



CALIDAD Y EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS EN DOCUMENTACIÓN- 805398
Grado en Información y Documentación
CURSO ACADÉMICO: 2022/2023
TIPO: Obligatoria
DEPARTAMENTO/S: Biblioteconomía y Documentación
CRÉDITOS ECTS: 6
CURSO: 3º
CUATRIMESTRE: 2
PROFESOR/ES: Belén Álvarez Bornstein Correo electrónico: belen.alvarez@ucm.es

RECOMENDACIONES PARA CURSAR ESTA ASIGNATURA
COMPETENCIAS QUE ADQUIERE EL ESTUDIANTE Y RESULTADOS DEL APRENDIZAJE
Al finalizar el curso, los estudiantes serán capaces de: <ol style="list-style-type: none">1. Comprender los servicios de las unidades de información dentro de un enfoque de gestión de los procesos.2. Conocer las dimensiones fundamentales de la calidad de servicio para la mejora del desempeño.3. Practicar los métodos más utilizados para conocer las necesidades y las expectativas de los usuarios de las unidades de información y su satisfacción con los servicios.4. Aprender y comprender los distintos sistemas de gestión de la calidad y su valor añadido en las unidades de información.5. Estar familiarizados con las metodologías e instrumentos para la evaluación de las unidades de información.
DESCRIPCIÓN DE CONTENIDOS: PROGRAMA
Descripción y objetivos de la asignatura: <p>El programa está orientado a la comprensión de la Gestión de la Calidad en los servicios de las unidades de información y en la satisfacción del usuario, partiendo de unos presupuestos teóricos básicos y aplicando cada uno de ellos a una experiencia práctica en la que se pueda observar el desarrollo y los resultados de cada uno de los casos presentados.</p>



PROGRAMA:

Unidad Didáctica 1: Gestión de la Calidad. Marco teórico

1. La Gestión de la Calidad: introducción y metodologías
2. Breve desarrollo histórico de la Gestión de la Calidad.
3. Los principales teóricos de la calidad: Deming, Juran, Crosby, Feigenbaum, Ishikawa.

Unidad Didáctica 2: La Organización bibliotecaria como sistema

1. La organización: definición y estructura
2. La organización como sistema: concepto de sistema
3. Características de las organizaciones
4. La Visión, la Misión, los Valores, las Políticas, las Metas y los Objetivos

Unidad Didáctica 3: La Gestión de los procesos en las bibliotecas y otras U.I

1. Definición de proceso
2. Principios de la Gestión por Procesos
3. El enfoque a los procesos bibliotecarios
4. Clasificación de los procesos de una organización
5. La relación proveedor-cliente. La estructura de los procesos
6. La representación de los procesos.

Unidad Didáctica 4: Indicadores

1. Diferencia entre datos e indicadores
2. Modelo de Indicadores. Tipos
3. Formulación de indicadores
4. La Norma Internacional ISO 11620
5. Indicadores de organismos bibliotecarios

Unidad Didáctica 5: Métodos para la obtención de las necesidades y expectativas de los usuarios

1. Los métodos cualitativos
2. El grupo focal
3. Cuestionarios y encuestas.
4. Los estudios de satisfacción
5. El sistema LibQual

Unidad Didáctica 6: Estandarización. Sistemas de Gestión de la Calidad

1. Acreditación y estándares de bibliotecas
2. La Norma Internacional UNE-EN-ISO: 9001:2015
3. El Modelo Europeo. EFQM

METODOLOGÍA DOCENTE Y RÉGIMEN DE TUTORÍAS



Las clases tendrán un carácter teórico-práctico. Se combinarán ambos aspectos dentro de cada unidad didáctica.
Las tutorías como apoyo a la resolución de dudas que puedan surgir al estudiante y seguimiento de los ejercicios y/o trabajos prácticos se podrán realizar tanto en modalidad presencial como online

SISTEMA DE EVALUACIÓN

La evaluación comprende los ejercicios y trabajos que los estudiantes realizarán a lo largo del curso, los cuales serán obligatorios en la evaluación de la asignatura. Asimismo, se realizarán varios cuestionarios acerca de los contenidos de carácter teórico a lo largo del curso:

- 40% Proyecto final de la asignatura.
- 40% Pruebas teóricas (cuestionarios) o examen final. Preguntas relacionadas con los contenidos teórico/prácticos de la asignatura.
- 20% Prácticas propuestas a lo largo del curso y asistencia.

Para superar la asignatura es necesario aprobar tanto la parte práctica como la parte teórica, alcanzando al menos un 50% de la puntuación máxima de cada bloque. Aquellos alumnos que no superen los cuestionarios a lo largo del curso deberán presentarse al examen final.

BIBLIOGRAFÍA Y RECURSOS RECOMENDADOS



BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

Manuales y monografías

- Balagué, N. (2014). Gestión de la calidad en la biblioteca: Diseña un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001. UOC, Barcelona
- 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.
- JURAN, Joseph M; Blanton Godfrey, A. (2001). Manual de calidad de Juran. 5ª ed. Madrid: McGrawHill.
- 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>
- DE-LA-MANO, Marta et al. (2014). Nuevos instrumentos para la evaluación de bibliotecas: la normativa internacional ISO. Madrid: AENOR. ISBN: 978-84-8143-845-1. <https://ucm.on.worldcat.org/oclc/1252818354>
- REY Moreno, Manuel (1999). Calidad del servicio al cliente y gestión de reclamaciones. Teoría y casos. Sevilla: Manuel Rey Moreno y Ceade Editorial
- UDAUNDO DURÁN, Miguel (1992): Gestión de calidad. Madrid: Díaz de Santos
- ZEITHAML, Valarie A.; Parasuraman, A.; Berry, Leonard L. (1992): Calidad total en la gestión de servicios. Cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores. Madrid: Díaz de santos.

Artículos

- DOMÍNGUEZ AROCA, M^a Isabel. “La biblioteca universitaria ante el nuevo modelo de aprendizaje: docentes y bibliotecarios, aprendamos juntos porque trabajamos juntos”, en RED. Revista de Educación a Distancia. <http://www.um.es/ead/red/M4/>
- MARTÍNEZ, Dídac. “El Centro de Recursos para el Aprendizaje CRAI. El nuevo modelo de biblioteca universitaria”, Universitat Politècnica de Catalunya. UPC.
- PINTO, María; Nuria Balagué; Lluís Anglada. “Evaluación y calidad en las bibliotecas universitarias: experiencias españolas entre 1994-2006”, en Revista española de documentación científica, 30, 3, julio-septiembre, 364- 383, 2007
- PINTO, María. “Criterios de calidad total en la biblioteca según el modelo europeo de excelencia (EFQM)”, en Actas Décimas Jornadas Bibliotecarias de Andalucía, AAB,1998
- POLL Roswitha. “La gestión de la calidad del servicio con la Ficha equilibrada de resultados”,



en 67th IFLA Council and General Conference, 2001.

- REYES, Verónica. “The Future Role of the Academic Librarians in Higher Education”, en Portal : Libraries and the Academy; Jul 2006; 6, 3; Academic Research Library, págs. 301.

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

- SALVADOR FERRER, Carmen María. “La percepción del cliente de los elementos determinantes de la calidad del servicio universitario: Características del servicio y habilidades profesionales”, en Papeles del Psicólogo, enero-abril, año/vol. 26, número 090, 2005, págs. 1-
 - ABELS, E.G.; White, M.D. and Hahn, K. “Identifying user-based criteria for Web pages”, en Internet Research: Electronic Networking Applications and Policy, 7(4) 1997, 252-62.
 - Association of Research Libraries. ARL New Measures Initiative. , 2000.
 - BERRY, Leonard L. (2004): Un buen servicio ya no basta. Más allá de la excelencia en el servicio.
 - BERTOT, J. “Measuring service quality in the networked environment: approaches and considerations” en Library Trends, 49(4) 2001, 758-775.
 - EVANS, James R.; Lindsay, William M. (2000). La Administración y el Control de la Calidad. 4ª ed. México: Internacional Thomson Editores
 - FITZSIMMONS, James A.; Fitzsimmons, Mona J. (2000): Service management. Operations, Strategy, and Information Technology. New York: MacGraw Hill.
 - HAYE, Bob E. (1999). Cómo medir la satisfacción del cliente. Desarrollo y utilización de cuestionarios. Barcelona: Gestión 2000.
 - JAMES , Paul (1997). La gestión de la calidad total. Un texto introductorio. Madrid: Prentice Hall Iberia.
 - MERLO VEGA, José Antonio. “La evaluación de la calidad de la información web: aportaciones teóricas y experiencias prácticas”, en Recursos informativos: creación, descripción y evaluación. Mérida: Junta de Extremadura, 2003, p. 101-110. (Sociedad de la información, 8).
 - SHIBA, S.; Graham, A.; Walden, D. (1995). Cuatro revoluciones en el pensamiento sobre dirección. Portland: Productivity Press.
9. Bilbao: Ediciones Deusto.

NORMAS ISO

- UNE-EN-ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de calidad. AENOR