



## PRODUCTOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

**Estudios: Máster Universitario en Gestión de la Documentación, Bibliotecas y Archivos**  
**(Modalidad *on-line*)**

**CURSO ACADÉMICO:** 2018/2019

**TIPO:** Obligatoria

**DEPARTAMENTO/S:** Biblioteconomía y Documentación

**CRÉDITOS ECTS:** 4,5

**CURSO:** Máster Universitario en "Gestión de la Documentación, Bibliotecas y Archivos"  
(Modalidad *on-line*)

**CUATRIMESTRE:** 2

**PROFESOR/ES:** Dra. Rosario Arquero Avilés

### RECOMENDACIONES PARA CURSAR ESTA ASIGNATURA

Se recomienda que el alumno fomente en su desempeño: el compromiso, la responsabilidad, así como el rigor y la calidad en el desarrollo de las tareas que se propongan.

### COMPETENCIAS QUE ADQUIERE EL ESTUDIANTE Y RESULTADOS DEL APRENDIZAJE (\*)

*Competencias generales y específicas:*

- Identificar los elementos constitutivos de los productos y servicios de información.
- Desarrollar buenas prácticas de comunicación con los usuarios.
- Prever, organizar, gestionar y llevar a buen término el lanzamiento de un nuevo producto o servicio integrando las limitaciones del entorno.
- Controlar y optimizar de forma permanente los recursos del organismo o institución de dependencia y su utilización.
- Identificar los puntos fuertes y débiles de un producto o de un servicio, establecer y utilizar indicadores, elaborar soluciones para mejorar la calidad.
- Hacer más fáciles y más eficaces las relaciones con los individuos y los grupos en todas las situaciones de intercambio de información.
- Concebir y realizar operaciones de comunicación con el fin de posicionar y promover sus actividades dentro y fuera del entorno de dependencia.

*Competencias Transversales.*

- Capacidad de análisis y síntesis, además de tener razonamiento crítico.
- Capacidad de organización y planificación.
- Aprendizaje autónomo.
- Argumentar y defender puntos de vista apoyándose en conocimientos técnicos y científicos.
- Demostrar creatividad, iniciativa, espíritu emprendedor y liderazgo.
- Aplicar los conocimientos analíticos y sintéticos a la gestión y organización de la Información.
- Capacidad de toma de decisiones.
- Motivación por la calidad.



- Utilizar y adaptar las técnicas de comunicación oral y escrita con los usuarios de la información.
- Capacidad de resolución de problemas.

(\*) Identificación propia basada en el documento “Breve descripción de los módulos, su secuencia temporal y competencias asociadas a cada uno de los módulos”, accesible en la web del “Máster en Gestión de la Documentación Bibliotecas y Archivos”, su secuencia temporal y competencias asociadas a cada uno de los módulos”: <https://www.ucm.es/gdba/estructura-del-plan>

#### **DESCRIPCIÓN DE CONTENIDOS: PROGRAMA**

##### **Descripción y objetivos de la asignatura:**

- Conocer e interpretar las características y diferencias básicas entre productos y servicios.
- Interpretar las dimensiones, atributos y ciclo de vida de los productos y servicios.
- Conocer los objetivos y perspectivas de los productos y servicios bibliotecarios.
- Analizar los diferentes tipos y las características de los productos y servicios bibliotecarios.
- Saber cómo desarrollar una carta de servicios para una biblioteca según las normas de calidad.
- Conocer la metodología para el desarrollo y lanzamiento de nuevos productos y servicios en bibliotecas.
- Estimar la calidad de los productos y servicios a través de la evaluación de la satisfacción y fidelización de los usuarios.

##### **Programa:**

**MODULO I. EL CONCEPTO DE PRODUCTO Y SERVICIO. ATRIBUTOS, DIMENSIONES Y CARACTERÍSTICAS.**

**MODULO II. PRODUCTOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS. OBJETIVOS, DIFUSIÓN Y REQUISITOS DE CALIDAD.**

**MODULO III. METODOLOGÍA PARA EL DESARROLLO Y LANZAMIENTO DE NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS EN BIBLIOTECAS.**

**MODULO IV. PERSPECTIVAS EN LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y FIDELIZACIÓN DE USUARIOS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS EN BIBLIOTECAS.**

#### **METODOLOGÍA DOCENTE Y RÉGIMEN DE TUTORÍAS**

- Actividades docentes y formativas: basadas en los materiales docentes de la asignatura y en los diversos recursos de apoyo que se indiquen (recursos y materiales, revisión y utilización de bibliografía y fuentes, etc.).
- Estudio y trabajo individual del estudiante: Desempeño personal del estudiante, lectura de los materiales, preparación del trabajo práctico, pruebas y evaluaciones.
- Tutorías y atención al estudiante: resolución de dudas a través del correo electrónico del campus virtual y en la sala de tutorías virtual.



- Formación complementaria: seguimiento de las actividades complementarias que se puedan proponer desde la Coordinación del Máster.

#### SISTEMA DE EVALUACIÓN

Evaluación continua y final que se desarrolla teniendo en cuenta como parte nuclear de la asignatura tanto el trabajo práctico que se realice a lo largo del cuatrimestre, como la prueba o examen final. La nota final será el resultado de aplicar el siguiente esquema:

- Trabajo práctico (40%).
- Prueba o examen final (60%) – Final del cuatrimestre.

Las directrices metodológicas y fechas, tanto de la parte correspondiente al trabajo práctico como a la prueba o examen final, se precisarán en el campus virtual en función del calendario académico y de exámenes de referencia de la Facultad de Ciencias de la Documentación.

#### BIBLIOGRAFÍA Y RECURSOS RECOMENDADOS

- Álvarez Rodríguez, Jesús; López Moreno, Antonio; López Rivas, Vanesa y Morales Mateo, Carmen (2008). El proceso de revisión y certificación de la carta de servicios de la biblioteca de Castilla-La Mancha. En: IV Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas. Madrid: Ministerio de Cultura, Subdirección General de Información y Publicaciones, 2008.
- Alvite Díez, Luisa; Barrionuevo Almuzara, Leticia (2011). *Libraries for Users: Services in Academic Libraries*. Oxford (UK): Chandos.
- Bhardwaj, RK; Jain, PK (2016). *Marketing of Library Resources and Services: A Structured Literature Review*. *Journal of Library & Information Technology*, Vol. 36, No. 3, May 2016, pp. 119-125.
- Galán Gall, Antonio Luis; Arévalo Molina, Julio (2010). El catálogo oficial de productos y servicios de la biblioteca universitaria de la UCLM. Disponible en: [http://www.rebiun.org/documentos/Documents/IJCALIDAD/II.CALIDAD.2010\\_Catalogo.servicios.BUCLM.pdf](http://www.rebiun.org/documentos/Documents/IJCALIDAD/II.CALIDAD.2010_Catalogo.servicios.BUCLM.pdf).
- Kennedy, MR.; Laguardia, C. (2017). *Marketing your library's electronic resources. A how to do it Manual for librarians*. Chicago: American Library Association
- Koontz, C., Gubbin, B., (2010) *IFLA public library service guidelines*. Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y bibliotecas. Sección de Bibliotecas Públicas. New York;Berlin; De Gruyter Saur.
- Leggett, E. R. (2015). *Integrating the web into everyday library services: A practical guide for librarians*. Lanham, Maryland: Rowman & Littlefield.
- Lilian, Oyieke; Archie, L. Dick (2017). *Empowering academic librarians for effective e-services: An assessment of Web 2.0 competency levels*. *The Electronic Library*, Vol. 35 Issue: 2, pp.263-282.
- Matthews, JR (2007). *The evaluation and measurement of library services*. Westport (USA): Libraries Unlimited.
- Merlo Vega, José Antonio (2005). *Servicios bibliotecarios para la comunidad universitaria*. En Orera Orera, M<sup>a</sup> Luisa (ed.). *La biblioteca universitaria: análisis en su entorno híbrido*. Madrid: Síntesis.
- Merlo Vega, José Antonio (2015). *Libros electrónicos en las bibliotecas universitarias: recursos, servicios y aspectos claver para su desarrollo*. Barcelona: Anuario ThinkEPI.
- Mon, L. (2015). *Social media and library services*. San Rafael, California: Morgan & Claypool Publishers.



- Pérez Pulido, Margarita; Gómez Pérez, Teresa (2013). *Captación de recursos externos en bibliotecas: la práctica del Fundraising*. Anales de Documentación, v. 16, n. 1.
- Smith, Jane (2002). Retener y fidelizar a los clientes. Cómo mantener la lealtad de los clientes. Barcelona: Gestión 2000.
- UNE 93200. Cartas de servicios. Requisitos (2008). Madrid: Aenor.
- Webb, J., Gannon-Leary, P. y Bent, M. (2007). *Providing effective library services for research*. London: Facet.

A lo largo del curso y según se avance en los contenidos se pondrán a disposición de los alumnos en el campus virtual diversos materiales de apoyo especializados: presentaciones, formularios, materiales y lecturas complementarias.