



Curso Académico 2024-25

CALIDAD Y EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS EN DOCUMENTACIÓN

Ficha Docente

ASIGNATURA

Nombre de asignatura (Código GeA): CALIDAD Y EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS EN DOCUMENTACIÓN (805398)

Créditos: 6

Créditos presenciales: 6,00

Créditos no presenciales: 0,00

Semestre: 2

PLAN/ES DONDE SE IMPARTE

Titulación: GRADO EN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

Plan: GRADO EN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN (2019)

Curso: 3 Ciclo: 1

Carácter: Obligatoria

Duración/es: Segundo cuatrimestre (actas en Jun. y Jul.)

Idioma/s en que se imparte:

Módulo/Materia: /

PROFESOR COORDINADOR

Nombre	Departamento	Centro	Correo electrónico	Teléfono
--------	--------------	--------	--------------------	----------

PROFESORADO

Nombre	Departamento	Centro	Correo electrónico	Teléfono
LAZARO RODRIGUEZ, PEDRO	Biblioteconomía y Documentación	Facultad de Ciencias de la Documentación		

SINOPSIS

BREVE DESCRIPTOR:

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.

REQUISITOS:

OBJETIVOS:

- 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

COMPETENCIAS:

Generales

- 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



Curso Académico 2024-25

CALIDAD Y EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS EN DOCUMENTACIÓN

Ficha Docente

- CG.17. Reconocer las instituciones y organismos vinculados al mundo de la documentación (biblioteca, centro de documentación, archivo) y sus respectivas funciones

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

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

Otras:

CONTENIDOS TEMÁTICOS:

- Tema 1. La calidad y la evaluación I
- Tema 2. La calidad y la evaluación II
- Tema 3. La evaluación objetiva
- Tema 4. La evaluación subjetiva

ACTIVIDADES DOCENTES:

Clases teóricas:

Seminarios:

Clases prácticas:

Trabajos de campo:

Prácticas clínicas:

Laboratorios:

Exposiciones:

Presentaciones:

Otras actividades:

En la medida de lo posible y de acuerdo a la disponibilidad de toda la gente de la clase, el profesor o profesora y los centros, se intentará realizar alguna visita a servicios en documentación como bibliotecas cercanas del entorno de nuestra facultad para que nos cuenten en primera persona cómo trabajan y analizan la calidad y la evaluación en sus bibliotecas. También, estas experiencias podrán ser recibidas por medio de videoconferencias o pequeñas charlas en la facultad. Algunos ejemplos de bibliotecas cercanas a la facultad son: la misma Biblioteca de la facultad, la Biblioteca Pública José Luis Sampedro, o la biblioteca musical Biblioteca Musical Víctor Espinós y otros centros en documentación del Centro de Cultura Contemporánea Conde Duque.

TOTAL:



Curso Académico 2024-25

CALIDAD Y EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS EN DOCUMENTACIÓN

Ficha Docente

Las clases se basan en una combinación de diversas metodologías docentes: clases magistrales, seminario (clases prácticas, exposiciones y grupos de discusión), tutorías específicas y trabajo de las personas estudiantes.

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.

EVALUACIÓN:

La evaluación total no superará el 100% de acuerdo a los siguientes métodos de evaluación y su posible ponderación mínima y máxima. Los porcentajes concretos para cada método se especificarán en el campus virtual:

- Exámenes escritos: un valor entre la ponderación mínima: 0% y la ponderación máxima del 60%
- Trabajo individual o en grupo: un valor entre la ponderación mínima: 0% y la ponderación máxima del 40%
- Asistencia y participación en clase: un valor entre la ponderación mínima: 0% y la ponderación máxima del 20%
- Exposiciones o demostraciones: un valor entre la ponderación mínima: 0% y la ponderación máxima del 30%
- Informes de prácticas: un valor entre la ponderación mínima: 0% y la ponderación máxima del 10%

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA:

- Arroyo-Vázquez, Natalia (2023). Novedades en la norma ISO 2789:2022 sobre estadísticas internacionales de bibliotecas. Anuario ThinkEPI, 17, e17a07. <https://doi.org/10.3145/thinkepi.2023.e17a07>
- de-la-Mano, Marta; Albelda-Esteban, Beatriz; Pérez-Morillo, María-del-Mar; Romero-Garuz, Santiago (2014). Nuevos instrumentos para la evaluación de bibliotecas: la normativa internacional ISO. <https://ucm.on.worldcat.org/oclc/1364433695>
- Durand-Baca, Janet (2023). La responsabilidad social y sostenibilidad en las bibliotecas, revisión sistemática de la literatura (2010-2021). <https://hdl.handle.net/20.500.12672/20173>
- Fushimi, Marcela et al. (2011). Evaluación de bibliotecas universitarias: una propuesta desde las perspectivas objetiva y subjetiva. <https://ucm.on.worldcat.org/oclc/729224191>
- Herrera-Viedma, Enrique; López-Gijón, Javier; Ameneiros-Rodríguez, Rocío (2022). Mediciones y metodologías para evaluar la biblioteca y conocer su calidad. XX Jornada sobre la Biblioteca Digital Universitaria. <https://repositorio.uca.edu.ar/handle/123456789/15485>
- Lázaro-Rodríguez, Pedro (2020). Análisis, evaluación y desarrollo de herramientas y métodos para la mejora de bibliotecas. <https://digibug.ugr.es/handle/10481/59348>
- Maza, Margoth-Elizabeth (2023). La gestión de la calidad y la satisfacción del usuario de la biblioteca universitaria. <https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/38385>
- Medina-Hernández, Ana-Isabel (2023). La evaluación de la biblioteca digital académica desde el enfoque teórico de la aceptación tecnológica. RIB, 46(3). <https://doi.org/10.17533/udea.rib.v46n3e341650>
- Taladriz-Mas, Margarita (2013). Los servicios de información y el retorno de la inversión: cómo llegar a conocerlo. EPI, 22(4), 281-285. <https://doi.org/10.3145/epi.2013.jul.01>
- Yagual-González, Verónica-de-Jesús (2024). Sistema de gestión de calidad para los servicios de la Biblioteca. <https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/41507>

OTRA INFORMACIÓN RELEVANTE