



**VNiVERSiDAD
D SALAMANCA**

CAMPUS DE EXCELENCIA INTERNACIONAL



PLAN DE INVESTIGACIÓN

PROGRAMA DE DOCTORADO EN FORMACIÓN EN LA SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO

UNIVERSIDAD DE SALAMANCA

**Gestión y evaluación de la calidad. La biblioteca
universitaria en China**

AUTORA: Bin Hu

DIRECTORAS: Prof^a. Dr^a. María Manuela Moro Cabero y
Prof^a. Dr^a. Marta de la Mano González

FECHA: 08 de junio de 2020

INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL TEMA OBJETO DE ESTUDIO

A medida que se presta más atención a la calidad en la sociedad del conocimiento, la calidad de la educación superior se ha convertido en una de las cuestiones más cruciales que preocupan a los gobiernos y los círculos académicos a nivel internacional. Coincidimos con Li y Li (2018, p. 64) en esta afirmación y por consiguiente, la investigación se centra en el ámbito educativo y más concretamente, en el de sus servicios de información, máxime si tenemos en cuenta que en China, según datos publicados por su Ministerio de Educación (MOE, 2019), se refleja que, en los últimos 20 años, las bibliotecas universitarias chinas (en adelante, BUCs) aumentan rápidamente tanto en número como en importancia, las cuales no sólo son un centro de documentación e información, sino que también son una institución significativa para que la universidad cumpla sus fines académicos.

Al mismo tiempo, en la República Popular de China se formulan una serie de políticas de calidad y se realizan acciones administrativas para garantizar la calidad de sus instituciones universitarias, entre las que se destaca la creación del Centro de Evaluación de la Enseñanza de la Educación Superior (en inglés: *Higher Education Evaluation Center of The Ministry of Education*, conocida por la abreviación HEEC, en adelante HEEC). Con arreglo a los datos publicados recientemente por la institución HEEC (Institución HEEC, 2016), se calcula que, en 2016, fueron evaluadas por dicha institución 1.075 BUCs, con una tasa de evaluación del 86,90%, lo cual es óptimo. No obstante, algunos académicos chinos indican que los criterios de la evaluación institucional aplicados en las BUCs no son suficientes para poder reflejar y evaluar completamente la situación real de la gestión de la calidad en estas instituciones (Li, 2010, p. 15; Zhu & Jin, 2007, p. 42).

A su vez, todavía existe una gran brecha entre la creciente demanda de los usuarios referente a una biblioteca universitaria de alta calidad y el estado actual de dichas instituciones chinas. Éstas, se enfrentan inevitablemente a desafíos serios en muchos aspectos, tales como el logro de calidad de los recursos de documentos, de calidad de los servicios y de la conciencia de calidad de los bibliotecarios (Gao, 2015, p. 85). Actualmente, la calidad del servicio se ha convertido en uno de los principales factores que restringe a la BUC para mantener su posición indispensable en la educación superior (Gu, 2019, p. 276; Huang, 2014, p. 151).

A pesar de los esfuerzos continuos de casi 20 años, debido a varios obstáculos y razones, aunque la gestión de la calidad se ha ido difundiendo entre las BUCs, los sistemas de gestión de la calidad aún no se han implantado en la mayoría de las bibliotecas (Zhou & Wu, 2018, p. 88). Esta situación denota que, hasta el sistema establecido todavía necesite un desarrollo y una mejora continua. Enfrentándose a las dificultades mencionadas anteriormente, las BUCs que no cuentan con una estrategia o sistema de gestión de la calidad, deben buscar, investigar y adoptar activamente ideas, maneras y modelos de gestión de la calidad científicos, estandarizados y eficientes (Zhang, 2019, p. 255; Zhou, 2017, p. 153); asimismo, las BUCs que tienen un sistema de calidad deben esforzarse por consolidar sus sistemas de gestión de la calidad, con la intención de mejorar su capacidad de adaptación al cambio de las exigencias de sus usuarios y de brindarles información académica precisa y completa de manera continua, estable y conveniente.

En este contexto, realizar una investigación sobre los modelos y enfoques de gestión y evaluación de la calidad adoptados en las BUCs presenta un valor teórico y un significado práctico considerable para estas instituciones. También es una medida decisiva y una tarea urgente para cumplir plenamente las leyes y políticas de calidad de la educación superior china.

En cuanto al valor teórico del tema investigado, en este estudio, se clasificará y resumirá la literatura sobre la gestión y evaluación de la calidad en el campo de Bibliotecología y Ciencias de la Información en China, con el fin de revelar y evaluar los principales resultados de la investigación en este ámbito de manera exhaustiva y objetiva. Por otro lado, se sintetizarán y analizarán los modelos nacionales e internacionales de calidad. Además, combinándose con las características del sistema de educación superior china y avanzando en la dirección general de la reforma de calidad de la educación superior, se recapitulará la evolución, tanto de las políticas de calidad, como de los criterios del sistema de evaluación de la calidad de la educación superior destinados a las BUCs, con la finalidad de examinar los factores políticos que afectan a los modelos y estrategias de calidad en la gestión en estas instituciones. En este sentido, será beneficioso proporcionar una base y referencia para futuras investigaciones sobre la gestión y evaluación de la calidad en las BUCs. No sólo se tratará de un estudio descriptivo, sino que también buscará el enriquecimiento de la investigación teórica en esta área.

En el presente trabajo, a través de indagar y medir las experiencias, percepciones y perspectivas que los directivos de las BUCs tienen, las cuales representan cierta objetividad y autoridad, se pretende identificar cuáles son los modelos vigentes de enfocar la gestión de la calidad en estas instituciones, explorar cómo los factores políticos influyen en su gestión y examinar si existen otros factores destacados en la adopción del modelo. Actualmente, no existen trabajos suficientes para permitir sacar conclusiones, lo cual justifica el estudio empírico. Además, se persigue proporcionar cierta orientación y proponer sugerencias para las BUCs, a fin de promover la aplicación de modelos de gestión de la calidad científicos y apropiados, de modo que respondan a los requisitos de la evaluación institucional de forma proactiva y mejoren la calidad del servicio continuamente.

HIPÓTESIS DE TRABAJO Y PRINCIPALES OBJETIVOS A ALCANZAR

Una vez que se exponen los antecedentes de la investigación en los que se inserta el problema objeto de estudio, se formulan a continuación las principales cuestiones a investigar que se abordan en este plan de tesis doctoral, como sigue:

- ¿Cuáles son los modelos y experiencias de gestión y evaluación de la calidad utilizados en las BUCs?

Tomando como base la cuestión anterior surgen las preguntas siguientes:

- ¿Cuál es el estado actual de los estudios disponibles en lo tocante a la gestión y evaluación de la calidad en el área de Bibliotecología y Ciencias de la Información en China?
- ¿Qué impacto tienen en la adopción de modelos de gestión de la calidad para las BUCs las políticas de calidad de la educación superior china, las operaciones de evaluación de la calidad organizadas por la institución HEEC y los modelos nacionales e internacionales de calidad?
- ¿Cuál es la situación actual de la implementación de modelos de gestión y evaluación de la calidad en las BUCs?
- ¿Cuáles son otros factores que puedan influir en la selección del tipo de modelo de la calidad por parte de las BUCs, aparte de las políticas de calidad?
- ¿Cuál es la experiencia, percepción y perspectiva que los directivos de las BUCs tienen sobre calidad en sus instituciones?
- ¿Cuáles son las estrategias para que las BUCs adopten un modelo de gestión y evaluación de la calidad pertinente y deseable?

En cuanto a la hipótesis, en el presente estudio, no se formulará ninguna hipótesis. Debido a la falta de información previa sobre el estado de la gestión y evaluación de la calidad en las BUCs, aún más a la carencia de literatura holística y sistemática en torno a los modelos de gestión de la calidad aplicados en dichas instituciones, se realizará un estudio de tipo descriptivo-exploratorio. Según Cazau (2006, p. 72), la posibilidad sin plantear una hipótesis existe en los estudios exploratorios y en algunos descriptivos, en los cuales el poco o nulo conocimiento sobre el tema investigado y sus relaciones potenciales puede impedir la formulación de la hipótesis.

Atendiendo a los problemas de investigación planteados anteriormente, el objetivo general (OG) de este trabajo se formula como sigue:

- OG- Conocer y analizar los modelos y experiencias de gestión y evaluación de la calidad adoptados en las BUCs.

A su vez, los objetivos específicos (en adelante, OE) que se pretende alcanzar en el presente trabajo, son:

- OE 1- Revisar y elaborar un panorama general de las investigaciones científicas relacionadas con la gestión y evaluación de la calidad en el campo de Bibliotecología y Ciencias de la Información en China.
- OE 2- Analizar el grado de impacto que tienen las políticas de calidad de la educación superior china, las operaciones de evaluación de la calidad organizadas por la institución HEEC y la introducción de los modelos nacionales e internacionales de calidad en la aplicación de modelos de gestión de la calidad para las BUCs.
- OE 3- Explorar el estado actual y las características de la implementación de modelos de gestión y evaluación de la calidad en las BUCs.
- OE 4- Descubrir si existen otros factores que puedan influir en la adopción de diferentes modelos de calidad para las BUCs.
- OE 5- Investigar las experiencias, perspectivas y percepciones de los directivos de las BUCs sobre calidad en las instituciones que dirigen.
- OE 6- Proponer sugerencias de mejora a partir de los resultados obtenidos y sus conclusiones derivadas, facilitando que las BUCs empleen un modelo de gestión y evaluación de la calidad adecuado.

METODOLOGÍA A UTILIZAR (APORTAR CONFORMIDAD/INFORMES/PROTOCOLOS GARANTIZANDO BIOÉTICA/BIOSEGURIDAD SI EL TIPO DE EXPERIMENTACIÓN LO REQUIERE)

Teniendo en cuenta los problemas y objetivos planteados anteriormente, en este trabajo de investigación, se desarrollará mediante la combinación de dos tipos de estudio: descriptivo y exploratorio; asimismo, en el cual se aplicará de manera integral métodos bajo el enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo), tanto para garantizar la objetividad, científicidad y normatividad en el proceso del trabajo, como para adaptarse mejor a los problemas y necesidades que se afrontarán en cada momento en función de los objetivos.

A continuación, se detalla la metodología adoptada en la elaboración del trabajo en la que destacan las dos fases siguientes:

Fase 1: Estado de la cuestión y marco teórico.

Con el propósito de conocer mejor el estado actual de los estudios académicos sobre la gestión y evaluación de la calidad en el campo de Bibliotecología y Ciencias de la Información en China con una comprensión más completa y profunda, en la parte teórica del estudio, se llevará a cabo sistemáticamente una revisión encaminada a la recuperación de información científica y especializada sobre este tema, para poder establecer el estado del arte y el marco teórico. El estudio teórico se basará en el enfoque cualitativo y será de naturaleza descriptiva.

Esta revisión representa el primer paso de la investigación, también ejecutando las actualizaciones sistemáticas de la revisión de fuentes de información a lo largo de todo el proceso del estudio, a fin de garantizar que se obtengan los últimos logros relativos al tema investigado.

Para realizar la revisión bibliográfica, se examinará la literatura científica en diversas bases de datos académicas, tales como *China National Knowledge Infrastructure (CNKI)* y *Wanfang Data Knowledge Service Platform*, etc., seleccionando Bibliotecología y Ciencias de la Información como el área de la revisión bibliográfica en torno al tema de la gestión de la calidad. Además, se realizará la gestión de las referencias bibliográficas con Zotero; asimismo, para la elaboración de las citas y referencias utilizadas en el presente trabajo, se seguirá la séptima edición de la Norma APA (American Psychological Association, 2020; Moreno & Carrillo, 2019).

Por otra parte, para completar la revisión en lo tocante a las políticas de calidad, a los criterios de calidad para la evaluación institucional y a los modelos nacionales e internacionales de calidad, se consultarán otras informaciones que amplían este estudio descriptivo, incluyendo las fuentes estadísticas, normativas, telemáticas (por ejemplo, la consulta de las páginas web de las BUCs) y de informes en relación con dicho tema.

Fase 2: Estudio empírico.

A fin de examinar y medir las experiencias, percepciones y perspectivas que los directivos de las BUCs tienen sobre la aplicación de modelos de gestión y evaluación de la calidad en sus instituciones, en la parte práctica del estudio, se realizará un estudio empírico, el cual se basará en el enfoque cuantitativo y será de naturaleza exploratoria.

En cuanto a la población objeto de estudio seleccionada, se tendrán en cuenta las bibliotecas universitarias en China continental que han obtenido la certificación del sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9001 y las bibliotecas universitarias que fueron evaluadas por la institución HEEC.

Para recolectar datos y efectuar el trabajo de campo, se utilizará la técnica de la encuesta, mediante un cuestionario estructurado en línea, el cual es el instrumento más adecuado para recopilar información de manera sistemática, ordenada, simultánea sin restricciones de tiempo ni de distancia. En torno al desarrollo del cuestionario, tras el diseño del estudio empírico, se elaborará y revisará el cuestionario estructurado utilizando la plataforma Sojump, la cual es la herramienta más utilizada para crear encuestas en China, accesible en: <https://www.wjx.cn/app/survey.aspx>. Antes de la emisión del cuestionario y la recopilación de datos, el cuestionario será validado mediante especialistas seleccionados con antelación. Posteriormente, la difusión de dicho cuestionario se realizará mediante correo electrónico, enviando de forma de enlace, a las personas responsables de las BUCs que conforman la población estudiada. Una vez recibidas las respuestas, se gestionarán y procesarán los datos obtenidos con el programa Microsoft Word y Microsoft Excel.

A su vez, se estudiarán los modelos empleados -basándose en los 1.075 informes (Universidades de China, 2016)- y se sistematizarán los elementos comunes y las principales deficiencias para determinar un modelo adaptado a la BUC.

Finalmente, se efectuarán el análisis de los datos en detalle y la obtención de las conclusiones de este trabajo, para la cual se evocarán los objetivos propuestos y se comprobará su grado de logro.

MEDIOS Y RECURSOS MATERIALES DISPONIBLES

Este trabajo de investigación se va a desarrollar dentro del Programa de Doctorado: Formación en la Sociedad del Conocimiento y en línea de investigación: Educación y Sociedad de la Información (García-Peñalvo, 2014, 2019; García-Peñalvo et ál., 2018, 2019), siendo su portal, accesible desde la siguiente dirección: <http://knowledgesociety.usal.es>, la principal herramienta de comunicación y visibilidad de los avances realizados (García-Holgado et ál., 2015; García-Peñalvo et ál., 2019). En él se irán incorporando todas las publicaciones, estancias y asistencias a congresos durante el transcurso del trabajo, bajo la filosofía del conocimiento en abierto (García-Peñalvo et ál., 2010; Ramírez-Montoya et ál., 2018) y depositando la versión final en el repositorio institucional GREDOS (Ferrerías-Fernández et ál., 2013).

Para la realización de la tesis doctoral y sus diferentes etapas de investigación, se disponen de los medios y recursos materiales, los cuales provienen de fuentes de información y tecnología.

En cuanto a las fuentes de información, en vista de que el objeto de estudio de esta tesis doctoral se limita a las bibliotecas universitarias chinas, con el fin de garantizar la representatividad, confiabilidad y cientificidad de las fuentes, principalmente se consultará y recogerá información en idioma chino mandarín, aunque esta tesis se redactará en idioma español. Tras una recopilación previa, se descubre que los tipos y el alcance de los recursos disponibles son relativamente ricos, tal y como sigue:

- Fuentes bibliográficas: 1) Artículos proporcionados por diferentes bases de datos, catálogos bibliográficos y repositorios en China, tales como *China National Knowledge Infrastructure* (CNKI), *Wanfang Data Knowledge Service Platform*, etc.; 2) Bases de datos suscritas por la Universidad de Salamanca, tales como Scopus, Web of Science, etc.; 3) Recursos propios del Departamento de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Salamanca; 4) Publicaciones en el portal del Programa de Doctorado en Formación en Sociedad del Conocimiento.
- Fuentes estadísticas: Anuarios estadísticos publicados por la Oficina Nacional de Estadística de China, los cuales contienen estadísticas detalladas sobre diversos aspectos de la educación superior (National Bureau of Statistics of China, 2019).
- Fuentes normativas: 1) Normas ISO 9000 en materia de sistemas de gestión de la calidad; 2) Leyes y políticas de calidad de la educación superior china; 3) Requisitos y criterios para la evaluación de la calidad de las bibliotecas universitarias emitidos por el Ministerio de Educación de la República Popular de China; 4) Decretos sobre los modelos nacionales e internacionales de gestión de la calidad.
- Fuentes telemáticas: 1) Páginas web de las BUCs con un espacio dedicado a la gestión y evaluación de la calidad; 2) Sitios web de las instituciones oficiales, como por ejemplo, Ministerio de Educación de la República Popular de China, Institución HEEC, etc.
- Informes: 1) Colección de 1.075 informes centrados en la evaluación de la calidad de las universidades y sus bibliotecas emitidos por los departamentos educativos de las provincias de China en el año 2016; 2) Otros informes referentes al tema.

Respecto a los recursos tecnológicos, se empleará software específico que responde a las necesidades de la investigación, como sigue:

- Suites ofimáticas suscritas por la Universidad de Salamanca: 1) Microsoft Word para el análisis de los datos cualitativos; 2) Microsoft Excel para el procesamiento y análisis de los datos cuantitativos.
- Herramientas generales gratuitas: 1) Google Scholar, Baidu Scholar para la búsqueda de bibliografía académica; 2) Zotero para la gestión de referencias bibliográficas; 3) Google Drive para el almacenamiento de archivos en la nube, etc.
- Plataformas para la elaboración y gestión de cuestionarios en línea: 1) Google Forms; 2) Sojump.
- Servidores de correo electrónico para la emisión de los cuestionarios: 1) Gmail; 2) QQ mail.

Así mismo, se emplearán las herramientas de Office y del gestor de referencias Zotero para la redacción de la tesis doctoral y de las publicaciones derivadas.

PLANIFICACIÓN TEMPORAL AJUSTADA A TRES AÑOS / CINCO AÑOS

En torno al presente proyecto de investigación, se llevará a cabo en tres años. A continuación, teniendo en cuenta tanto los requisitos y recomendaciones del Programa de Doctorado en Formación en la Sociedad del Conocimiento (García-Peñalvo, 2019) como el desarrollo del proyecto de la tesis doctoral, se exponen las principales fases y tareas a realizar.

PRIMER AÑO 2019/2020:

➤ **Desarrollo de Tesis:**

- Planteamiento del tema de investigación.
- Revisión de información previa.
- Delimitación del tema a investigar.
- Formulación de los objetivos de investigación.
- Selección de la metodología a emplear.
- Elaboración y revisión del Plan de Investigación.
- Entrega del Plan de Investigación a la Comisión Académica.
- Elaboración del estado de la cuestión y marco teórico sobre el tema investigado mediante la revisión sistemática de la literatura.

➤ **Plan de formación y publicación:**

- Asistencia a talleres y seminarios coordinados por el Programa de Doctorado.
- Registro de evidencias en el portal del Programa de Doctorado.
- Redacción del artículo científico sobre el estado del arte del tema para su aceptación y publicación en revistas indexadas en el *ISI Journal Citation Reports*.

SEGUNDO AÑO 2020/2021:

➤ **Desarrollo de Tesis:**

- Actualización bibliográfica.
- Diseño del estudio empírico.
- Elaboración del cuestionario.
- Recolección de datos mediante el empleo del cuestionario.
- Tratamiento y procesamiento de datos obtenidos.
- Análisis de datos y obtención de conclusiones.
- Elaboración del informe anual sobre el estado del desarrollo de la Tesis.
- Entrega del informe anual a la aplicación RAPI.

➤ **Plan de formación y publicación:**

- Asistencia a talleres y seminarios coordinados por el Programa de Doctorado.
- Participación en congresos científicos a nivel nacional e internacional.
- Presentación y publicación de ponencias en congresos científicos.
- Registro de evidencias en el portal del Programa de Doctorado.
- Redacción del artículo científico sobre el estudio empírico del tema para su aceptación y publicación en revistas indexadas en el *ISI Journal Citation Reports*.

TERCERO AÑO 2021/2022:

➤ **Desarrollo de Tesis:**

- Actualización bibliográfica.
- Redacción y revisión de la Tesis Doctoral.
- Entrega de la Tesis a la Comisión Académica.
- Presentación y defensa de la Tesis.

➤ **Plan de formación y publicación:**

- Registro de evidencias en el portal del Programa de Doctorado.
- Presentación y publicación de ponencias en congresos científicos.
- Redacción de artículos científicos sobre el análisis de resultados del tema para su aceptación y publicación en revistas indexadas en el *ISI Journal Citation Reports*.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- American Psychological Association. (2020). *Publication Manual of the American Psychological Association, Seventh Edition*. <https://apastyle.apa.org/products/publication-manual-7th-edition>
- Cazau, P. (2006). *Introducción a la investigación en ciencias sociales. Tercera Edición*. Buenos Aires, Argentina: Marzo.
- Centro de Evaluación de la Enseñanza de la Educación Superior, HEEC. (2020). *La introducción de la institución HEEC en idioma inglés*. Consultado el 16 de marzo de 2020. <http://www.heec.edu.cn/>
- Ferreras-Fernández, T., Merlo-Vega, J. A. y García-Peñalvo, F. J. (2013). Impact of Scientific Content in Open Access Institutional Repositories. A case study of the Repository Gredos. In F. J. García-Peñalvo (Ed.), *Proceedings of the First International Conference on Technological Ecosystems for Enhancing Multiculturality (TEEM'13) (Salamanca, Spain, November 14-15, 2013)* (pp. 357-363). New York, NY, USA: ACM.
- Gao, F. (2015). Application of the service quality management system in university libraries. *Agriculture Network Information*, (4), 85-86, 90. <http://dx.chinadoi.cn/10.3969/j.issn.1672-6251.2015.04.023>
- García-Holgado, A., García-Peñalvo, F. J. y Rodríguez-Conde, M. J. (2015). Definition of a technological ecosystem for scientific knowledge management in a PhD Programme. In G. R. Alves, & M. C. Felgueiras (Eds.), *Proceedings of the Third International Conference on Technological Ecosystems for Enhancing Multiculturality (TEEM'15) (Porto, Portugal, October 7-9, 2015)* (pp. 695-700). New York, NY, USA: ACM.
- García-Peñalvo, F. J. (2014). Formación en la sociedad del conocimiento, un programa de doctorado con una perspectiva interdisciplinar. *Education in the Knowledge Society*, 15(1), 4-9.
- García-Peñalvo, F. J. (2019). Edición 2019-2020 del Kick-off del Programa de Doctorado en Formación en la Sociedad del Conocimiento. *Seminarios del Programa de Doctorado en Formación en la Sociedad del Conocimiento (21 de octubre de 2019)*, Salamanca, España. <https://bit.ly/33kfJzl>
- García-Peñalvo, F. J., García de Figuerola, C. y Merlo-Vega, J. A. (2010). Open knowledge: Challenges and facts. *Online Information Review*, 34(4), 520-539. <https://doi.org/10.1108/14684521011072963>
- García-Peñalvo, F. J., García-Holgado, A. y Ramírez-Montoya, M. S. (2018). The PhD Corner: TEEM 2018 Doctoral Consortium. In F. J. García-Peñalvo (Ed.), *TEEM'18 Proceedings of the Sixth International Conference on Technological Ecosystems for Enhancing Multiculturality (Salamanca, Spain, October 24th-26th, 2018)* (pp. 979-983). New York, NY, USA: ACM.
- García-Peñalvo, F. J., García-Holgado, A. y Ramírez-Montoya, M. S. (2019). Track 16: TEEM 2019 Doctoral Consortium. In M. Á. Conde-González, F. J. Rodríguez-Sedano, C. Fernández-Llamas y F. J. García-Peñalvo (Eds.), *TEEM'19 Proceedings of the Seventh International Conference on Technological Ecosystems for Enhancing Multiculturality (Leon, Spain, October 16th-18th, 2019)* (pp. 920-924). New York, NY, USA: ACM.
- García-Peñalvo, F. J., Rodríguez-Conde, M. J., Verdugo-Castro, S. y García-Holgado, A. (2019). Portal del Programa de Doctorado Formación en la Sociedad del Conocimiento. Reconocida con el I Premio de Buena Práctica en Calidad en la modalidad de Gestión. In A. Durán Ayago, N. Franco Pardo, & C. Frade Martínez (Eds.), *Buenas Prácticas en Calidad de la Universidad de Salamanca: Recopilación de las I Jornadas. REPOSITORIO DE BUENAS PRÁCTICAS (Recibidas desde marzo a septiembre de 2019)* (pp. 39-40). Salamanca, España: Ediciones Universidad de Salamanca.
- Gu, G. Q. (2019). Research on the theory, method and management innovation of reader service in university libraries. *Course Education Research*, (52), 276. <http://www.cnki.com.cn/Article/CJFDTotál-KCJY201952276.htm>
- Huang, X. J. (2014). Overview of the study on modern library's service quality evaluation. *Sci-Tech Information Development & Economy*, 24(4), 151-153. <http://dx.chinadoi.cn/10.3969/j.issn.1005-6033.2014.04.063>
- Li, C. y Li, X. (2018). Macro situation and chinese contribution of international higher education research — Visualized analysis based on articles from 10 high impact factor SSCI Journals of higher education. *China Higher Education Research*, (8), 60-67. <http://dx.chinadoi.cn/10.16298/j.cnki.1004-3667.2018.08.11>
- Li, L. F. (2010). The influence of teaching evaluation on the construction and development of applied undergraduate university libraries. *Science & Technology Information*, (26), 13, 15. <http://dx.chinadoi.cn/10.3969/j.issn.1001-9960.2010.26.012>
- Ministerio de Educación de la República Popular de China. (2019). *Educational Statistics*. Consultado el 16 de marzo de 2020. <http://en.moe.gov.cn/documents/statistics/2018/national/>
- Moreno, D. y Carrillo, J. (2019). *Normas APA 7.ª edición Guía de citación y referenciación: con base en el Publication manual of the American Psychological Association*. Universidad Central. <https://www.ucentral.edu.co/sites/default/files/inline-files/guia-normas-apa-7-ed-2019-11-6.pdf>

- National Bureau of Statistics of China. (2019). *China Statistical Yearbook-2019*. China Statistics Press. Consultado el 16 de marzo de 2020. <http://www.stats.gov.cn/tjsj/ndsj/2019/indexeh.htm>
- Ramírez-Montoya, M. S., García-Peñalvo, F. J. y McGreal, R. (2018). Shared Science and Knowledge. Open Access, Technology and Education. *Comunicar*, 26(54), 1-5.
- Universidades de China. (2016). *Colección de informes sobre la evaluación de la calidad en las instituciones de educación superior a nivel de pregrado*. Departamentos de Educación de las Provincias de China. Consultado el 16 de marzo de 2020. <http://www.heec.edu.cn/index.jsp>
- Zhang, J. B. (2019). Research on the quality management system of university libraries. *Technology Wind*, (14), 254-255. <http://dx.chinadoi.cn/10.19392/j.cnki.1671-7341.201914221>
- Zhou, X. H. (2017). Practice and research about application of ISO 9001 quality management system in college libraries. *Ability and Wisdom*, (36), 152-153. <http://dx.chinadoi.cn/10.3969/j.issn.1673-0208.2017.36.124>
- Zhou, X. H. y Wu, T. Y. (2018). Analysis on ISO 9000 application status of university libraries in Mainland of China. *Information Research*, (3), 85-88. <http://dx.chinadoi.cn/10.3969/j.issn.1005-8095.2018.03.016>
- Zhu, N. y Jin, P. (2007). The impact of undergraduate teaching level evaluation on libraries. *Journal of Library Science*, 29(4), 42-43. <http://dx.chinadoi.cn/10.3969/j.issn.1002-1884.2007.04.018>