CALIDAD Y EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS EN DOCUMENTACIÓN- 805398

ESTUDIOS: Grado en Información y Documentación

CURSO ACADÉMICO: 2023/2024

TIPO: Obligatoria de itinerario

DEPARTAMENTO/S: Biblioteconomía y Documentación

CRÉDITOS ECTS: 6

CURSO: 3º TARDE

CUATRIMESTRE: 2º cuatrimestre

PROFESORA:

Myriam Martínez San Emeterio (Despacho 103) **Correo electrónico:** mmartinezse@ucm.es

HORARIO DE TUTORÍAS:

En horario de tarde en coordinación con los alumnos.

RECOMENDACIONES PARA CURSAR ESTA ASIGNATURA

- Tener conocimientos previos del uso de herramientas de ofimática, sobre todo de hojas de cálculo.
- Estar familiarizado con la búsqueda, selección y recuperación de información.
- Habilidades de comunicación oral y escrita.
- Interés en innovar y mostrar nuevas propuestas.

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:
- 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, los estudiantes serán capaces de:

- 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:

➤ 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.

Programa:

- Tema 1.- La Calidad y la evaluación. Marco teórico.
- Tema 2.- ¿Por qué evaluamos? Modelos.
- Tema 3.- Evaluación objetiva. Herramientas.
- Tema 4.- Evaluación subjetiva. Herramientas.
- Tema 5.- Modelos de Excelencia.

En la medida de lo posible y de acuerdo a la disponibilidad de toda la gente de la clase, la 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.

METODOLOGÍA DOCENTE Y RÉGIMEN DE TUTORÍAS

El programa que se ofrece al estudiante para lograr los resultados previstos comprende las siguientes actividades:

Clases teóricas.- Se expondrán los contenidos referentes al programa. Estas clases irán alternadas con aplicaciones prácticas individuales.

Clases prácticas.- Desarrollo de actividades formativas prácticas con

herramientas informáticas en las que el estudiante aplicará y pondrá en práctica los contenidos teóricos expuestos por la profesora.

Se fomentará y valorará la participación crítica y creativa en todas las direcciones de las partes implicadas en el acto educativo: de la profesora 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 creativa en todos los sentidos.

Actividades complementarias basadas en experiencias prácticas profesionales, en el entorno de las unidades de información y documentación que permitan al alumno ampliar su visión del alumno en cuanto a la calidad como herramienta de mejora.

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. Estas podrán concretarse a través de correo electrónico como de manera presencial al finalizar la clase.

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 4 aspectos que se explican a continuación. Si no se supera la asignatura vía la evaluación continua, se irá a 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 de la asignatura podrá realizarse en base a las siguientes variables:

- Prácticas. Actividades prácticas vinculadas a los conceptos teóricos expuestos en clase (50%).
- Actividades realizadas en clase realizadas en clase (40%).
- Participación y asistencia clase (10%).

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 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.

- UNE-EN-ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de calidad. AENOR.
- -ISO (2022). ISO 2789:2022. Information and documentation. International library statistics. Vernier: International Organization for Standardization. https://www.iso.org/standard/78525.html
- Arroyo-Vázquez, N. (2023). Novedades en la norma ISO 2789:2022 sobre estadísticas internacionales de bibliotecas. Anuario ThinkEPI, 17. https://doi.org/10.3145/thinkepi.2023.e17a07 (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

Arroyo-Vázquez, Natalia (2023). Novedades en la norma ISO 2789:2022 sobre estadísticas internacionales de bibliotecas. Anuario ThinkEPI, v. 17, e17a07. https://doi.org/10.3145/thinkepi.2023.e17a07

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 universitaris de biblioteconomia 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/libgual_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.