

Módulo: Obligatorio común	Materia: <i>Metodología de la Investigación y Estudios Avanzados en Gestión, Calidad y Organización del Conocimiento en unidades documentales</i>
--	--

Asignatura: Calidad de los servicios y satisfacción del usuario

Denominación de la Asignatura: Calidad de los servicios y satisfacción del usuario	Créditos ECTS: 4,5 Carácter: Obligatoria
--	---

Duración y ubicación temporal dentro del plan de estudios Semestral.
--

<p>Objetivos de la Asignatura</p> <p>Al finalizar el curso, los estudiantes serán capaces de:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Comprender los servicios de las unidades de información dentro de un enfoque de gestión de los procesos. 2. Conocer las dimensiones fundamentales de la calidad de servicio, para la mejora del desempeño. 3. Practicar los métodos más utilizados para conocer las necesidades y las expectativas de los usuarios de las unidades de información y su satisfacción con los servicios. 4. Aprender y comprender los distintos sistemas de gestión de la calidad y su valor añadido en las unidades de información. 5. Estar familiarizados con las metodologías e instrumentos para la evaluación de las unidades de información.

<p>Actividades Formativas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participación activa, combinando exposiciones teóricas con trabajo en grupo. • Presentaciones y discusiones generales sobre los casos prácticos analizados. • Presentación de un trabajo a final de curso: el estudiante diseñará y desarrollará individualmente un trabajo, bajo la tutela de la profesora de la asignatura a lo largo del cuatrimestre, que estará basado en un caso, elegido por el propio estudiante, al que se le aplicará la metodología que será presentada el primer día de clase.
--

<p>Sistemas de Evaluación</p> <p>Asistencia a las actividades presenciales teóricas y prácticas: 30%</p> <p>Evaluación de los trabajos dirigidos: 40%</p> <p>Evaluación de la adquisición práctica de los conocimientos aprendidos en cada Unidad Docente: 30%</p>

Breve Descripción de Contenidos - Programa

BREVE DESCRIPCIÓN

El programa está orientado a la comprensión de la Gestión de la Calidad en los servicios de las unidades de información, sobre todo en las bibliotecas donde existen más experiencias con este tipo de gestión, y en la satisfacción del usuario, partiendo de unos presupuestos teóricos básicos y aplicando, cada uno de ellos, a una experiencia práctica en la que se pueda observar el desarrollo y los resultados de cada uno de los casos presentados.

Unidad Didáctica 1: Gestión de la Calidad

El concepto de Calidad como paradigma de gestión para las organizaciones de servicio. Las áreas temáticas son:

- Presentación e introducción de la asignatura.
- Breve desarrollo histórico de la Gestión de la Calidad.
- Filosofía sobre la Gestión de la Calidad: Deming, Juran. Crosby, Feigenbaum, Ishikawa.
- Definición de la calidad.

Unidad Didáctica 2: La Gestión de los procesos

Los procesos, como actividad que añade valor, son las estructuras de trabajo básicas en una organización y son propiedad de aquella o aquellas personas que los realizan. Su diseño o identificación, su control, su gestión y su mejora son responsabilidad de sus propietarios. Esta unidad didáctica se subdivide en las siguientes áreas temáticas:

- El enfoque a los procesos
- Elementos que conforman los procesos.
- La Gestión por procesos en la biblioteca y el archivo: Metodología.

Unidad Didáctica 3: Indicadores

La medición de los servicios y el establecimiento de indicadores para realizar estas mediciones, con el fin de que la toma de decisiones estratégicas en las bibliotecas y archivos estén basada en datos de calidad, es hoy algo imprescindible para la mejora de estas unidades de información. Las áreas temáticas son:

- Diferencia entre datos e indicadores
- Modelo de Indicadores. Tipos
- Formulación de indicadores
- La Norma Internacional ISI 11620
- Indicadores de organismos bibliotecarios

Unidad Didáctica 4: Obtención de las necesidades y expectativas de los usuarios

Las bibliotecas y los archivos necesitan conocer y comprender las necesidades y expectativas de los usuarios, con el fin de convertirlas en características de los servicios y productos desarrollados y que se prestan en los mismos. Las

organizaciones bibliotecarias están realizando, en los últimos años, grandes esfuerzos para conocer las necesidades y expectativas de sus usuarios. Las áreas temáticas son:

- Las técnicas de grupo.
- Las encuestas.
- La filosofía de Parasuraman.

Unidad Didáctica 5: Estandarización. Sistemas de Gestión de la Calidad

En el sector bibliotecario y archivístico actual, la certificación con la aplicación de la Norma Internacional UNE-EN-ISO 9001:2008, y la evaluación con el Modelo Europeo de Excelencia Empresarial (EFQM) exige la autoevaluación periódica de la organización. Las áreas temáticas son:

- Acreditación y estándares de bibliotecas
- La Norma Internacional UNE-EN-ISO: 9001:2000
- El Modelos Europeo. EFQM

Bibliografía Básica

Los libros que aparecen referenciados a continuación, son materiales de trabajo referidos a los temas tratados en la asignatura y que deberán servir como herramienta de apoyo a los estudiantes.

Manuales

- JURAN, Joseph M; Blanton Godfrey, A.: *Manual de calidad de Juran*. 5ª ed. Madrid. McGraw Hill, 2001. 2 vols.
- UDAUNDO DURÁN, Miguel: *Gestión de calidad*. Madrid, Díaz de Santos. 1992.

Monografías

- HOSETH Amy; Martha Kyrrillidou. *Procedures Manual*. Association of Research Libraries, Washington, D.C., 2006
- REY Moreno, Manuel: *Calidad del servicio al cliente y gestión de reclamaciones. Teoría y casos*. Sevilla. Manuel Rey Moreno y Ceade Editorial. 1999.
- ZEITHAML, Valarie A.; Parasuraman, A.; 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. 1992.

Artículos

- DOMÍNGUEZ AROCA, Mª Isabel. "La biblioteca universitaria ante el nuevo modelo de aprendizaje: docentes y bibliotecarios, aprendamos juntos porque trabajamos juntos", en RED. Revista de Educación a Distancia. <http://www.um.es/ead/red/M4/>
- MARTÍNEZ, Dídac. "El Centro de Recursos para el Aprendizaje CRAI. El nuevo modelo de biblioteca universitaria", Universitat Politècnica de Catalunya. UPC.
- PINTO, María; Nuria Balagué; Lluís Anglada. "Evaluación y calidad en las bibliotecas universitarias: experiencias españolas entre 1994-2006", en

Revista española de documentación científica, 30, 3, julio-septiembre, 364-383, 2007

- PINTO, María. "Criterios de calidad total en la biblioteca según el modelo europeo de excelencia (efqm)", en *Actas Décimas Jornadas Bibliotecarias de Andalucía, AAB, 1998*
- POLL Roswitha. "La gestión de la calidad del servicio con la Ficha equilibrada de resultados", en 67th IFLA Council and General Conference, 2001.
- REYES, Verónica. "The Future Role of the Academic Librarians in Higher Education", en *Portal : Libraries and the Academy*; Jul 2006; 6, 3; Academic Research Library, págs. 301.

Bibliografía complementaria.

Manuales

- EVANS, James R.; Lindsay, William M.: *La Administración y el Control de la Calidad*. 4ª ed. México. Internacional Thomson Editores. 2000.
- JAMES , Paul: *La gestión de la calidad total. Un texto introductorio*. Madrid. Prentice Hall Iberia. 1997.
- SHIBA, Shoji; Graham, Alan; Walden, David: *Cuatro revoluciones en el pensamiento sobre dirección*. Portland. Productivity Press. 1995

Monografías

- BERRY, Leonard L.: *Un buen servicio ya no basta. Más allá de la excelencia en el servicio*. Bilbao. Ediciones Deusto. 2004.
- MÚRIA Albiol, Joseph; Gil Saura, Roberto: *Preparación, tabulación y análisis de encuestas para directivos*. Pozuelo de Alarcón (Madrid). ESIC editorial. 1998.
- FITZSIMMONS, James A.; Fitzsimmons, Mona J.: *Service management. Operations, Strategy, and Information Technology*. New York. MacGraw Hill. 2000.
- HAYE, Bob E.: *Cómo medir la satisfacción del cliente. Desarrollo y utilización de cuestionarios*. Barcelona. Gestión 2000. 1999.

Artículos

- ABELS, E.G.; White, M.D. and Hahn, K. "Identifying user-based criteria for Web pages", en *Internet Research: Electronic Networking Applications and Policy*, 7(4) 1997, 252-62.
- Association of Research Libraries. *ARL New Measures Initiative*. <<http://www.arl.org/stats/newmeas/newmeas.html>>, 2000.
- BERTOT, J. "Measuring service quality in the networked environment: approaches and considerations" en *Library Trends*, 49(4) 2001, 758-775.
- MERLO VEGA, José Antonio. "La evaluación de la calidad de la información web: aportaciones teóricas y experiencias prácticas", en *Recursos informativos: creación, descripción y evaluación*. Mérida: Junta de Extremadura, 2003, p. 101-110. (Sociedad de la información, 8).
- SALVADOR FERRER, Carmen María. "La percepción del cliente de los elementos determinantes de la calidad del servicio universitario:

Características del servicio y habilidades profesionales”, en *Papeles del Psicólogo*, enero-abril, año/vol. 26, número 090, 2005, págs. 1-9.

Informes

- ERA Indicators and Monitoring. Expert Group Report, Directorate-General for Research, October 2009