZ CAMARERO, CARMEN (2007). La herramienta Bigual como instrumento para el estudio de la calidad de servicio en bibliotecas universitarias españolas de ciencia y tecnología. Revista Española de Documentación Científica,</li> <li>- POLL, R. (2014). Did you enjoy the library? Impact surveys in diverse settings. Performance Measurement &amp; Metrics,</li> <li>- 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</li> <li>- TANG, K (2013). Quality assurance improvements in Australian university libraries. Performance Measurement &amp; Metrics</li> <li>- VOORBIJ, H (2012). Use of LibQUAL+ by European research libraries. Performance Measurement &amp; Metrics</li> <li>- ARSHAD, A, &amp; Ameen (2011). Reality versus Expectations: A Survey of University of the Punjab's Libraries Using SERVQUA. Library Philosophy &amp; Practice</li> </ul> |
|----------------------|--|

## Recommendations

### Subjects that it is recommended to have taken before

Xestión de empresas e institucións culturais/710G02008  
 Librarianship/710G02012  
 Archiving/710G02017  
 Information Planning and Management/710G02021

### Subjects that are recommended to be taken simultaneously

### Subjects that continue the syllabus

Promotions of Services in Information Units/710G02042

### Other comments

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.



(\*)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.