

MÉTODOS PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN

Curso 2020-2021

(Fecha última actualización: 22/06/2020)

(Fecha de aprobación en Comisión Académica del Máster: 01/07/2020)

SEMESTRE	CRÉDITOS	CARÁCTER	TIPO DE ENSEÑANZA	IDIOMA DE IMPARTICIÓN
1º	3	Optativa	Semipresencial	Español
MÓDULO		Evaluación y calidad		
MATERIA		Evaluación de la calidad y certificación de bibliotecas y servicios de información		
CENTRO RESPONSABLE DEL TÍTULO		Escuela Internacional de Posgrado		
MÁSTER EN EL QUE SE IMPARTE		Máster Universitario en Información y Comunicación Científica		
CENTRO EN EL QUE SE IMPARTE LA DOCENCIA		Facultad de Comunicación y Documentación		
PROFESORES⁽¹⁾				
José Manuel Morales del Castillo Javier López Gijón				
DIRECCIONES		Dpto. de Información y Comunicación, Facultad de Comunicación y Documentación. Despachos CH y H. Correo electrónico: josemordelca@ugr.es Correo electrónico: jgijon@ugr.es		
TUTORÍAS		https://directorio.ugr.es/static/PersonalUGR/*/show/1d703e0c664af5aab34b8ba618fdacb https://directorio.ugr.es/static/PersonalUGR/*/show/ef53eae9659fd70141c03597c29d8709		
COMPETENCIAS GENERALES Y ESPECÍFICAS				
COMPETENCIAS BÁSICAS Y GENERALES				
<ul style="list-style-type: none"> • CG1 - Que los estudiantes sepan elaborar correctamente y con un cierto nivel de originalidad trabajos escritos monográficos, proyectos de trabajo o artículos científicos. • CB6 - Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación. • CB7 - Que los estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de 				

resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio.

- CB8 - Que los estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios.
- CB9 - Que los estudiantes sepan comunicar sus conclusiones y los conocimientos y razones últimas que las sustentan a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades.
- CB10 - Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

- CE10. - Conocer las características de la gestión de calidad, así como sus aplicaciones en el ámbito de la información.
- CE11. - Aplicar los modelos de gestión de calidad actuales en el entorno bibliotecario.

OBJETIVOS O RESULTADOS DE APRENDIZAJE (SEGÚN LA MEMORIA DE VERIFICACIÓN DEL TÍTULO)

El alumno sabrá/comprenderá:

- Los procesos y modelos de evaluación para la mejora de la calidad de los servicios de información.
- Conectarán la mejora de la calidad con los programas de alfabetización informacional.

El alumno será capaz de:

- Entender y aplicar la gestión de calidad en los servicios de información.
- Dominar las normas y modelos de gestión de calidad.
- Conectar la calidad con los programas de formación en alfabetización informacional.

BREVE DESCRIPCIÓN DE CONTENIDOS (SEGÚN LA MEMORIA DE VERIFICACIÓN DEL TÍTULO)

- La importancia de la gestión de la calidad en el actual entorno de la nueva economía del conocimiento.
- Las herramientas para la evaluación de la calidad.
- Implantación de un sistema de gestión de calidad.
- Modelos para la gestión de calidad en bibliotecas.
- La evaluación de servicios. Criterios, indicadores y estándares.
- La certificación de bibliotecas. Las mejores prácticas en bibliotecas.

TEMARIO DETALLADO DE LA ASIGNATURA

TEMARIO TEÓRICO:

Tema 1. Evaluación de la Calidad en los servicios de información.

- Introducción.
- La búsqueda de la excelencia desde la calidad.
- Retos de futuro.

Tema 2. Calidad Total en la sociedad del conocimiento.



- Introducción.
- Modelos, documentos y guías de evaluación.
- La familia de normas ISO 9000:2008.

Tema 3. La voz del cliente (VoC) como herramienta para la Calidad Total.

- Desarrollo y aplicación de modelos basados en la voz del usuario.

Tema 4. La certificación de unidades de información.

- Introducción.
- Los certificados de calidad.

Tema 5. Mejora continua de la calidad. Modelización

- La calidad en los servicios
- Evaluación comparativa. (Benchmarking)
- Buenas prácticas.
- Grupos de mejora.

Tema 6. La planificación estratégica de servicios.

- Indicadores para medir la eficacia.
- Indicadores para medir la eficiencia.
- Indicadores para medir el impacto.

TEMARIO PRÁCTICO:

- Práctica 1: Cuestionario y participación en el foro sobre la evaluación de servicios de información.
- Práctica 2: Analizar varios modelos e instrumentos para la evaluación de la calidad en bibliotecas de una misma tipología y elaborar un mapa conceptual con las principales aportaciones.
- Práctica 3: Cuestionario y participación en el foro sobre programas VoC.
- Práctica 4: Seleccionar cinco casos de servicios de información españoles certificados. Elaborar una tabla en la que se indique qué modelos de evaluación han seguido, qué normas de certificación, qué tipo de certificado han obtenido, y qué documentos sobre calidad tienen en su web.
- Práctica 5: Basándose en indicadores objetivos los estudiantes analizarán algunas bibliotecas universitarias para determinar la eficiencia que creen que tienen las mismas.
- Práctica 6: Basándose en los indicadores de potencia del sistema y la formulación del sistema los estudiantes realizarán un ejercicio de modelización.

Los cuatro primeros temas teóricos, así como las cuatro primeras prácticas, serán impartidos y evaluados por José Manuel Morales del Castillo. Los temas teóricos cinco y seis, así como sus prácticas respectivas, la cinco y la seis, serán impartidos y evaluados por Javier López Gijón. La evaluación final vendrá determinada por 2/3 de la nota que dará José Manuel Castillo del Moral y 1/3 que otorgará Javier López Gijón.

BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA FUNDAMENTAL:

- AGRAWAL, Pawan R.(2012). - Application of'Six Sigma'in Libraries for Enhancing Service Quality. International Journal of Information Dissemination and Technology, , vol. 1, no 4, p. 203-206.
- ANGLADA, L.; MONTALBÁN, M. (1996). - La evaluación de los servicios bibliotecarios a



- través de la opinión del usuario: la experiencia de la Universidad Politécnica de Cataluña XV Jornadas de Gerencia Universitaria, Cádiz,
- ASKEW, C.; HOSETH, A.; KYRILLIDOU, M. LibQual+: procedures manual.(2004). - Washington: Association of Research Libraries,
 - AVIA ARANDA, A.; GARCÍA-MORALES HUIDOBRO, E.; JIMÉNEZ ALEIXANDRE, M.; PÉREZ GARCÍA, J. (2004). Estudio comparativo de la calidad de las bibliotecas universitarias españolas. Revista española de documentación científica, vol. 27, nº 2, p.155-191.
 - BAENA, C. LIÑÁN, C. MÁRQUEZ, A. MORILLO, J ., P AS ADAS , C., P INTO, M. (2001). Guía EFQM para la autoevaluación de bibliotecas universitarias. Córdoba: UCUA,
 - BALAGUÉ, Núria.(2007). Consolidando la calidad en las bibliotecas universitarias: evaluaciones, sellos, diplomas y certificaciones. El Profesional de la Informacion, 2007, vol. 16, num. 4, p. 338-342,
 - BAWDEN, A Calvert, L Robinson, C Urquhart, C Bray and J Amosford, Understanding our value: assessing the nature of the impact of library services, Library and Information Research, 2009, 33(issue 105), 62-89.
 - BROPHY, P.; WYNNE, M. Management information systems and performance measurement for the electronic library: eLib supporting study. MIEL 2 [en línea] <http://www.ukoln.ac.uk/services/elib/papers/supporting/pdf/mis.pdf>
 - BUSTOS-GONZÁLEZ, A. (2007). “Bibliotecas universitarias: ¿sabemos medir sus resultados e impactos?”. El profesional de la información, julio-agosto, v. 16, n. 4, pp. 281-286. <https://doi.org/10.3145/epi.2007.jul.01>. - <https://doi.org/10.3145/epi.2014.mar.08>
 - CULLEN, R. (2003).Benchmarking: overview and context. World Library and Information Congress: 69th IFLA General Conference and Council, 1-9 August
 - DUARTE BARRIONUEVO, M. (1999). - Evaluación e indicadores de calidad en biblioteca universitarias Conferencias sobre bibliotecas universitarias, Madrid: Biblioteca Universidad Complutense, , Documentos de trabajo; 99/5, p. 21-47.
 - FRASER, Bruce T.; NELSON, Timothy W.; MCCLURE, Charles R. (2002). - Describing the economic impacts and benefits of Florida public libraries: Findings and methodological applications for future work. Library & information science research, vol. 24, no 3, p. 211-233.
 - GARCÍA, Fernando Ross. (2018)Retorno de la Inversión (ROI) en bibliotecas: herramientas prácticas para calcular el valor económico y social de la biblioteca. Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios, , vol. 33, no 116, p. 34-42.
 - GÓMEZ-YÁÑEZ, José-Antonio. (2014) Estudio Fesabid: El valor económico y social de los servicios de información: bibliotecas. Madrid: Fesabid. <https://goo.gl/7CzqpX>,
 - ISO 11620:2014. Information and documentation —Library performance indicators. ISO
 - ISO 16439:2014. Information and documentation —Methods and procedures for assessing the impact of libraries. ISO
 - ISO 9001:2015: Sistema de Gestión de Calidad. Madrid: AENOR, 2015
 - ISO 9004:2009: Gestión para el éxito sostenido de una organización. Enfoque de gestión de la calidad Madrid: AENOR, 2009 .
 - LÁZARO-RODRÍGUEZ, P. ; LÓPEZ-GIJÓN, J. ; ALONSO, S. ; MARTÍNEZ-SÁNCHEZ, M. A. ; HERRERA-VIDEAMA, E. (2018). - “Secaba-Rank, herramienta online para analizar y evaluar bibliotecas”. El profesional de la información, v. 27, n. 2, pp. 278-2. <https://doi.org/10.3145/epi.2018.mar.06>
 - LÓPEZ-GIJÓN, Javier ; VÍLCHEZ-PARDO, Josefina (2004). “La titulación de biblioteconomía y documentación y las bibliotecas andaluzas: que veinte años no son nada”. Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios, n. 75-76, pp. 193-226.- <http://eprints.rclis.org/6777/1/75a17.pdf>
 - LÓPEZ-GIJÓN, Javier (2003). La red de lectura pública en Andalucía: Un análisis sistémico. Tesis Doctoral. Accesible en: <https://digibug.ugr.es/handle/10481/29141>.
 - LOZANO, Ana Reyes Pacios. (1995) Sistemas de calidad total en bibliotecas y unidades de información. Boletín de la ANABAD, , vol. 45, no 2, p. 107-116.



- MANO GONZALEZ, M. ; ALBEDA ESTEBAN, B. ; PÉREZ MORILLO, M. ; ROMERO GARUZ, S. (2014). Nuevos instrumentos para la evaluación de bibliotecas. Madrid: AENOR.
- MISTRY, V.; USHERWOOD, B. (1996). - Total Quality Management, British Standard accreditation, Investors In People and academic libraries Information Research, [en línea], vol.1, no3. <http://informationr.net/ir/1-3/paper9.html>
- MOLA, Nuria Balagué; RECHE, Gregorio García; CALVARRO, Sebastián Jarillo. (2019). - Directrices y estándares de calidad: propuesta de indicadores para las bibliotecas de REBIUN. Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios, , vol. 34, no 117, p. 142-153.
- MOSCOSO, Purificación, et al. (2009). Análisis comparado de los procesos de evaluación de bibliotecas universitarias españolas.
- PINTO, M. (2001). La aplicación del modelo Europeo de Excelencia en bibliotecas universitarias: estudio de caso. VII Encuentro sobre Sistemas de Información y Documentación, Ibersid,
- PINTO, M., FERNANDEZ, V., GÓMEZ, C. (2007) La herramienta BiQual como instrumento para el estudio de la calidad del servicio en bibliotecas universitarias españolas de ciencia y tecnología. Revista Española de Documentación Científica, XXX, 4, , 465-491
- Proyecto de estudio comparativo de la calidad de las bibliotecas universitarias españolas y desarrollo de un catálogo de 'mejores prácticas': informe resumen. UAM, 2003.
- UCUA. (2002) Guía EFQM para la autoevaluación de Bibliotecas universitarias. Cádiz, UCUA.

METODOLOGÍA DOCENTE

El seguimiento básico de la asignatura se apoyará en el aula virtual de la Plataforma de Recursos de Apoyo a la Docencia (PRADO) de la Universidad de Granada [<https://pradogradu.ugr.es/moodle/>]. Esta plataforma deberá consultarse periódicamente durante las semanas de duración del curso como fuente de información regular sobre la dinámica de exposición y avance de la asignatura. A través de esta plataforma el profesorado proporcionará al alumnado:

- Materiales indispensables teóricos y prácticos para el correcto seguimiento de cada uno de los temas que conforman el programa de la asignatura
- Comunicados oficiales.
- Convocatorias de tutorías, seminarios, etc.
- Chats y foros de discusión,
- Actividades de evaluación.

La consulta, lectura y estudio de todos los materiales aportados y accesibles en el aula virtual será fundamental para propiciar el trabajo autónomo e independiente del estudiante y el avance adecuado en la asignatura, de acuerdo con la temporización prevista.

Además del seguimiento de la asignatura por PRADO, el alumnado dispondrá de las clases presenciales programadas en las que el profesor introducirá y expondrá la materia objeto de estudio, el alumnado podrá formular dudas y se podrán establecer debates sobre la materia objeto de trabajo.

EVALUACIÓN (INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN, CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y PORCENTAJE SOBRE LA CALIFICACIÓN FINAL, ETC.)

CONVOCATORIA ORDINARIA

El artículo 17 de la Normativa de Evaluación y Calificación de los Estudiantes de la Universidad de Granada establece que la convocatoria ordinaria estará basada preferentemente en la evaluación continua del estudiante, excepto para quienes se les haya reconocido el derecho a la evaluación única final.



- Asistencia y participación activa en clase (30%).
- Participación y contribución en los foros de debate (20%).
- Resolución y entrega de los ejercicios propuestos en el temario práctico (50%).

Para superar la asignatura será necesario obtener una nota mínima de 5.

CONVOCATORIA EXTRAORDINARIA

- Trabajo monográfico individual de investigación (60%). El estudiante elegirá un tema del programa y lo desarrollará siguiendo el esquema académico (introducción, objetivos, metodología, desarrollo, conclusiones y bibliografía). Seguirá el protocolo habitual de investigación en cuanto a citas y referencias. La extensión mínima será de 15 páginas y máxima de 20.
- Resolución y entrega de los ejercicios propuestos en el temario práctico (40%).

Para superar la asignatura será necesario obtener una nota mínima de 5.

DESCRIPCIÓN DE LAS PRUEBAS QUE FORMARÁN PARTE DE LA EVALUACIÓN ÚNICA FINAL ESTABLECIDA EN LA NORMATIVA DE EVALUACIÓN Y DE CALIFICACIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

La evaluación consistirá en:

- Trabajo monográfico individual de investigación (30%). El estudiante elegirá un tema del programa y lo desarrollará siguiendo el esquema académico (introducción, objetivos, metodología, desarrollo, conclusiones y bibliografía). Seguirá el protocolo habitual de investigación en cuanto a citas y referencias. La extensión mínima será de 15 páginas y máxima de 20.
- Resolución y entrega de los ejercicios propuestos en el temario práctico (50%).
- Participación y contribución en foros (20 %).

Para superar la asignatura será necesario obtener una nota mínima de 5.

