



Teaching Guide

Teaching Guide				
Identifying Data			2023/24	
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	Ameneiros Rodríguez, María Rocío	E-mail	rocio.ameneiros@udc.es	
Lecturers	Ameneiros Rodríguez, María Rocío	E-mail	rocio.ameneiros@udc.es	
Web				
General description	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.			

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.
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	
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	B1	C2
	A4	B2	C4
	A6	B3	C6
	A7		C8
Conocer y dominar las diversas técnicas y métodos propios de la gestión de la calidad en las unidades de información y documentación.	A2	B1	C2
	A4	B5	C15
		B7	
		B9	
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	C2
		B3	C3
		B5	
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

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. Tema 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	Ordinary class hours	Student's personal work hours	Total hours
Document analysis	A2 A4 A5 A6 A7 B1 B2 B3	0	84	84
Supervised projects	B5 B6 B7 B9 C2 C3 C4 C6 C7 C8 C9 C10 C12 C15 C18	0	60	60
Personalized attention		6	0	6
(*)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	Obtención de información a partir de la recopilación, organización y análisis de fuentes documentales.
Supervised projects	Trabajo de investigación que fomenta el aprendizaje independiente y el trabajo sistemático del alumnado bajo la tutela y asesoramiento de la profesora. Intenta favorecer un aprendizaje basado en el desarrollo de habilidades y en la capacidad de los/as alumnos/as 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.

Assessment			
Methodologies	Competencies	Description	Qualification
Supervised projects	B5 B6 B7 B9 C2 C3 C4 C6 C7 C8 C9 C10 C12 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.	100
Others			

Assessment comments
-Las orientaciones del trabajo se publicarán en Moodle. Los trabajos deben ser originales y cuidar el sistema de citas y referencias. -Primera y segunda oportunidad: misma metodología de evaluación.-La realización fraudulenta de las pruebas o actividades de evaluación, una vez comprobada, implicará directamente la calificación de suspenso en la convocatoria en que se cometa: el/la estudiante será calificado con ?suspenso? (nota numérica 0) en la convocatoria correspondiente del curso académico, tanto si la comisión de la falta se produce en la primera oportunidad como en la segunda. Para esto, se procederá a modificar su calificación en el acta de la primera oportunidad, si fuera necesario.-Según se recoge en las distintas normativas de aplicación para la docencia universitaria se deberá incorporar la perspectiva de género en esta materia (se usará lenguaje no sexista, se utilizará bibliografía de autores/as de ambos sexos, se propiciará la intervención en la clase de alumnos y alumnas...). Se trabajará para identificar y modificar prejuicios y actitudes sexistas y se influirá en el entorno para modificarlos y fomentar valores de respeto e igualdad. Se deberán detectar situaciones de discriminación por razón de género y se propondrán acciones y medidas para corregirlas.

Sources of information



Basic	- 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). The 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). Evaluación 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). Chicago : American Library Association
-------	--



Complementary	- 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 Bigual 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
---------------	--

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.