Guía docente de la asignatura

Evaluación de la Calidad y Certificación de Bibliotecas y Servicios de Información (M12/56/1/37)

Fecha de aprobación por la Comisión Académica: 26/06/2025

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**	Semipresencial

PRERREQUISITOS Y/O RECOMENDACIONES

En el caso de utilizar herramientas de IA para el desarrollo de la asignatura, el estudiante debe adoptar un uso ético y responsable de las mismas. Se deben seguir las recomendaciones contenidas en el documento de "Recomendaciones para el uso de la inteligencia artificial en la UGR" publicado en esta ubicación: https://ceprud.ugr.es/formacion-tic/inteligencia-artificial/recomendaciones-ia#contenidoo

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

Firma (1): Universidad de Granada
CIF: Q1818002F

Firmado electrónicamente según arts. 15, 17 y 41.1 del Reglamento de Adm. Electrónica de la Universidad de Granada (BOJA nº 85 de 6 de mayo de 2021)
Este documento firmado digitalmente puede verificarse en https://sede.ugr.es/verifirma/
Código seguro de verificación (CSV): 303899FE3FFEB18FEF9DC4CEB98A2C82
05/05/2026 - 11:02
Pág. 1 de 8

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.

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.

Firma (1): Universidad de Granada
CIF: Q1818002F

Firmado electrónicamente según arts. 15, 17 y 41.1 del Reglamento de Adm. Electrónica de la Universidad de Granada (BOJA nº 85 de 6 de mayo de 2021)
Este documento firmado digitalmente puede verificarse en https://sede.ugr.es/verifirma/ 05/05/2026 - 11:02
Código seguro de verificación (CSV): 303899FE3FFEB18FEF9DC4CEB98A2C82 Pág. 2 de 8

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: evaluación, calidad y gestión.
- 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.

Tema 3. La certificación de unidades de información. Evaluaciones, sellos, diplomas y certificaciones

- Introducción.
- EFQM: escucha, autoevaluación y evaluación externa.

Firma (1): Universidad de Granada
CIF: Q1818002F

Firmado electrónicamente según arts. 15, 17 y 41.1 del Reglamento de Adm. Electrónica de la Universidad de Granada (BOJA nº 85 de 6 de mayo de 2021)
Este documento firmado digitalmente puede verificarse en https://sede.ugr.es/verifirma/
Código seguro de verificación (CSV): 303899FE3FFEB18FEF9DC4CEB98A2C82
05/05/2026 - 11:02
Pág. 3 de 8

Tema 4. Tipologías de evaluación y mejora continua de la calidad.

- Evaluación objetiva
- Evaluación subjetiva
- Evaluación comparativa (benchmarking).
- Buenas prácticas.
- Equipos de mejora.

Tema 5. Aspectos críticos, impacto y valorización. Calidad, mejora e innovación

- Responsabilidad social, capital social e impacto social
- ROI
- Laboratorios ciudadanos
- Innovación y sostenibilidad ambiental
- Perspectivas feministas y calidad total

Tema 6. La planificación estratégica de servicios y planes de mejora

- Los planes estratégicos y planes de mejora
- Las herramientas del enfoque basado en procesos.
- Diseño basado en el usuario.
- Tipos de indicadores.

PRÁCTICO

- **Práctica 1:** Cuestionario y participación en el foro sobre la evaluación de servicios de información.
- **Práctica 2:** Exposición grupal relativa al contenido de la norma ISO 9001:2015.
- **Práctica 3:** Búsqueda y descripción de servicios de información 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 4:** Evaluación subjetiva: procesando encuestas, tablas, gráficas y nubes de palabras
- **Práctica 5:** Cuestionario y participación en el foro.
- **Práctica 6:** Diseño del mapa de procesos de una unidad de información y definición de indicadores.

BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA FUNDAMENTAL

- AABØ, S. (2005). The role and value of public libraries in the age of digital technologies. Journal of Librarianship and Information Science, 37(4), 205-211. https://doi.org/10.1177/0961000605057855
- 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,
- ARRIOLA NAVARRETE, O. (2006). Evaluación de bibliotecas : un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad. Colegio Nacional de Bibliotecarios. ONLINE
- ASKEW, C.; HOSETH, A.; KYRILLIDOU, M. LibQual+: procedures manual.(2004). -

Firma (1): Universidad de Granada
CIF: Q1818002F

Firmado electrónicamente según arts. 15, 17 y 41.1 del Reglamento de Adm. Electrónica de la Universidad de Granada (BOJA nº 85 de 6 de mayo de 2021)
Este documento firmado digitalmente puede verificarse en https://sede.ugr.es/verifirma/ 05/05/2026 - 11:02
Código seguro de verificación (CSV): 303899FE3FFEB18FEF9DC4CEB98A2C82 Pág. 4 de 8

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, NURIA. (2006). Informe evaluación y gestión de la calidad de las bibliotecas universitarias. marketing y comunicación. Estado de la cuestión y propuestas de mejora. (Versión 24.02.2006). Universitat Autònoma de Barcelona Carina Rey. Universitat de Barcelona Vicent
Falomir. https://ddd.uab.cat/pub/estudis/2006/113585/evaluacion_a2006m2.pdf
- BALAGUÉ, Núria.(2007). Consolidando la calidad en las bibliotecas universitarias: evaluaciones, sellos, diplomas y certificaciones. El Profesional de la Información, 2007, vol. 16, nº 4, p. 338-342,
- BARRIOS MARTÍNEZ, C. . ., CUEVAS CERVERÓ, A., & GÓMEZ HERNÁNDEZ, J. A. (2024). Creación de capital social en la biblioteca pública. Revista Española De Documentación Científica, 47(1), e380. https://doi.org/10.3989/redc.2024.1.1453
- BORBELY M. (2011). Factors influencing self-assessment in a changing library environment
- BUDD, J. M. (1992). The library and its users : the communication process. Greenwood Press.
- BUSTOS-GONZÁLEZ, A. (2007). "Bibliotecas universitarias: ¿sabemos medir sus resultados e impactos?". El profesional de la información, julio-agosto, v. 16, nº 4, pp. 281-286. https://doi.org/10.3145/epi.2007.jul.01.
- https://doi.org/10.3145/epi.2014.mar.08
- BYRNE, A., & THOMPSON, K. M. (2006). Gender Equity in Libraries: The Role of Library Associations. IFLA Journal, 32(1), 17-24. Este artículo analiza cómo las asociaciones bibliotecarias pueden promover la equidad de género a través de políticas y procedimientos inclusivos.
- CARTAS DE SERVICIOS: REQUISITOS: NORMA ESPAÑOLA UNE 93200, abril 2008. Madrid: AENOR, 2008. 9 p.
- CULLEN, R. (2003).Benchmarking: overview and context. World Library and Information Congress: 69th IFLA General Conference and Council, 1-9 August
- EUROPEAN COMMISSION. (2018). Social Innovation as a Trigger for Transformations: The Role of Research
- FUENTES ROMERO, J. J. (1999). Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e información. Trea.
- 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.
- GIMENO PERELLÓ, J. (2009). Evaluación de la calidad en bibliotecas : compromiso con lo público. Alfagrama. ONLINE
- GÓMEZ-YÁÑEZ, JOSÉ-ANTONIO. (2014) Estudio Fesabid: El valor económico y social de los servicios de información: bibliotecas. Madrid: Fesabid. https://goo. gl/7CzqpX,.
- GUTIÉRREZ GUTIÉRREZ, L., TAMAYO-TORRES, J., & GARCIA-MORALES, V. (2010). Un estudio empírico del impacto de las iniciativas actuales de gestión de la calidad sobre la innovación y flexibilidad organizativa. ONLINE
- HU B., MORO-CABERO M.-M., DE-LA-MANO M. (2024). Quality Management in Chinese Academic Libraries: A Systematic Review
- IMHOLZ, S., & ARNS, J. W. (2007). Worth Their Weight: An Assessment of the Evolving Field of Library Evaluation. Public Library Quarterly, 26(3–4), 31–48. https://doi.org/10.1300/J118v26n03_03
- ISO 11620:2014. Information and documentation —Library performance indicators. ISO
- ISO 16439:2014. Information and documentation —Methods and procedures for

Firma (1): Universidad de Granada
CIF: Q1818002F

Firmado electrónicamente según arts. 15, 17 y 41.1 del Reglamento de Adm. Electrónica de la Universidad de Granada (BOJA nº 85 de 6 de mayo de 2021)
Este documento firmado digitalmente puede verificarse en https://sede.ugr.es/verifirma/ 05/05/2026 - 11:02
Código seguro de verificación (CSV): 303899FE3FFEB18FEF9DC4CEB98A2C82 Pág. 5 de 8

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 .
- JORGE-GARCÍA-REYES C. (2022). Libraries as centers of excellence: quality management as inducer of libraries' social impact
- LÁZARO-RODRÍGUEZ, PEDRO.,AGUILAR-SOTO, MARÍA.(2023). Indicadores de control para mejorar la toma de datos y el sistema de datos y estadísticas de las bibliotecas públicas de España. Revista EDICIC, v. 3, n. 2, 1-11. https://ojs.edicic.org/index.php/revistaedicic/article/view/253 (open access)
- LÁZARO-RODRÍGUEZ, PEDRO; LÓPEZ-GIJÓN, JAVIER; HERRERA-VIEDMA, ENRIQUE (2019). La eficiencia de las bibliotecas públicas y universitarias de Cataluña: ¿Modelos de buenas prácticas? Evaluación y análisis a partir de la herramienta
- LIBQUAL (2021). LibQUAL+®. https://www.libqual.org/home
- 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.
- LUNDGREN, S., SHILDRICK, M., & LAWRENCE, D. (2015). Rethinking bibliometric data concerning gender studies: a response to Söderlund and Madison. In Scientometrics (Vol. 105, Issue 3, pp. 1389–1398). Springer Netherlands. https://doi.org/10.1007/s11192-015-1767-3
- LYKKE, N. (2010). Feminist studies : a guide to intersectional theory, methodology and writing [Book]. Routledge.
- MANO GONZALEZ, M. ; ALBEDA ESTEBAN, B. ; PÉREZ MORILLO, M. ; ROMERO GARUZ, S. (2014). Nuevos instrumentos para la evaluación de bibliotecas. Madrid: AENOR.
- MEHRA, B., & BRAQUET, D. (2007). Library and Information Science Professionals as Community Action Researchers in an Academic Setting: Top Ten Directions to Further Institutional Change for People of Diverse Sexual Orientations and Gender Identities. Library Trends, 56(2), 542-565.
- 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 universitárias españolas de ciência y tecnología. Revista Española de Documentación Científica, XXX, 4, , 465-491
- PUTNAM, R. D. (2000). Bowling alone : the collapse and revival of American community. Simon & Schuster.
- REVERTER-BAÑON, S. (2021). La igualdad de género en la universidad. Capitalismo académico y rankings globales. Investigaciones Feministas, 12(2), 271–281. https://doi.org/10.5209/infe.72331
- SEBASTIÁN RODRÍGUEZ, JOAN BRAVO, JOSEP RIBAS, MIGUEL ÁNGEL CUEVAS, NÚRIA BALAGUÉ, LLUÍS ANGLADA, ESTEVE ARBOIX. (2006). Guía de evaluación de los Servicios Bibliotecarios y de su contribución a la calidad del aprendizaje y de la investigación
- TEXIDOR, S. (2009). El desafío de certificar : la ISO 9001:2000 su aplicación en bibliotecas, unidades de información y otras organizaciones. Nuevo Parhadigma.
- VONHOF C., BERTELE M. (2017). "Excellent Library"—A Holistic Quality Model and Certificate for Libraries: Concept and Experiences from Germany. International Information and Library Review, 49 (1), pp. 19 - 30

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

Firma (1): Universidad de Granada
CIF: Q1818002F

Firmado electrónicamente según arts. 15, 17 y 41.1 del Reglamento de Adm. Electrónica de la Universidad de Granada (BOJA nº 85 de 6 de mayo de 2021)
Este documento firmado digitalmente puede verificarse en https://sede.ugr.es/verifirma/ 05/05/2026 - 11:02
Código seguro de verificación (CSV): 303899FE3FFEB18FEF9DC4CEB98A2C82 Pág. 6 de 8

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 (20%).
- Participación y contribución en los foros de debate (20%).
- Resolución y entrega de los test y ejercicios propuestos en el temario práctico (60%).

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

EVALUACIÓN EXTRAORDINARIA

- Trabajo monográfico individual de investigación (40%). 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 10 páginas y máxima de 15.

- Resolución y entrega de los test y ejercicios propuestos en el temario práctico (60%).

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

EVALUACIÓN ÚNICA FINAL

Firma (1): Universidad de Granada
CIF: Q1818002F

Firmado electrónicamente según arts. 15, 17 y 41.1 del Reglamento de Adm. Electrónica de la Universidad de Granada (BOJA nº 85 de 6 de mayo de 2021)
Este documento firmado digitalmente puede verificarse en https://sede.ugr.es/verifirma/
Código seguro de verificación (CSV): 303899FE3FFEB18FEF9DC4CEB98A2C82
05/05/2026 - 11:02
Pág. 7 de 8

- Trabajo monográfico individual de investigación (40%). 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 10 páginas y máxima de 15.

- Resolución y entrega de los test y ejercicios propuestos en el temario práctico (60%).

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.

Asimismo, en caso de que se hayan utilizado herramientas de inteligencia artificial (IA) generativa para la producción o edición parcial de contenidos, el análisis de datos, o cualquier otra actividad relacionada con la elaboración de trabajos o materiales presentados para evaluación, el estudiante deberá declarar dicha utilización de forma explícita.

Información de interés para estudiantado con discapacidad y/o Necesidades Específicas de Apoyo Educativo (NEAE): Gestión de servicios y apoyos (https://ve.ugr.es/servicios/atencion-social/estudiantes-con-discapacidad).

Firma (1): Universidad de Granada
CIF: Q1818002F

Firmado electrónicamente según arts. 15, 17 y 41.1 del Reglamento de Adm. Electrónica de la Universidad de Granada (BOJA nº 85 de 6 de mayo de 2021)
Este documento firmado digitalmente puede verificarse en https://sede.ugr.es/verifirma/
Código seguro de verificación (CSV): 303899FE3FFEB18FEF9DC4CEB98A2C82
05/05/2026 - 11:02
Pág. 8 de 8