



CALIDAD Y EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS EN DOCUMENTACIÓN CÓDIGO: 805398
Grado en Información y Documentación
CURSO ACADÉMICO: 2022/2023
TIPO: Obligatoria
DEPARTAMENTO: BIBLIOTECONOMÍA Y DOCUMENTACIÓN
CRÉDITOS ECTS: 6
CURSO: 3º GRUPO A MAÑANA
CUATRIMESTRE: 2º
PROFESOR: PEDRO LÁZARO RODRÍGUEZ Correo electrónico: pedrolaz@ucm.es

RECOMENDACIONES PARA CURSAR ESTA ASIGNATURA
Se anima a dejar a un lado el miedo al error y a adquirir una actitud exploradora/exploratoria y creativa en todos los sentidos y en todo lo concerniente a la asignatura
COMPETENCIAS QUE ADQUIERE EL ESTUDIANTE Y RESULTADOS DEL APRENDIZAJE
Los resultados del aprendizaje se pueden entender por el logro de las siguientes competencias: - Competencias generales: <ul style="list-style-type: none">• CG.3. Reconocer la legislación y políticas nacionales e internacionales de la información y la documentación• CG.6. Evaluar, interpretar y sintetizar la información y las fuentes en que se presenta• CG.7. Definir el entorno profesional y las funciones de los profesionales de la información y la documentación.• CG.12. Conocer, tratar y gestionar el patrimonio bibliográfico y documental.• CG.15. Desarrollar buenas prácticas de comunicación con los[as] usuarios[as] en los centros de Información• CG.17. Reconocer las instituciones y organismos vinculados al mundo de la documentación (biblioteca, centro de documentación, archivo) y sus respectivas funciones



Competencias específicas:

- C.E.1. Conocer la evolución de los documentos de los archivos, las bibliotecas y los centros y servicios de documentación
- C.E.2. Conocer la evolución y características de los archivos, las bibliotecas y los centros y servicios de documentación
- C.E.3. Reconocer la legislación y políticas nacionales e internacionales de la información y la documentación
- C.E.7. Operar con los[as] usuarios[as] y clientes de la información
- C.E.12. Controlar y optimizar de forma permanente los recursos del organismo y su utilización.
- C.E.14. Prever, organizar, gestionar y llevar a buen término un proyecto técnico integrando las limitaciones del entorno: humanas, económicas, de calendario, reglamentarias.
- C.E.15. Identificar los puntos fuertes y débiles de una organización, de un producto o de un servicio, establecer y utilizar indicadores, elaborar soluciones para mejorar la calidad.
- CE.58. Desarrollar el espíritu analítico y crítico a la hora de valorar la realidad profesional

Competencias transversales:

- CT.1. Capacidad de análisis y síntesis, además de tener razonamiento crítico
- CT.2. Capacidad de organización y planificación
- CT.3. Conocimientos de informática relativos al ámbito de estudio
- CT.4. Aprendizaje autónomo
- CT.5. Capacidad para argumentar y defender puntos de vista personales apoyándose en conocimientos técnicos y científicos
- CT.6. Capacidad de demostrar creatividad, iniciativa, espíritu emprendedor y liderazgo
- CT.8. Capacidad de toma de decisiones
- CT.9. Motivación por la calidad
- CT.10. Capacidad para utilizar y adaptar las técnicas de comunicación oral y escrita con los[as] usuarios[as] de la información
- CT.11. Comunicación oral y escrita en la lengua nativa
- CT.13. Capacidad de gestión de la información
- CT.14. Capacidad de resolución de problemas
- CT.16. Trabajo en un equipo de carácter interdisciplinar
- CT.17. Adaptación a nuevas situaciones
- CT.19. Empleo de actitudes positivas en el trato con los[as] usuarios[as] y las organizaciones
- CT.20. Habilidades en las relaciones interpersonales
- CT.21. Reconocimiento a la diversidad y a la multiculturalidad
- CT.22. Alto nivel de compromiso ético para el ejercicio de la profesión



Al finalizar el curso, las personas estudiantes serán capaces de:

- Comprender los servicios de las unidades de información dentro de un enfoque de gestión de los procesos
- Conocer las dimensiones fundamentales de la calidad de servicio para la mejora del desempeño
- Poner en práctica los métodos más utilizados para conocer las necesidades y las expectativas de las personas usuarias de las unidades de información y su satisfacción con los servicios
- Aprender y comprender los distintos sistemas de gestión de la calidad y su valor añadido en las unidades de información
- Estar familiarizados y familiarizadas con las metodologías e instrumentos para la evaluación de las unidades de información

DESCRIPCIÓN DE CONTENIDOS: PROGRAMA

Descripción de la asignatura:

El programa está orientado a la comprensión de la gestión de la calidad en los servicios de unidades de información. Para comprender todo lo relacionado a la calidad es necesario la evaluación. Ahí están los dos componentes esenciales de esta asignatura, en la que se presentan diversas formas de evaluar (evaluación objetiva y subjetiva), y todos los instrumentos, herramientas, conceptos y procesos para ello.

Los objetivos de la asignatura son los siguientes:

- Conocer los conceptos básicos de calidad y evaluación
- Comprender los principios teóricos y metodológicos para la evaluación de sistemas de información y documentación
- Conocer el entorno profesional de la evaluación de sistemas de información y documentación
- Conocer la realidad en que se mueven los sistemas de información y documentación
- Alcanzar una formación para llevar a la práctica procesos de evaluación
- Conocer las fuentes de datos, técnicas de recogida de datos habituales y los métodos en relación a la evaluación y calidad
- Adquirir conocimiento para desarrollar estudios de satisfacción de personas usuarias y estudios basados en datos, indicadores y mediciones objetivas
- Aprender a interpretar resultados y elaborar conclusiones para la toma de decisiones
- Aprender a evaluar la evolución de los servicios en documentación
- Desarrollar propuestas de nuevos indicadores para la evaluación y calidad



- Adquirir capacidad para resolver problemas
- Conocer y mejorar las habilidades en el uso de hojas de cálculo (LibreOffice Calc, Excel, Google Sheets, etc.)
- Mejorar en el manejo de las TICs
- Desarrollar y mejorar la capacidad creativa y crítica

PROGRAMA:

Tema 1. La calidad y la evaluación I:

1. ¿Qué se entiende por calidad?
2. Calidad y servicios en Documentación
3. ¿Qué es y para qué evaluar?
4. La familia de Normas ISO para la calidad y evaluación de servicios en Documentación
5. Reflexión y crítica: ¿Hay calidad en los servicios de información y documentación en España?

Tema 2. La calidad y la evaluación II:

1. ¿Cómo evaluar? Desde unos datos hasta unas conclusiones, pasando por las mediciones, los indicadores, la información, los resultados y su interpretación
2. La evaluación objetiva y la evaluación subjetiva
3. El Benchmarking o evaluación comparativa: hacia los modelos de buenas prácticas
4. Reflexión y crítica: modelos de buenas prácticas para los servicios de información y documentación en España; y sobre la importancia de la interpretación de resultados y otras cuestiones metodológicas en la evaluación

Tema 3. La evaluación objetiva:

1. Los servicios de información como sistemas: la perspectiva sistémica
2. Instrumentos y fuentes de datos para la evaluación objetiva
3. Indicadores y métodos para medir la eficacia, la eficiencia y el impacto
4. Operaciones, fórmulas, funciones y gráficos útiles en la hoja de cálculo (LibreOffice Calc, o Excel, o Google Sheets, etc.) para la evaluación objetiva
5. Prácticas: Evaluación objetiva de servicios de información y documentación
6. Reflexión y crítica: ¿Son eficientes los servicios de información y documentación en España? Una mirada a las bibliotecas públicas españolas por comunidades autónomas y provincias



Tema 4. La evaluación subjetiva:

1. Instrumentos para la evaluación subjetiva: de ServQUAL a LibQUAL, pasando por ClimateQUAL y encuestas ad hoc
2. La adecuación y superioridad de los servicios en las dimensiones del espacio, del valor afectivo y del control de la información; el valor mínimo, el observado y el deseado
3. Diseño de cuestionarios y su procesamiento
4. Operaciones, fórmulas, funciones y gráficos útiles en la hoja de cálculo (LibreOffice Calc, o Excel, o Google Sheets, etc.) para la evaluación subjetiva
5. Prácticas: Evaluación subjetiva de servicios de información y documentación
6. Reflexión y crítica: ¿El espacio como prioridad en los modelos de gestión de servicios de información y documentación?; y sobre el campo “Observaciones y Comentarios” en LibQUAL

METODOLOGÍA DOCENTE Y RÉGIMEN DE TUTORÍAS

Metodología:

Las clases tendrán un carácter teórico-práctico en todos los temas. En cada clase se combinarán contenidos teóricos y prácticos junto con aspectos para la reflexión y la crítica y la resolución de ejercicios sobre los mismos. La metodología docente tiene más de práctico que de teórico, al apoyarse en la idea de que se aprende mejor y más haciendo, esto es, en el acto o acción de hacer, adquiriendo cada persona un papel activo y no pasivo tanto en su aprendizaje como en el de las demás.

Se fomentará y valorará la participación crítica y creativa en todas las direcciones de las partes implicadas en el acto educativo: del profesor hacia las personas estudiantes; de estas a aquel; y entre las personas estudiantes. Se anima a dejar a un lado el miedo al error y a adquirir una actitud exploradora/exploratoria y creativa en todos los sentidos.

La metodología docente deriva y encaja a la perfección con el instrumento básico y principal en que consistirá el trabajo de las personas implicadas en las clases: el cartapacio (o carpeta de aprendizaje). En el cartapacio se incluirán los contenidos teóricos vistos, un diario de la asignatura, la resolución de casos y ejercicios prácticos, el trabajo o trabajos, las reflexiones y críticas que puedan generarse en el desarrollo de las clases, y cualquier otro contenido estimado pertinente en su entrega y para la asignatura. Se invita a añadir en el cartapacio una sección tipo “frase del día” o “frase de la semana”, comentado ideas u opiniones que se escuchen



en las clases y reflexionando sobre ellas con la posibilidad de hacerlo con un lenguaje más informal que el propio del ámbito académico.

Régimen de tutorías:

Las tutorías como apoyo a la resolución de dudas y otras cuestiones que puedan surgir en el desarrollo de la asignatura se realizarán en modalidad online si por algún motivo no pueden realizarse de forma presencial. Las tutorías podrán concretarse también vía correo electrónico.

SISTEMA DE EVALUACIÓN

La evaluación puede ser continua o no continua, dando lugar a diferentes escenarios:

- Si se opta por la evaluación continua, la evaluación comprenderá 3 aspectos que se explican a continuación. Si no se supera la asignatura vía la evaluación continua, se irá directamente a la convocatoria extraordinaria. Es decir, la calificación de la convocatoria ordinaria será la calificación de la evaluación continua para las personas que hayan optado por esta vía.
- Por su lado, la evaluación no continua, implica la posibilidad de la evaluación en convocatoria ordinaria y la extraordinaria, si no se aprobase la asignatura en la ordinaria.

La evaluación continua se basa en 3 aspectos según los siguientes porcentajes:

- **70% para el cartapacio de la asignatura:** incluirá los contenidos teóricos vistos, un diario de la asignatura, la resolución de casos y ejercicios prácticos, el trabajo o trabajos, las reflexiones y críticas que puedan generarse en el desarrollo de las clases, y cualquier otro contenido estimado pertinente en su entrega y para la asignatura. En cuanto a los trabajos, pueden realizarse de manera individual o en pequeños grupos (de 2 o 3 personas o a negociar de acuerdo a la naturaleza de cada trabajo) según las siguientes condiciones: si se trabaja de manera individual, será necesario la realización de al menos un trabajo, bien sea referido a la evaluación objetiva, bien a la subjetiva. Si se trabaja en grupo, se habrán de entregar al menos 2 trabajos, uno de evaluación objetiva y otro de subjetiva. Además, en ambas modalidades se ofrece la posibilidad de realizar y entregar para su valoración cuantos trabajos se deseen más allá de los mínimos exigidos. Se invita a añadir en el cartapacio una sección tipo “frase del día” o “frase de la semana”, comentado ideas u opiniones que se escuchen en las clases y reflexionando sobre ellas. Este cartapacio podrá entregarse de forma estática (por ejemplo, en PDF),



o de manera dinámica (por ejemplo, en formato HTML o en forma de blog *online*). También, podrán entregarse trabajos con formato alternativo tipo podcasts, vídeos, etc.

- **20% para pruebas o ejercicios en directo:** se harán pruebas por tema o temas de aproximadamente 1 de duración. Se trata de la resolución de casos como los trabajados en los temas de la asignatura, en un tiempo limitado (por ejemplo, 1 o 2 horas); por ello se nombran como pruebas o ejercicios en directo.
- **10% para la participación en el desarrollo de la asignatura:** la participación no consiste en la asistencia a clases, o no solo en la asistencia a clases. Consiste principalmente en la interacción en la asignatura, bien en clases (para esto sí es necesario estar en clase), bien vía foros y otros canales (por ejemplo, dudas o cuestiones planteadas en tutorías, foros, redes, o por correo electrónico de manera individual, que puedan traducirse y derivar en aprendizaje para toda la clase). Es importante considerar que paradigmas actuales del acto educativo tratan sobre que el aprendizaje puede producirse en 3 sentidos: del profesor a las personas estudiantes; de estas al profesor; y entre personas estudiantes. El porcentaje que cubre la participación en la asignatura también incluirá los sentidos del acto educativo anteriores, especialmente en lo que respecta al segundo y al tercero.

Para aprobar la asignatura según la evaluación continua es necesario igualar o superar la calificación de 5 de acuerdo a la suma de lo obtenido en los porcentajes de los 3 aspectos anteriores.

Por su lado, para quien opte por la evaluación en convocatoria ordinaria o tenga que ir a la extraordinaria, la evaluación consistirá en un examen con contenido teórico (50%) y práctico (50%) de los contenidos vistos en la asignatura, siendo igualmente necesario igualar o superar el 5 para aprobar la asignatura. Es importante tener en cuenta que la opción de evaluación continua o evaluación en convocatoria ordinaria (y extraordinaria si no superase la asignatura según alguna de estas dos vías), será desde el inicio de curso, sin opción a cambiarse de la evaluación continua a la opción de ordinaria durante el mismo.

BIBLIOGRAFÍA Y RECURSOS RECOMENDADOS

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA:

- **de-la-Mano, Marta; Albelda-Esteban, Beatriz; Pérez-Morillo, M.ª-del-Mar; Romero-Garuz, Santiago** (2014). *Nuevos instrumentos para la evaluación de bibliotecas: la normativa internacional ISO*. Madrid: AENOR. ISBN: 978-84-8143-845-1. (Disponible como libro electrónico en la biblioteca de la UCM: <https://ucm.on.worldcat.org/oclc/1252818354>)



- **Fushimi, Marcela et al.** (2011). *Evaluación de bibliotecas universitarias: una propuesta desde las perspectivas objetiva y subjetiva*. Buenos Aires: Alfagrama, ISBN 978-987-1305-62-9. (Disponible como libro electrónico en la biblioteca de la UCM: <https://ucm.on.worldcat.org/oclc/729224191>)
- **Lázaro-Rodríguez, Pedro** (2020). *Análisis, evaluación y desarrollo de herramientas y métodos para la mejora de bibliotecas*. Tesis Doctoral. Granada: Universidad de Granada, ISBN: 978-84-13-06428-4. <https://digibug.ugr.es/handle/10481/59348>

BIBLIOGRAFÍA EXTENDIDA O COMPLEMENTARIA:

- **Arroyo-Ortega, Óscar** (2022). *Universalizar los servicios bibliotecarios públicos en España (Informe FESABID)*. Madrid: FESABID. ISBN: 978-84-939694-4-8. <https://yerl.org/SKteJ>
- **Bustos-González, Atilio** (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>
- **Estadísticas de PARES - PARES | Ministerio de Cultura y Deporte** (2021). Estadísticas de PARES. <https://pares.culturaydeporte.gob.es/estadisticas.html>
- **Gimeno-Perelló, Javier** (2008). *Evaluación de la calidad en bibliotecas: compromiso con lo público*. Buenos Aires: Alfagrama, ISBN: 978-987-1305452. (Disponible como libro electrónico en la biblioteca de la UCM: <https://ucm.on.worldcat.org/oclc/1025518165>)
- **IFLA** (2012). *Annual statistical survey. International Federation of Library Associations and Institutions*. <http://www.ifla.org/node/8106>
- **ISO** (2014a). ISO 11620:2014. *Information and documentation. Library performance indicators*. <https://www.iso.org/standard/56755.html>
- **ISO** (2014b). ISO 16439:2014. *Information and documentation. Methods and procedures for assessing the impact of libraries*. <https://www.iso.org/standard/56756.html>
- **Lázaro-Rodríguez, Pedro** (2018). El espacio como prioridad en los modelos de gestión de las bibliotecas públicas. *IX Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas - Bibliotecas públicas: profesionales para todos los públicos*. <https://doi.org/10.31235/osf.io/yvq74>
- **Lázaro-Rodríguez, Pedro** (2019). Bibliotecas y visualización de la información: análisis del mapa de la lectura pública en España basado en la herramienta Secaba-Rank a través de su representación gráfica. *III Jornadas de Estudiantes de Ciencias de la Documentación - Universidad Complutense de Madrid*. Universidad Complutense de Madrid, Madrid. <https://doi.org/10.31229/osf.io/knjmg>
- **Lázaro-Rodríguez, Pedro** (2020). Bibliotecas y efecto Pigmalión: la importancia de la interpretación de resultados y otras cuestiones



- metodológicas a partir de una crítica al Barómetro de hábitos de lectura y compra de libros en España de 2019. *Anuario ThinkEPI*, v. 14. <https://doi.org/10.3145/thinkepi.2020.e14b01>
- **Lázaro-Rodríguez, Pedro; López-Gijón, Javier; Alonso, Sergio; Herrera-Viedma, Enrique** (2020). Actualidad en estudios LibQUAL+®: paradigmas de la biblioteca informativa y social-creadora y cuestión de género como reflejos de la realidad social. *Revista Española de Documentación Científica*, v. 43, n. 2. <https://doi.org/10.3989/redc.2020.2.1649>
 - **Lázaro-Rodríguez, Pedro et al.** (2018). Secaba-Rank, herramienta online para analizar y evaluar bibliotecas. *El profesional de la información*, v. 27, n. 2, pp. 278-288. <https://doi.org/10.3145/epi.2018.mar.06>
 - **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 Secaba-Rank. IX *Encuentro Ibérico de la Asociación de Educación e Investigación en Ciencia de la Información de Iberoamérica y el Caribe (EDICIC)*. Universidad de Barcelona. <https://doi.org/10.31229/osf.io/m8ykf>
 - **Lázaro-Rodríguez, Pedro; López-Gijón, Javier; Herrera-Viedma, Enrique** (2019). Secaba-Rank a examen: validación de su metodología sobre eficiencia en bibliotecas versus la técnica Data Envelopment Analysis (DEA) y el método Finlandia. *Profesional de la Información*, v. 28, n. 3. <https://doi.org/10.3145/epi.2019.may.16>
 - **Lázaro-Rodríguez, Pedro; López-Gijón, Javier; Herrera-Viedma, Enrique** (2020). Bibliotecas y eficiencia: adaptación del indicador de la Potencia del Sistema de la metodología Secaba-Rank para nuevas necesidades al servicio de una sociedad cambiante. *BiD: textos universitarios de biblioteconomía i documentació*, n. 44 (junio). <https://dx.doi.org/10.1344/BiD2018.40.7>
 - **Lázaro-Rodríguez, Pedro** (2022). Impacto de la Covid-19 en el uso de las bibliotecas universitarias españolas durante 2020: una herramienta web para el análisis. *Anuario ThinkEPI*, 16. <https://doi.org/10.3145/thinkepi.2022.e16a05>.
 - **Lázaro-Rodríguez, Pedro** (2022). Descompensación y desajuste en la financiación de las bibliotecas públicas de España y relación con su uso: análisis basado en los indicadores de esfuerzo por comunidades autónomas. *XVIII Seminario hispano-mexicano de investigación en Biblioteconomía y Documentación Espacios creativos y respuestas a los retos actuales en Información y Documentación*. Universidad Complutense de Madrid, Madrid (Spain). <https://pedrolr.es/ponencias/seminariohispanomexicano2022/>
 - **Libqual** (2021). LibQUAL+®. <https://www.libqual.org/home>
 - **López-Gijón, Javier** (1997). Desde los datos, hacia los modelos. *Educación y biblioteca*, n. 78, pp. 44-49. http://eprints.rclis.org/9079/1/Datos_modelos.pdf



- **López-Gijón, Javier** (2003). *La red de lectura pública de Andalucía: un análisis sistémico*. Tesis doctoral. Granada: Universidad de Granada. <http://hdl.handle.net/10481/29141>
- **López-Gijón, Javier; Ávila-Fernández, Belén; Pérez-Gálvez, Ignacio-Javier; Herrera-Viedma, Enrique** (2010). La calidad en las bibliotecas universitarias biomédicas según sus usuarios. *El profesional de la información*, v. 19, n. 3, pp. 255-259. <https://doi.org/10.3145/epi.2010.may.05>
- **Lor, Peter-Johan** (2008). Critical reflections on international librarianship. *Mousaion*, v. 25, n. 1, pp. 1-15. <http://hdl.handle.net/2263/9911>
- **Lor, Peter-Johan** (2019). *International and comparative librarianship: Concepts and methods for global studies*. Berlin/Munich: De Gruyter Saur. ISBN: 978-3-11-026971-4. <https://doi.org/10.1515/9783110267990>
- **Rebiun** (2021). *Estadísticas Rebiun. Red de Bibliotecas Universitarias Españolas*. <http://rebiun.um.es>
- **Secaba-Lab** (2017). *Estudio de calidad de los servicios de la Biblioteca de la Universidad de Alcalá (UAH) 2017*. https://biblioteca.uah.es/biblioteca/documentos/encuesta_usuarios-2017.pdf
- **Secaba-Lab** (2017). *Estudio de calidad de los servicios de la Biblioteca de la Universidad de Salamanca (2017)*. <https://bibliotecas.usal.es/docs/trabajo/InformeFinal-BtcaUniversidadSalamanca.pdf>
- **Secaba-Lab** (2018). *Estudio de calidad de los servicios de la Biblioteca de la Universidad de Granada (2017-2018)*. [https://biblioteca.ugr.es/pages/biblioteca_ugr/usuarios/libqual_2018/!](https://biblioteca.ugr.es/pages/biblioteca_ugr/usuarios/libqual_2018/)
- **Secaba-Lab** (2019). *Estudio de satisfacción de los usuarios de las bibliotecas de la Universidad de Salamanca (2019)*. <http://secaba.ugr.es/libqual/salamanca2019/>
- **Segundo Taller de Indicadores de Evaluación de Bibliotecas (TIEB)** (2007). *Presentaciones — Taller de Indicadores de Evaluación de Bibliotecas*. <http://tieb.fahce.unlp.edu.ar/descargables/presentaciones/>
- **SYKT** (2018). *Suomen yleisten kirjastojen tilastot - Finnish Public Libraries Statistics Database*. <http://tilastot.kirjastot.fi/index.php?lang=en>
- **Taladriz-Mas, Margarita** (2013). Los servicios de información y el retorno de la inversión: cómo llegar a conocerlo. *El profesional de la información*, v. 22, n. 4, pp. 281-285. <https://doi.org/10.3145/epi.2013.jul.01>

Nota: una manera efectiva y simple de ampliar bibliografía es acudiendo a las referencias de los trabajos listados en esta sección.