

Guía docente de la asignatura

Fecha de aprobación por la Comisión  
Académica: 14/07/2022**Evaluación de la Calidad y  
Certificación de Bibliotecas y  
Servicios de Información  
(M12/56/1/37)****Máster**

Máster Universitario en Información y Comunicación Científica

**MÓDULO**

Evaluación y Calidad

**RAMA**

Ciencias Sociales y Jurídicas

**CENTRO RESPONSABLE  
DEL TÍTULO**

Escuela Internacional de Posgrado

**Semestre**

Primero

**Créditos**

3

**Tipo**

Optativa

**Tipo de  
enseñanza**Semiprese  
ncial**PRERREQUISITOS Y/O RECOMENDACIONES**

Ninguno

**BREVE DESCRIPCIÓN DE CONTENIDOS (Según memoria de verificación del Máster)**

- 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.

**COMPETENCIAS****COMPETENCIAS BÁSICAS**

- CB6 - Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser



originales en 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 GENERALES

- CG01 - Que los estudiantes sepan elaborar correctamente y con un cierto nivel de originalidad trabajos escritos monográficos, proyectos de trabajo o artículos científicos.

### 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.

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE (Objetivos)

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.

## PROGRAMA DE CONTENIDOS TEÓRICOS Y PRÁCTICOS

### 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. La certificación de unidades de información.

- Introducción.
- 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. Calidad Total en la sociedad del conocimiento.

- Introducción.
- Otros certificados de calidad
- Modelos, documentos y guías de evaluación.

### 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.

## 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 María Tovar. 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 María Tovar 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-VIDEVA, 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.
  - 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) Guia EFQM para la autoevaluación de Bibliotecas universitarias. Cádiz, UCUA.

## BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

## METODOLOGÍA DOCENTE

- M01 Lección magistral/expositiva
- M02 Sesiones de discusión y debate
- M03 Resolución de problemas y estudio de casos prácticos
- M05 Análisis de fuentes y documentos
- M06 Realización de trabajos en grupo
- M07 Realización de trabajos individuales

## EVALUACIÓN (instrumentos de evaluación, criterios de evaluación y porcentaje sobre la calificación final)

### EVALUACIÓN 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%).

### EVALUACIÓN 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.

### EVALUACIÓN ÚNICA FINAL

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.

## INFORMACIÓN ADICIONAL

### Información sobre el Plagio

1. La Universidad de Granada fomentará el respeto a la propiedad intelectual y transmitirá a los estudiantes que el plagio es una práctica contraria a los principios que rigen la formación universitaria. Para ello procederá a reconocer la autoría de los trabajos y su protección de acuerdo con la propiedad intelectual según establezca la legislación vigente.
2. El plagio, entendido como la presentación de un trabajo u obra hecho por otra persona como propio o la copia de textos sin citar su procedencia y dándolos como de elaboración propia, conllevará automáticamente la calificación numérica de cero en la asignatura en la que se hubiera detectado, independientemente del resto de las calificaciones que el estudiante hubiera obtenido. Esta consecuencia debe entenderse sin perjuicio de las responsabilidades disciplinarias en las que pudieran incurrir los estudiantes que plagien.
3. Los trabajos y materiales entregados por parte de los estudiantes tendrán que ir firmados con una declaración explícita en la que se asume la originalidad del trabajo, entendida en el





sentido de que no ha utilizado fuentes sin citarlas debidamente.

